

Dodatok č. 10

(ďalej len „**Dodatok**“)

k Zmluve o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 26.3.2008 v znení Dodatkov č. 1 až 9 a v znení Zmlúv o postúpení časti licencií k software a jeho podpore zo dňa 6.12.2013 a 1.12.2015 (ďalej spoločne len „**Zmluva**“)

uzatvorený medzi

SAP Slovensko s.r.o.

Sídlo: Plynárska 7/A, Bratislava 821 09

IČO: 35 737 328

IČ pre DPH: SK2020211193, DIČ: 2020211193

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č. 16427/B

Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

číslo účtu IBAN: SK91 1100 0000 0026 2200 6836

Konajúci prostredníctvom:

Richard Guga, konateľ

Zuzana Suchanová, finančný riaditeľ

(ďalej len „**SAP**“)

a

Slovenská republika

zastúpená Ministerstvom financií Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava

IČO: 00 151 742

IČ pre DPH: nie je platiteľom DPH, DIČ: 2020798351

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu IBAN: SK59 8180 0000 0070 0000 1400

Konajúci prostredníctvom:

Ing. Jaroslav Mikla,

vedúci služobného úradu

(ďalej len „**Zákazník**“)

(ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“)

Preambula

Zmluvné strany vyhlasujú, že tento Dodatok sa podpisuje v súvislosti s uzatvorením Zmluvy o poskytnutí podpory pre SAP Software (ďalej len ako „**Zmluva o podpore**“), ktorá bude uzavretá so spol. SAP v rámci verejného obstarávania postupom priameho rokovacieho konania na predmet zákazky „Zabezpečenie služieb typu SAP Product Support for Large Enterprises (PSLE) a typu Premium Engagement (PE)“. Zmluvné strany sa dohodli, že na poskytovanie Služieb podpory PSLE podľa tohto Dodatku je nevyhnutné uzatvorenie a nadobudnutie účinnosti Zmluvy o podpore.

Zmluvné strany sa dohodli, že ku dňu 1.1.2016, za podmienky splnenia predpokladov stanovených v tomto Dodatku (ďalej len „Deň účinnosti“), a za podmienky jej predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, sa mení Zmluva v časti poskytovania služieb podpory poskytovaných Zákazníkovi zo strany SAP (ďalej len „**Služby podpory SAP**“), ku ktorému sa SAP zaviazal na základe Zmluvy.

Dňom účinnosti, za podmienky splnenia predpokladov stanovených v tomto Dodatku, sa mení druh poskytovaných Služieb podpory SAP Standard Support na Služby podpory SAP pre veľké podniky [(tzv. SAP Product Support for Large Enterprises) Služby podpory SAP pre veľké podniky sa v tomto Dodatku označujú ďalej len ako „**Služby podpory PSLE**“]. Pre vylúčenie pochybností Služby podpory PSLE sa zásadným spôsobom neodlišujú od Služieb podpory SAP Standard Support, avšak pri Službách podpory PSLE dochádza k preukázateľnej významnej úspore pri poskytovaní Služieb podpory SAP. Zákazník berie na vedomie, že odo Dňa účinnosti nie je SAP povinný Zákazníkovi poskytovať Služby podpory SAP Standard Support. Odo Dňa účinnosti, za podmienky splnenia predpokladov stanovených v tomto Dodatku, SAP bude pre Zákazníka poskytovať Služby podpory PSLE. Zmluvné strany sa dohodli, že licenčné práva k Software udelené Zákazníkovi zo strany SAP na základe Zmluvy nie sú uzatvorením tohto Dodatku dotknuté. Vyššie uvedeným nie je dotknutý nárok SAP na úhradu doteraz fakturovaného poplatku za poskytovanie Služieb podpory za SAP Standard Support za podmienok uvedených v článku I. tohto Dodatku. V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Dodatku v rozpore alebo v nesúlade s ustanoveniami Zmluvy, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Dodatku a sporné a protichodné ustanovenia sa primerane upravujú formou písomného dodatku k Zmluve

SAP a Zákazník súhlasia s nasledujúcimi zmenami Zmluvy:

I. Služby podpory PSLE a cena:


SAP

1. Služby podpory PSLE poskytované spoločnosťou SAP sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1: „POPIS SLUŽIEB PODPORY SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES (SLUŽBY PODPORY SAP PRE VEĽKÉ PODNIKY)“ (ďalej len ako „Popis“), ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tohto Dodatku.
2. Zmluvné strany potvrdzujú, že tento Dodatok sa podpisuje v súvislosti s následným uzatvorením Zmluvy o podpore. Zmluvné strany potvrdzujú, že na poskytovanie Služieb podpory PSLE podľa tohto Dodatku je nevyhnutné jednak uzatvorenie a nadobudnutie účinnosti Zmluvy o podpore, a jednak splnenie a dodržiavanie predpokladov špecifikovaných v článku II. Zmluvy o podpore. Tento Dodatok nadobudne účinnosť v súlade so zákonnými ustanoveniami (t.j. deň nasledujúci po jeho zverejnení), pričom však podmienkou na poskytovanie Služieb podpory PSLE od 01.01.2016 je zároveň nadobudnutie účinnosti Zmluvy o podpore.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že predpoklady, ktoré musia byť splnené Zákazníkom na to, aby boli Zákazníkovi podľa tohto Dodatku poskytnuté Služby podpory PSLE, sú špecifikované v bode 5.1 Popisu a nižšie v tomto bode. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú (v súlade s bodom 5.1 Popisu) a potvrdzujú, že na aktiváciu Služieb podpory PSLE pre Zákazníka je nevyhnutné kumulatívne splnenie nasledovných predpokladov:
 - a) celková suma všetkých ročných poplatkov Zákazníka a všetkých Ovládaných osôb Zákazníka podľa Zmluvy o podpore na typ Služieb podpory SAP Standard Support prekročí alebo dosiahne hodnotu 5.000.000,00 EUR (slovom päť miliónov euro) bez DPH, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin sedemnástich percent (17 %) a príslušnej Čistej hodnoty licencie (ako je zadefinovaná v Popise);
 - b) čistá hodnota licencií (ako je zadefinovaná v Popise) Zákazníka a Ovládaných osôb v zmysle Zmluvy o podpore prekročí alebo dosiahne hodnotu 30.000.000,00 EUR (slovom tridsať miliónov euro) bez DPH;
 - c) Zákazník bude dodržiavať Popis, Dodatok a Zmluvu;
 - d) bude uzatvorená a nadobudne účinnosť Zmluva o podpore.
4. Služby podpory PSLE musia byť poskytované ku každému softvéru s licenciou dodanému v súlade so Zmluvou.

Poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE je stanovený podľa aktuálne platného ročného koeficientu pre Služby podpory PSLE (17%) vynásobeného celkovým licenčným poplatkom netto (cenniková cena licencií po zľave bez DPH) pre každý softvér, na ktorý bola udelená licencia podľa Zmluvy, a pre ktorý sú dostupné Služby podpory PSLE. Aktuálny ročný poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE pre každý softvér s licenciou podľa Zmluvy, pre ktorý je k dispozícii Služba podpory PSLE, je **122 148,20 EUR bez DPH** (17 % ročne zo základu 718 518,88 EUR bez DPH). Poplatky za Služby podpory PSLE za akýkoľvek softvér tretej strany, na ktorý sa vzťahuje iný koeficient podpory, sú stanovené v súlade s koeficientom podpory softvéru tejto tretej strany. V prípade nadobudnutia licencie na ďalší softvér tretích strán sa poplatky za Služby podpory PSLE zvýšia.

Nakoľko Služby podpory PSLE sa budú poskytovať len do 31.12.2016, nevzťahuje sa na Služby podpory PSLE poskytované podľa tohto Dodatku ustanovenie čl. 6. odstavce 6.2, 6.3 a 6.4 Popisu.

II. Platobné podmienky

1. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE vrátane DPH je splatný štvrťročne, na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy do 10. dňa na začiatku príslušného kalendárneho štvrťroka, na ktorý sa poplatok za podporu vzťahuje. Deň dodania služby je deň fakturácie. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE je splatný do 30 dní od dátumu doručenia faktúry Zákazníkovi. V prípade oneskorenia s platením poplatku za poskytovanie Služieb podpory PSLE môže SAP účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške troch stotín percenta (0,03 %) z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.
2. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a Zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v platnom znení a tiež číslo Zmluvy Zákazníka. V prípade, že faktúra nebude obsahovať tieto náležitosti, Zákazník má právo vrátiť ju na doplnenie a prepracovanie. V takomto prípade sa preruší lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti pre Zákazníka začne plynúť dorúčením opravenej, resp. novej faktúry.

III. Trvanie poskytovania Služieb PSLE a prechod na Služby SAP Standard Support

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby podpory PSLE podľa tohto Dodatku k softvéru licencovanému na základe Zmluvy sa budú poskytovať od 01.01.2016 do 31.12.2016.
2. Podmienkou na začatie poskytovania Služieb podpory PSLE a ich kontinuálne poskytovanie počas doby uvedenej v bode 1. tohto článku Dodatku je splnenie a kontinuálne plnenie predpokladov uvedených v článku I. tohto Dodatku zo strany Zákazníka a jeho Ovládaných osôb v zmysle Zmluvy o podpore.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že:
 - a. po uplynutí lehoty poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle bodu 1. tohto Dodatku alebo
 - b. v prípade nesplnenia predpokladov na poskytovanie Služieb podpory v zmysle článku I. tohto Dodatku pred 01.01.2016 (pre vylúčenie pochybností – nevyhnutnou a základnou podmienkou pre začatie poskytovania Služieb podpory PSLE je predovšetkým, no nielen, uzatvorenie Zmluvy o podpore) alebo

- c. v prípade neplnenia ktoréhokoľvek z predpokladov podľa článku I. tohto Dodatku počas poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle bodu 1. tohto článku Dodatku (pre vylúčenie pochybností – ukončenie poskytovania Služieb podpory PSLE podľa Zmluvy o podpore predstavuje neplnenie predpokladov na poskytovanie Služieb podpory PSLE),

sa Služby podpory PSLE prestanú poskytovať a od tohto momentu bude SAP Zákazníkovi opätovne poskytovať Služby podpory SAP Standard Support, a to podľa pôvodných podmienok Zmluvy a podľa podmienok uvedených v Prílohe A Popisu, ktorým je Popis Služieb podpory SAP Standard Support (ďalej len „**Popis StS**“). Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany potvrdzujú, že ustanovenia Zmluvy, ktoré sa netýkajú poskytovania Služieb podpory SAP sa aplikujú naďalej a nie sú dotknuté Popisom StS, ktorý sa aplikuje výlučne v rozsahu poskytovania Služieb podpory SAP.

IV. Osobitné ustanovenia

1. „Služby podpory SAP“ predstavujú aktuálnu podporu spoločnosti SAP poskytovanú pre Zákazníka. V čase poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle článku III. tohto Dodatku sú Službami podpory SAP Služby podpory PSLE ako sú uvedené v Popise, ktorý je Prílohou č. 1 tohto Dodatku a ktorý sa týmto stáva súčasťou Zmluvy po dobu poskytovania Služieb podpory PSLE (po ukončení Služieb podpory PSLE sa Popis na poskytovanie Služieb podpory SAP nebude aplikovať, nakoľko sa opätovne prechádza na poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support). Po ukončení poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle článku III. tohto Dodatku sú Službami podpory SAP Služby podpory SAP Standard Support ako sú uvedené v Prílohe A Popisu (t.j. v Popise StS), ktorá sa týmto stáva súčasťou Zmluvy od momentu ukončenia poskytovania Služieb podpory PSLE, a to až po dobu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support.
2. V celej Zmluve sa po dobu poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle článku III. tohto Dodatku výraz „Standard Support“ nahrádza výrazom „Služby podpory PSLE“. Po ukončení poskytovania Služieb podpory PSLE tento bod Dodatku zaniká.
3. Aby sa predišlo pochybnostiam Zmluvné strany potvrdzujú, že okrem ustanovení bodu 4.7., 4.9. až 4.11. sa článok 4. Zmluvy o postúpení časti licencií k software a jeho podpore zo dňa 1.12.2015 mení týmto dodatkom a po dobu poskytovania Služieb podpory PSLE sa neaplikuje. Rovnako sa neaplikuje prvá a druhá veta bodu 5.2. článku 5. Zmluvy o postúpení časti licencií k software a jeho podpore zo dňa 1.12.2015.
4. Ostatné ustanovenia Zmluvy zostávajú týmto Dodatkom nedotknuté.
5. Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení v zmysle všeobecných zákonných predpisov.

SAP Slovensko s.r.o.

Meno: Richard Guga

Funkcia: konateľ a generálny riaditeľ

Dátum: 11 DEC. 2015

Podpis:

Slovenská republika zastúpená Ministerstvom financií
Slovenskej republiky

Meno: Ing. Jaroslav Mikla

Funkcia: vedúci služobného úradu

Dátum: 15. DEC. 2015

Podpis:

Meno: Zuzana Suchanová

Funkcia: finančná riaditeľka

Dátum: 11 DEC. 2015

Podpis:



**POPIS SLUŽIEB PODPORY SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES (SLUŽBY PODPORY SAP PRE VEĽKÉ PODNIKY)
(„Popis“)**

s účinnosťou 01.01.2016 (ďalej len „Dátum účinnosti“)

k

k Zmluve o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 26.3.2008 v znení Dodatkov č. 1 až 9 a v znení Zmlúv o postúpení časti licencií k software a jeho podpore zo dňa 6.12.2013 a 01.12.2015 („Zmluva“)
uzatvorenú medzi

SAP Slovensko s.r.o.

so sídlom na adrese Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava, Slovenská republika,

IČO: 357 37 328,

Registrácia spoločnosti: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č.: 16427/B
(ďalej len „SAP“)

a

Ministerstvom financií Slovenskej republiky

so sídlom Štefanovičova 5, 817 82 Bratislava

IČO: 00 151 742

(ďalej len „Zákazník“)

Tento Popis je prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy špecifikovanej vyššie. Slová s veľkým začiatočným písmenom definované v Zmluve sa aplikujú aj v tomto Popise a majú význam, aký im priznáva Zmluva. Slová s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v tomto Popise ani v Zmluve, majú význam, aký im priznávajú jednotlivé licenčné zmluvy Zákazníka, prípadne dokumentácia SAP.

Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP pre určité veľké podniky ďalej definované v tomto dokumente („Podpora produktov SAP pre veľké podniky“ alebo „SAP PSLE“ alebo „Služby podpory PSLE“) pre všetok softvér licencovaný Zákazníkom na základe Licenčných zmlúv a Zmluvy (ďalej spoločne označovaný ako „Riešenia PSLE“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne špeciálne zmluvy o podpore.

1. Definície:

1.1 „Spustenie produktívnej prevádzky“ označuje okamih, od ktorého Zákazník po implementácii Riešení PSLE alebo po uprade Riešení PSLE môže tieto riešenia používať na spracovávanie skutočných údajov v produktívnej prevádzke a na chod podniku Zákazníka v súlade so Zmluvou.

1.2 „Čistá hodnota licencie“ sú nediskontované licenčné poplatky za Riešenia PSLE licencované Zákazníkom a Ovládanými osobami Zákazníka na základe Licenčných zmlúv a Zmluvy mínus všetky zľavy udelené spoločnosťou SAP, avšak ešte pred uplatnením akéhokoľvek migračného bonusu.

1.3 „Riešenia Zákazníka“ sú Riešenia PSLE a všetok ostatný softvér licencovaný Zákazníkom od tretích strán za predpokladu, že takýto softvér tretej strany je prevádzkovaný v spojení s Riešeniami PSLE.

1.4 „Produktívne systémy“ znamená produktívny systém SAP používaný pre chod interných podnikových operácií Zákazníka, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.5 „Softvérové riešenia SAP“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, v ktorých sú prevádzkované Riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady nájde Zákazník na lokalite SAP Service Marketplace (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ľubovoľnom inom pokyne SAP Note, ktorý môže v budúcnosti nahradiť pokyn SAP Note 1324027).

1.6 „Hlavný problém“ alebo „Top Issue“ znamená problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do produktívnej prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný vplyv na kľúčový Produktívny systém Zákazníka.

1.7 „Služby podpory SAP“ znamená podporu SAP PSLE, SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support.

1.8 „Softvér“ znamená ten istý výraz ako Software podľa Zmluvy.

1.9 „údržba“ má rovnaký význam ako „podpora“ ak tento Popis neustanovuje inak.

2. Rozsah podpory produktov SAP pre veľké podniky. Zákazník môže požadovať a SAP má povinnosť poskytovať Služby podpory PSLE v takej miere a rozsahu, v akej SAP takéto služby spravidla sprístupňuje v rámci daného územia. Služby podpory PSLE aktuálne zahŕňajú nasledujúce oblasti:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové verzie softvéru licencovaných Riešení PSLE, ako aj nástroje a procedúry pre upgrade.
- Balíky podpory (Support packages) - opravné balíky, ktoré znižujú zaťaženie vyplývajúce z implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy, ktoré prispôbujú existujúce funkcie zmeneným zákonným a regulačným požiadavkám.
- Pre verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc aplikáciou SAP ERP 6.0 a verziami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávanými v roku 2008) môže SAP poskytovať rozšírené funkcie a/alebo inovácie pomocou balíkov rozšírenia

alebo inými dostupnými spôsobmi. Počas obdobia štandardnej údržby pre určité verzie kľúčovej aplikácie SAP spoločnosť SAP v súčasnosti postupuje tak, že poskytuje jeden balík rozšírenia alebo inú aktualizáciu raz za kalendárny rok.

- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie SAP a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie softvérových zmien, ako sú napríklad zmeny konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení PSLE, je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).
- SAP poskytuje Zákazníkovi prístup k riadeným samoobslužným službám ako súčasť systému SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha Zákazníkovi optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení PSLE.
- Konfiguračné pokyny a obsah pre Riešenia PSLE sa obvykle poskytujú prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Osvedčené postupy pre správu systému SAP a operácie riešení SAP pre softvér SAP.
- Obsah SAP pre konfiguráciu a prevádzku je podporovaný ako súčasť Riešení PSLE.
- Popisy obsahu, nástrojov a procesov pre SAP Application Lifecycle Management sú súčasťou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition, Riešení PSLE a/alebo príslušnej dokumentácie pre Riešenia PSLE.

Spracovanie správ

- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako chyby odstraňovať, vyhýbať sa chybám a obchádzať chyby. Pokyny SAP môžu obsahovať opravy kódu, ktoré môžu Zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky Zákazníka a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- Asistent pokynov SAP (SAP Note Assistant) - nástroj na inštaláciu konkrétnych opráv a vylepšení komponentov SAP.
- Globálne spracovanie hlásení spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami PSLE (ďalšie informácie nájdete v časti 2.1).
- Globálne procedúry eskalácie 24x7.

Prístup k obsahu Služieb

- SAP poskytne Zákazníkovi prístup k metodológii vzdialených služieb SAP. Zákazník môže používať tento obsah na poskytovanie proaktívnych služieb podpory pre Riešenia PSLE.

Plánovanie Služieb podpory PSLE

- Zákazník a SAP dvakrát za kalendárny rok uskutočnia telekonferenčný hovor, počas ktorého si vymenia informácie o aktuálnych alebo plánovaných globálnych projektoch Zákazníka na implementáciu alebo upgrade Riešení PSLE, posúdia Hlavné problémy a plány minimalizácie rizík, prediskutujú témy týkajúce sa kontroly kvality s ohľadom na end-to-end operácie a podporu pre Softvérové riešenia SAP Zákazníka a dohodnú sa na všeobecnej úrovni spolupráce medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP v oblasti činností podpory a dodávky služieb SAP PSLE pre Softvérové riešenia SAP Zákazníka.
- Zákazník môže kontaktovať miestneho manažéra podpory SAP a požiadať o naplánovanie telekonferenčného hovoru.
- Ak sa na tom Zákazník a SAP navzájom dohodnú, takéto plánovanie sa môže uskutočniť aj v priebehu stretnutia na pracovisku na vzájomne odsúhlasenom mieste.
- Zákazník súhlasí s tým, že úspešné plánovanie si vyžaduje podporu od Zákaznickeho COE Zákazníka.

SAP Solution Manager Enterprise Edition – ako je popísané v Článku 2.2.

Iné komponenty, metodológie, obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a prostriedky pre systémy - na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému pre Riešenia PSLE (napr. výstraha SAP EarlyWatch Alert).
- Predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sa zvyčajne dodávajú prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho pomáha Zákazníkovi pri testovacích činnostiach funkciami, medzi ktoré v súčasnosti patrí:
 - Správa testovania pre Riešenia PSLE pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť systému SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Manažment kvality pre riadenie „Quality-Gates“
 - Nástroje pre automatické testovanie poskytované spoločnosťou SAP
 - Nástroje poskytované spoločnosťou SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Takéto nástroje podporujú identifikovanie podnikových procesov, ktorých sa týka plánovaná zmena softvérových riešení SAP, a poskytujú odporúčania pre rozsah testovania, ako aj pre generovanie testovacích plánov (podrobnosti nájdete na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje, určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy, implementačnú príručku Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.

- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
 - End-to-End Solution Operations: pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií jeho softvérového riešenia SAP,
 - Metodológia Run SAP: pomáha Zákazníkovi pri správe aplikácií, operáciách podnikových procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
 - Štandardy SAP pre operácie riešení,
 - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešení,
 - Nástroje vrátane riešenia riadenia aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Ďalšie informácie o metodológii Run SAP nájdete na lokalite <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov spoločnosti SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

2.1. Globálne spracovanie hlásení. Ak Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií o tom, ako odstrániť a obchádzať chyby a vyhybať sa im. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude podporná infraštruktúra, ktorú poskytuje SAP. Zákazník môže odoslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zainteresované na procese riešenia hlásenia majú kedykoľvek prístup k stavu hlásenia.

Vo výnimočných prípadoch môže Zákazník kontaktovať SAP aj telefonicky. Za účelom takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby mu poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii).

SAP začne spracovávať hlásenia v prípade chýb s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP Note 67739) do 24 hodín, 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledovné podmienky: (i) chyba musí byť ohlásená po anglicky a (ii) Zákazník musí mať k dispozícii dostatočne vyškoleného a po anglicky hovoriaceho pracovníka, aby mohli Zákazník a spoločnosť SAP komunikovať v prípade, keď spoločnosť SAP priradí problematické hlásenie do zahraničného centra Služby podpory SAP. Ak tieto podmienky nie sú splnené, spoločnosť SAP nemusí byť schopná začať so spracovaním hlásení ani pokračovať v spracovaní hlásení.

2.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci podpory SAP PSLE

2.2.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlieha Zmluve a je určený len na nasledujúce účely pri podpore SAP PSLE: (i) dodávka podpory SAP PSLE a služieb podpory pre Riešenia Zákazníka vrátane dodávky a inštalácie softvéru a údržby technológie pre Riešenia PSLE a (ii) riadenie životného cyklu aplikácií pre Riešenia Zákazníka a pre akékoľvek ďalšie softvérové komponenty a IT aktíva licencované alebo inak získané Zákazníkom od tretej strany za predpokladu, že takýto softvér, softvérové komponenty a IT aktíva tretej strany sa prevádzkujú v spojení s Riešeniami PSLE a sú potrebné na realizáciu podnikových procesov Zákazníka, ako je zdokumentované v dokumentácii k riešeniam v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition („Dodatočné podporované aktíva“). Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:

- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika
- riadenie porúch (servisné stredisko), problémov a zmenových požiadaviek aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a business intelligence aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition. BI sa môže uskutočňovať aj v prípade, ak Zákazník licencoval príslušný softvér SAP BI v rámci Riešení PSLE.

Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené v Článku 2.2.1 (ii) vyššie, Zákazník nevyžaduje samostatnú licenciu na balík pre SAP CRM. Zákazník musí vlastniť potrebné licencie Definovaných používateľov, aby mohol používať nástroj SAP Solution Manager.

2.2.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je popísané vyššie. Zákazník nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci (i) scenárov CRM, ako sú napr. servisné plány, kontrakty alebo riadenie potvrdenia servisu, okrem scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v článku 2.2.1, (ii) iných typov použitia SAP NetWeaver než sú prípady uvedené vyššie alebo (iii) riadenia životného cyklu aplikácií a najmä riadenia incidentov (servisné stredisko) okrem Riešení Zákazníka a Dodatočných podporovaných aktív a (iv) funkcií zdieľaných služieb iných ako IT vrátane HR, financií a obstarávania. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

2.2.3 SAP môže podľa vlastného uváženia priebežne aktualizovať prípady použitia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition na lokalite SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/solutionmanager>) v súlade s týmto Článkom 2.2.

2.2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition môžu počas obdobia účinnosti tohto Dodatku používať len Definovaní používatelia s licenciou Zákazníka v súlade s licenčnými právami pre Softvér a výlučne na účely podpory produktov SAP Zákazníka, ktoré súvisia s podporou interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci podpory SAP PSLE než sú funkcie uvedené vyššie je predmetom osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SAP aj v takých prípadoch, ak takéto funkcie sú prístupné prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa ho týkajú. Bez ohľadu na predchádzajúce obmedzenie Definovaných používateľov je Zákazník oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používať webové samoobslužné služby v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition počas doby platnosti tohto Dodatku výlučne na vytváranie

žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory a informácií priamo súvisiacich s Riešeniami Zákazníka a Dodatočnými podporovanými funkciami.

2.2.5 Ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory PSLE a začne využívať podporu SAP Standard Support v súlade s Článkom 7, používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe podpory SAP PSLE sa ukončí. Používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom sa potom bude riadiť podmienkami a ustanoveniami popisu SAP Standard Support.

2.2.6 Zákazník nesmie ponúkať používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám bez ohľadu na to, či tieto tretie strany majú licencovaný Softvér SAP a licencovaných Definovaných používateľov, okrem ak tretie strany oprávnené na prístup k Softvéru SAP podľa Zmluvy alebo Licenčných zmlúv nemajú povolený prístup k systému SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory týkajúcej sa spoločnosti SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Zákazníka a v súlade s podmienkami tohto Popisu.

3. Povinnosti Zákazníka.

3.1 **Riadenie programu podpory produktov SAP pre veľké podniky.** Ak Zákazník chce získať podporu SAP PSLE podľa tohto dokumentu, musí v rámci svojho Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP určiť kvalifikovaný, po anglicky hovoriaci kontakt („Kontaktná osoba“) a poskytnúť kontaktné údaje (predovšetkým e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorých bude možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktné osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Zákazníka musí byť zástupca Zákazníka s oprávnením prijímať potrebné rozhodnutia v mene Zákazníka alebo zabezpečiť prijatie takéhoto rozhodnutia bez zbytočného odkladu.

3.2 **Ostatné požiadavky.** Aby Zákazník mohol prijímať Služby podpory PSLE podľa tohto Popisu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Priebiežne platiť všetky poplatky za Služby podpory PSLE v súlade so Zmluvou, Licenčnými Zmluvami a týmto Popisom.

(ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a tohto Popisu.

(iii) Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a udeliť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup musí byť udelený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov spoločnosti SAP, ktorí spracovávajú hlásenia o potrebe podpory, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k omeškaniam v spracovaní hlásení a poskytnutí opráv alebo môže spôsobiť, že SAP nebude môcť poskytnúť pomoc účinným spôsobom. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky v článku 4 nižšie.

(v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používať systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv (patches) pre Bázu a najnovšie balíky podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať službu SAP EarlyWatch Alert pre produktívne systémy a prenášať údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka (informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308).

(vii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a spoločnosťou SAP a spojenie medzi Riešeniami PSLE a inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Zákazník je povinný udržiavať infraštruktúru riešení a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný dokumentovať všetky projekty implementácie alebo upgradu vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(viii) Na účely úplného sprístupnenia a aktivácie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

(ix) Zákazník súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy všetkých modifikácií a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne spoločnosti SAP.

(x) Odosielať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, upgrade alebo doplnkov add-on.

(xi) Bez zbytočného odkladu informovať SAP o všetkých zmenách v inštaláciách a Definovaných používateľoch Zákazníka a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení PSLE.

4. Zákaznícke centrum expertízy.

4.1 **Rola Zákazníckeho kompetenčného strediska** V záujme využitia potenciálnej hodnoty dodávanej v rámci podpory SAP PSLE v plnom rozsahu sa od Zákazníka (nie od Ovládaných osôb) vyžaduje vytvorenie Zákazníckeho kompetenčného strediska („Zákaznícke kompetenčné stredisko“ alebo „Zákaznícke COE“). Zákaznícke kompetenčné stredisko Zákazníka predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou podpory SAP (pre Zákazníka, pričom toto jedno Zákaznícke COE pokrýva aj potreby Ovládaných osôb). Zákaznícke COE ako trvalé kompetenčné stredisko podporuje účinnú implementáciu, inováciu, prevádzku a kvalitu podnikových procesov a systémov Zákazníka, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP, na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP (ďalšie informácie o metodológii Run SAP nájdete na lokalite <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových podnikových procesov. SAP odporúča začať implementáciu Zákazníckeho COE ako projekt, ktorý prebieha súbežne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

4.2 **Základné funkcie Zákazníckeho COE:** Zákaznícke COE musí plniť nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín za deň, 5 dní (pondelok až piatok) za týždeň). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.

- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a Licenčných zmlúv a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií (licenčný audit), účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej Verzie, správa užívateľských kmeňových a inštalčných dát).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo jeho Ovládaných osôb za predpokladu, že takéto ovládané Osoby podľa Zmluvy sú oprávnené používať Riešenia PSLE. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na zabránenie modifikáciám Riešení PSLE, ktoré nie sú nevyhnutné, a na zabezpečenie súladu plánovaných modifikácií so stratégiou spoločnosti SAP pre softvér a jeho vydania. Zákaznícke COE koordinuje aj nahlasovanie modifikácií a požiadavky na zverejňovanie zo strany Zákazníka.
- Správa informácií: distribúcia informácií (napr. interných prezentácií, informačných podujatí a marketingových akcií) o Riešení PSLE a Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie služieb: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvotnej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE. Ak Zákazník k dátumu účinnosti stále nemá certifikované Zákaznícke COE,

Zákazník (aj pre Ovládané osoby) musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE najneskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov od Dátumu účinnosti, alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov odo dňa začatia používania aspoň jedného Riešenia PSLE v produktívnom režime na bežné podnikové operácie zo strany Zákazníka (podľa toho, ktorá z týchto dvoch udalostí nastane neskôr). Zákaznícke COE je v záujme získania aktuálnej primárnej certifikácie alebo opätovnej certifikácie od spoločnosti SAP povinné prejsť procesom auditu, ktorý zahŕňa základné funkcie (primárna certifikácia). Zákazník má možnosť požiadať o rozšírenú certifikáciu svojho Zákazníckeho COE. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a obnovy certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie, sú k dispozícii na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Prahové hodnoty z hľadiska výnosov.

5.1 Zákazník je oprávnený prijímať Služby podpory PSLE po podpísaní Dodatku č. 10 k Zmluve a splnení v ňom uvedených predpokladov, a od dátumu, ku ktorému Zákazník písomne informuje SAP o tom, že spĺňa obe nasledujúce kritériá: (i) súčet celkových ročných výdavkov Zákazníka a všetkých Ovládaných osôb Zákazníka podľa Zmluvy o podpore na nasledujúce typy podpory prekročí alebo dosiahne 5 000 000,00 EUR (päť miliónov eur) („Prahová hodnota údržby“): (a) SAP Enterprise Support, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin sedemnástich percent (17 %) a príslušnej Čistej hodnoty licencie bez ohľadu na aktuálne platné percento pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support, (b) SAP PSLE, pričom ide o súčin percenta pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory PSLE (aktuálne 17 %) a príslušnej Čistej hodnoty licencie, (c) SAP Standard Support, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin sedemnástich percent (17 %) a príslušnej Čistej hodnoty licencie bez ohľadu na aktuálne platné percento pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory podpory SAP Standard Support, (d) údržbu pre softvér licencovaný od Business Objects, a (e) MaxAttention, a (ii) Čistá hodnota licencií prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR (tridsať miliónov eur) („Prahová hodnota licencií“).

Oprávnenosť na inkasovanie poplatkov za Cloudové služby SAP. Ak Zákazník má aktívne objednávky alebo zmluvy pre jednu alebo viacero služieb SAP na požiadanie, ktoré sú uvedené tu (<https://service.sap.com/~sapidb/011000358700000777502013E>) („Cloudové služby SAP“), so spoločnosťou SAP alebo so spoločnosťou ovládanou spoločnosťou SAP SE, ktorá je registrovaná v tej istej krajine ako SAP, a ak obdobie poskytovania Cloudových služieb SAP nie je kratšie než päť (5) rokov, Zákazník si môže uplatniť až štyridsať percent (40 %) zo splatných ročných poplatkov Zákazníka za Cloudové služby SAP podľa každej takejto zmluvy, ktorá neprekračuje Prahovú hodnotu údržby uvedenú v pododseku (i) vyššie.

5.2 Zákazník počas obdobia trvania poskytovania Služieb podpory PSLE a tohto Popisu zodpovedá za to, že informuje SAP v prípade, ak u neho dôjde k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty údržby a/alebo Prahovej hodnoty licencií. SAP na požiadanie Zákazníka pomôže pri zisťovaní, či k predmetnému poklesu došlo. Ak u Zákazníka dôjde k poklesu pod úroveň jednej alebo oboch týchto prahových hodnôt, Zákazník o tom okamžite informuje SAP a od dátumu, ku ktorému u Zákazníka dôjde k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty údržby alebo Prahovej hodnoty licencií, platia nasledujúce ustanovenia:

(a) vo vzťahu k Software dodanému na základe Zmluvy - sa automaticky prechádza na poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support, a to za podmienok Popisu SAP Standard Support (ďalej len „Popis StS“), ktorý tvorí Prílohu A tohto Popisu a za podmienok uvedených v Zmluve. V prípade rozporu Popisu StS so Zmluvou má prednosť Popis StS.

Ak Zákazník v deň poklesu alebo ešte pred poklesom pod úroveň Prahovej hodnoty údržby a/alebo Prahovej hodnoty licencií oznámi spoločnosti SAP, že prechádza na podporu SAP Standard Support, Zákazník má povolené naďalej využívať Služby podpory PSLE s percentom pre výpočet poplatku za služby podpory vo výške 17 % počas obdobia maximálne 90 dní, pričom v prípade, že k dohode nepríde, bude sa aplikovať postup podľa 5.2 (a) a (b) vyššie.

5.3 Zákazník nie je oprávnený na Služby podpory PSLE: (i) počas obdobia od splnenia kritérií v Článku 5.1 do dátumu, ku ktorému SAP prijme od Zákazníka písomné oznámenie o tom, že Zákazník spĺňa tieto kritériá, a (ii) počas obdobia od dátumu, ku ktorému u Zákazníka dôjde k poklesu pod úroveň kritérií uvedených v Článku 5.1, do dátumu, ku ktorému o tom Zákazník informuje SAP, ak dátum oznámenia Zákazníka spoločnosti SAP je neskorší než dátum, ku ktorému u Zákazníka došlo k poklesu pod úroveň kritérií v Článku 5.1.

5.4 Zákazník nezískava žiadnu náhradu vrátane žiadnych už predtým zaplatených poplatkov za údržbu, ako sú napr. poplatky zaplatené za podporu SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support.

6. Poplatky za podporu SAP Product Support for Large Enterprises.

6.1 Poplatky za poskytovanie Služieb podpory PSLE sa platia podľa podmienok uvedených v Zmluve.

6.2 SAP si vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE bez predchádzajúceho oznámenia Zákazníkovi po prvej Dobe obnovenia, a to oproti predchádzajúcemu kalendárному roku tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory PSLE za

predchádzajúci kalendárny rok navýši o mieru inflácie za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má dôjsť k navýšeniu poplatku za poskytovanie údržby (ďalej len „Miera inflácie“). Miera inflácie sa určuje Indexom spotrebiteľských cien zverejňovaným Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má prísť k navýšeniu, pričom predmetný Index spotrebiteľských cien za predchádzajúci kalendárny rok je meraný v porovnaní s kalendárnym rokom, ktorý tomuto (predchádzajúcemu) roku predchádzal.

6.3 SAP je oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory PSLE každoročne.

6.4 V prípade, že nebude príslušný index vyhlasovaný, nahradí ho SAP podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlasovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky. Nezvýšenie poplatku za poskytovanie Služieb podpory PSLE počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory PSLE neznamena v zdanie sa práva SAP na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek nasledujúcom kalendárnem roku. SAP si taktiež vyhradzuje právo kumulácie navýšenia v prípade, že v predchádzajúcich kalendárnych rokoch poskytovania Služieb podpory PSLE k navýšeniu neprišlo.

6.5 Pre vylúčenie pochybností Počiatočná doba prvá Doba obnovenia (prvé Obdobie obnovenia) vo vzťahu k podporovanému Software už uplynuli.

7. Ukončenie

7.1 Služby podpory PSLE môžu byť ukončené oboma stranami písomnou výpoveďou s lehotou troch (3) mesiacov pred koncom kalendárneho roka, v ktorom sa Služby podpory PSLE poskytujú. Akékoľvek ukončenie uskutočnené v súlade s predchádzajúcou vetou nadobudne účinnosť na konci aktuálneho kalendárneho roka, v ktorom sa Služby podpory SAP PSLE poskytujú a v priebehu ktorého bolo oznámenie o ukončení doručené druhej zmluvnej strane. SAP môže ukončiť podporu SAP PSLE bez ohľadu na predchádzajúce ustanovenia po jednom (1) mesiaci od písomného oznámenia, ak Zákazník nezaplatil poplatky za podporu SAP PSLE. Služby podpory PSLE môžu byť ukončené aj za podmienok uvedených v Zmluve v znení Dodatku č. 10 (napr. uplynutím dohodnutej doby poskytovania Služieb podpory PSLE).

7.2 V prípade ukončenia poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle bodu 7.1 vyššie, tak

(a) vo vzťahu k Software dodanému na základe Zmluvy sa automaticky prechádza na poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support, a to za podmienok Popisu SIS, ktorý tvorí Prílohu A tohto Popisu.

7.3 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie podpory SAP PSLE alebo prechod na iný typ Služieb podpory SAP Zákazníkom v súlade s ustanoveniami tohto Popisu sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie podľa Zmluvy a Licenčných zmlúv, jej dodatkov, príloh, doplnkov a objednávok a akékoľvek čiastočné ukončenie podpory SAP PSLE alebo čiastočný výber akéhokoľvek typu Služieb podpory SAP zo strany Zákazníka je prísne zakázaný a nie je povolený pre žiadnu časť Zmluvy, jej dodatkov, príloh, doplnkov a objednávok alebo tohto Dodatku.

8. Overovanie. Na účely kontroly dodržiavania podmienok tohto Dodatku je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP) (i) oprávnenosť Zákazníka na prijímanie podpory SAP PSLE, (ii) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (iii) používanie systému Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Dodatku. Ak SAP kedykoľvek počas obdobia tohto Dodatku zistí, že u Zákazníka došlo k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty údržby alebo Prahovej hodnoty Zákazníka, ktoré sú definované vyššie, uplatnia sa príslušné ustanovenia Článku 5.
9. Obnovenie. Ak sa Zákazník rozhodne nezačať využívať podporu SAP PSLE v prvý deň mesiaca nasledujúceho po prvej dodávke podpory SAP PSLE alebo ak sa podpora SAP PSLE inak ukončí podľa Článku 7.1 vyššie, prípadne ak ju Zákazník na určité obdobie odmietne a následne si ju opäť vyžiada alebo obnoví, SAP vyfakturuje Zákazníkovi vzniknuté poplatky za podporu SAP PSLE spojené s týmto obdobím plus poplatok za obnovenie.

10. Ďalšie podmienky a ustanovenia.

10.1 SAP môže každý rok kedykoľvek zmeniť rozsah podpory SAP PSLE ponúkanej spoločnosťou SAP na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri (3) mesiace vopred.

10.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že získal všetky licencie pre Riešenia Zákazníka.

10.3 NEVYUŽÍVANIE PODPORY SAP PSLE POSKYTOVANEJ SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRÁNENÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO SAP NEMÔŽE NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ.

10.4 Ak SAP Zákazníkovi udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, SAP bude poskytovať podporu SAP PSLE pre takýto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre SAP túto podporu prístupní. Zákazník môže byť na získanie podpory SAP PSLE požiadaný o vykonanie upgrade na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, SAP môže ponúknuť Zákazníkovi takého rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok.

10.5 Podpora SAP PSLE sa poskytuje podľa aktuálnych fáz údržby vydání softvéru SAP tak, ako je uvedené na lokalite <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Príloha A: Popis Služieb podpory SAP Standard Support

Príloha A k POPISU SLUŽIEB PODPORY SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES

Popis Služieb podpory SAP Standard Support

k Zmluve o poskytnutí licencie k Software a jeho údržbe zo dňa 26.3.2008 v znení Dodatkov č. 1 až 9 a v znení Zmlúv o postúpení časti licencií k software a jeho podpore zo dňa 6.12.2013 a 01.12.2015 („Zmluva“)
uzatvorenú medzi SAP a Zákazníkom

Tento Popis je prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uvedenej vyššie.

Tento Popis Služieb podpory SAP Standard Support upravuje poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support poskytovaných spoločnosťou SAP ďalej definovaných v tomto dokumente (ďalej len „Služby podpory SAP Standard Support“) pre všetok Software, ku ktorému udelil SAP Zákazníkovi licenciu podľa Zmluvy (ďalej spoločne označované ako „Riešenia Standard Support“).

Tento Popis je účinný za podmienok uvedených v Zmluve (ďalej len „Dátum účinnosti“).

1. Definície

1.1 „*Produktívny systém*“ je produktívny systém SAP používaný pre bežné podnikové operácie, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.2 „*Miestna pracovná doba*“ je bežná pracovná doba (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja v mieste sídla SAP.

2. Rozsah Služieb podpory SAP Standard Support

Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Standard Support v takej miere, v akej takéto služby SAP vo všeobecnosti poskytuje. Poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support momentálne zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové vydania licencovaných Riešení SAP Standard Support, ako aj nástroje a metódy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ - opravné balíky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôbiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Prístupný kód ABAP pre Riešenia Standard Support a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Riešení Standard Support, ako napríklad zmenených konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Standard Support, je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).

Spracovanie správ

- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako odstraňovať, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Pokyny SAP obsahujú opravy kódu, ktoré môžu Zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky Zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- Asistent pokynov SAP (SAP Note Assistant) - nástroj na inštaláciu konkrétnych opráv a vylepšení komponentov SAP.
- Globálne spracovanie správ spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami Standard Support. V prípade, že Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií ako odstrániť, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude podporná infraštruktúra, ktorú SAP poskytuje. Zákazník môže odoslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zainteresované v procese riešenia hlásenia môžu kedykoľvek zistiť stav hlásenia. Vo výnimočných prípadoch môže Zákazník kontaktovať SAP telefonicky. Za účelom takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby mu poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v časti 3.2(iii). SAP začne spracovávať hlásenia v prípade chýb s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP 67739) do 24 hodín, počas 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledujúce podmienky: (i) Chyba musí byť ohlásená po anglicky a (ii) Zákazník musí mať k dispozícii pracovníka s dostatočnou úrovňou angličtiny, aby mohli Zákazník a spoločnosť SAP komunikovať v prípadoch, keď spoločnosť SAP priradí problematiku hlásenia do zahraničného centra podpory SAP. Spoločnosť SAP začne inak spracovávať správy (i) v prípade porúch, ktoré bránia prevádzke: Ak sú takéto správy ohlásené do 12:00 Miestnej pracovnej doby, začnú sa spracovávať najneskôr v nasledujúci pracovný deň. Ak sú správy ohlásené po 12:00 Miestnej pracovnej doby, ich spracovanie začne najneskôr deň po nasledujúcom pracovnom dni; (ii) v prípade porúch, ktoré obmedzujú prevádzku: spracovanie správ začne po určitom čase od oznámenia a v závislosti od závažnosti poruchy; (iii) ostatné chyby budú odstránené pri novom softvérovom vydaní Riešení Standard Support.
- Globálne procedúry eskalácie 24x7.

Vzdialené služby

- Služby podpory SAP Standard Support momentálne zahŕňa výber jednej z nasledujúcich služieb na produktívnu inštaláciu za rok:
 - Jedna kontrola spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Check), napríklad v prípade, že sa Zákazník rozhodne implementovať a produktívne používať nový SAP Software;
 - Jedna kontrola inovácie spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Upgrade Check) pri uprade na nové softvérové vydanie Riešenia Standard Support; alebo
 - Jedna kontrola migrácie (GoingLive OS/DB Migration Check) OS/DB spustenia produktívnej prevádzky. Táto kontrola migrácie OS/BD pomáha Zákazníkovi pri príprave na migráciu operačného systému alebo databázy. Za migráciu je zodpovedný Zákazník.
- V prípade závažných výstrah ohlásených službou SAP EarlyWatch® Alert sa môžu v jednom kalendárnom roku na Produktívny systém podľa potreby vykonať až dve (2) kontroly SAP EarlyWatch®.

- Služba sa môže skladať z jednej alebo viacerých servisných zásahov („Service Session“). Servisný zásah predstavuje postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií prostredníctvom otázok alebo analýzy Produktívneho systému, ktorého výstupom je zoznam odporúčení. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.
- Za účelom dodržania požadovaného dátumu dodávky pre vzdialenú službu sa musí služba objednať aspoň dva mesiace pred požadovaným dátumom dodávky služby. Právo na využitie služieb existuje len pre jednu inštaláciu Riešení Standard Support a nemôže sa preniesť na iné inštalácie.
- Ďalšie informácie a podrobnosti o jednotlivých službách SAP nájdete na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support

- Nástroj SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlieha Zmluve a je určená len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support SAP: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vrátane dodávky a inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Riešenia Standard Support a (ii) reporting projektu, vytvorenie cieľového konceptu podniku a podniková konfigurácia, Early Watch Alert, monitorovanie komponentov založené na platforme SAP NetWeaver, prevádzka strediska podpory len pre Riešenia Standard Support a na riadenie zmenových požiadaviek súvisiacich výlučne s Riešeniami Standard Support.
- Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu a v súlade s licenčnou zmluvou k SAP Software podľa Zmluvy a výlučne na účely podpory Zákazníka týkajúcej sa podpory interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Standard Support, než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať dodatočnému poplatku a osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP, a to i v takom prípade, ak sú takéto funkcie prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa vzťahujú na SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Spoločnosť SAP môže priebežne aktualizovať prípady použitia pre SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Standard Support. SAP bude takéto aktualizované prípady použitia zverejňovať na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/solutionmanager> alebo na inom aktuálnom portáli podpory SAP, a tieto prípady použitia sa budú kontinuálne vzťahovať na použitie SAP Solution Manager Enterprise Edition zo strany Zákazníka.

Ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support a začne využívať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s bodom 6 tohto Popisu, bude sa používanie nástroja SAP Solution Manager zo strany Zákazníka riadiť podmienkami Popisu Služieb podpory SAP Enterprise Support pripojenými k Zmluve.

Iné komponenty, metodiky, obsah a účasť v Komunitě

Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie informácií o stave systému a dostupných zdrojov pre Riešenia Standard Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).

- Administratívna integrácia distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Obsahové a doplnkové nástroje, ktoré majú napomáhať pri zvyšovaní efektívnosti a zahŕňajú implementačné metodológie a štandardné procedúry, implementačnú príručku (Implementation guide - IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Prístup k návodom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a operačné procesy a obsah, ktorý má napomáhať pri znižovaní nákladov a rizík.
- Účasť v zákazníckom a partnerskom spoločenstve SAP (cez SAP Service Marketplace), ktoré poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

3. Povinnosti Zákazníka

3.1 Riadenie programu Služieb podpory SAP Standard Support

Za účelom získania Služieb podpory SAP Standard Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Zákazník povinný v rámci Odborného kompetenčného strediska SAP (Customer Center of Expertise, COE) určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť SAP kontaktné údaje (hlavne e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorého je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktné osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Zákazníka alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno Kontaktné osoby	Poštová adresa	E-mailová adresa	Telefónne číslo na pevnú linku	Telefónne číslo na mobil

3.2 Ostatné požiadavky

Zákazník musí okrem iného spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Pokračovať v platení všetkých poplatkov za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.
- Inak plniť svoje záväzky podľa Zmluvy a tohto Popisu.
- Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a poskytovať spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä za účelom analýzy problémov ako súčasti spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov SAP, ktorí spracovávajú hlásenia podpory, alebo štátu, v ktorom sa nachádzajú. Zákazník berie na vedomie, že neposkytnutie prístupu môže viesť k omeškaniam v spracovaní hlásení a poskytnutí opráv alebo môže spôsobiť, že spoločnosť SAP nebude môcť poskytnúť pomoc účinným spôsobom. Taktiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty pre služby podpory. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) V priebehu dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu zriadiť a udržiavať Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (COE) certifikované v SAP v súlade s požiadavkami uvedenými v bode 4 (ďalej len „Zákaznícke COE“).

(v) Mať nainštalovaný, konfigurovaný a produktívne používať softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv (patches) pre Bázú, ABAP a najnovšie balíky podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať službu SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a prenášať údaje do Produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.

(vii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a SAP a spojenie medzi Riešeniami Standard Support a inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník je povinný udržiavať Infraštruktúru Riešení Standard Support a základné podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň pre Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition dokumentovať všetky projekty implementácie alebo upgrade.

(ix) Za účelom úplného sprístupnenia a aktivácie SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

(x) Zákazník súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy o všetkých zmenách a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne spoločnosti SAP.

(xi) Odosielať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom update, upgrade alebo add-on.

(xii) Bez zbytočného odkladu informovať SAP o všetkých zmenách v inštaláciách Zákazníka a definovaných užívateľov a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Standard Support.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (Customer Center of Expertise, COE)

4.1 Úloha Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP

Zákazník je povinný zriadiť Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (ďalej len „Zákaznícke COE“) do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu, v súlade s požiadavkami uvedenými nižšie. Zákaznícke COE vytvorené Zákazníkom predstavuje centrálné kontaktné miesto pre kontakt s organizáciou spoločnosti SAP, ktorá poskytuje údržbu.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledovné základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a príslušné aplikácie v rámci obvyklej Miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni - pondelok až piatok). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci certifikačného auditu.
- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so SAP (licenčný audit, účtovanie podpory, spracovanie objednávky novej Verzie, správa kmeňových záznamov užívateľa a inštalčných dát).
- Koordinácia inovačných požiadaviek: Zber a koordinácia vývojových požiadaviek od Zákazníka a/alebo jeho pobočiek, pokiaľ tieto pobočky majú oprávnenie na používanie Riešení Standard Support v súlade so Zmluvou. V rámci tejto roly musí byť Zákaznícke COE takisto poverené vystupovať ako interface k spoločnosti SAP, aby mohlo vykonávať všetky činnosti a rozhodnutia nevyhnutné na vyhýbanie sa zbytočným zmenám Riešení Standard Support a zabezpečovať, aby plánované zmeny boli v súlade so stratégiou SAP, týkajúcou sa Riešení Standard Support a ich nových softvérových vydaní. Zákaznícke COE je takisto zodpovedné za koordináciu podávania hlásení Zákazníka o zmenách a požiadavkách na zverejňovanie.
- Správa informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. interné prezentácie, informačné a marketingové akcie) o Riešeníach Standard Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE

Ak Zákazník k Dátumu účinnosti ešte nemá vytvorené certifikované Zákaznícke COE, musí ho vytvoriť do jedného (1) roka odo dňa účinnosti. Spoločnosť SAP môže na základe žiadosti Zákazníka udeliť možnosť predĺženia tohto obdobia. Za účelom získania certifikátu COE alebo jeho obnovenie musí Zákaznícke COE prejsť auditom, ktorý pokrýva základné funkcie (primárna certifikácia). Podrobné informácie o procese a podmienkach prvej certifikácie a obnovy certifikácie sú k dispozícii na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/coe>.

5. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support

Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support budú hradené štvrťročne a sú vo výške určenej v cenníku SAP platnom v čase prechodu na Služby podpory SAP Standard Support v zmysle Zmluvy a Popisu. SAP zasiela Zákazníkovi aktuálny cenník raz za kalendárny štvrťrok. Poplatky sú splatné do 30 dní odo dňa doručenia faktúry SAP Zákazníkovi alebo Ovládanej osobe.

SAP si vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory PSLE bez predchádzajúceho oznámenia Zákazníkovi po prvej Dobe obnovenia, a to oproti predchádzajúcemu kalendárnemu roku tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory PSLE za predchádzajúci kalendárny rok navýši o mieru inflácie za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má dôjsť k navýšeniu poplatku za poskytovanie údržby (ďalej len „Miera inflácie“). Miera inflácie sa určuje Indexom spotrebiteľských cien zverejňovaným Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má prísť k navýšeniu, pričom predmetný Index spotrebiteľských cien za predchádzajúci kalendárny rok je meraný v porovnaní s kalendárnym rokom, ktorý tomuto (predchádzajúcemu) roku predchádzal.

SAP je oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory PSLE každoročne.

V prípade, že nebude príslušný index vyhlasovaný, nahradí ho SAP podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlasovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky. Nezvýšenie poplatku za poskytovanie Služieb podpory PSLE počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory PSLE neznamenaá vzdanie sa práva SAP na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek nasledujúcom kalendárnom roku. SAP si taktiež vyhradzuje právo kumulácie navýšenia v prípade, že v predchádzajúcich kalendárnych rokoch poskytovania Služieb podpory PSLE k navýšeniu neprišlo.

Pre vylúčenie pochybností Počiatočná doba a prvá Doba obnovenia (prvé Obdobie obnovenia) vo vzťahu k podporovanému Software už uplynuli.

6. Ukončenie

6.1 Poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support bude vždy obnovované na začiatku každého ďalšieho kalendárneho roka na obdobie toho kalendárneho roka (ďalej len „Doba obnovovania“). Poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support môže byť ukončené ktoroukoľvek zo zmluvných strán na základe písomnej výpovede doručenej druhej strane deväťdesiat (90) dní (i) pred dátumom každého obnovenia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support tak ako je definované v Zmluve. Akákoľvek výpoveď nadobudne účinnosť ku koncu práve prebiehajúceho obdobia, na ktoré sa poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vzťahuje a v priebehu ktorého bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Bez ohľadu na horeuvedené môže SAP vypovedať poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support s výpovednou dobou tridsať (30) dní od doručenia písomného oznámenia v prípade, že Zákazník riadne neuhradil poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Zákazníka uvedené v bode 6.1 Popisu a za predpokladu, že Zákazník nemá voči SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený zvoliť miesto poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za podmienky, že toto SAP oznámi deväťdesiatich (90) dní vopred a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support týkajúce sa všetkých objednávok Služieb podpory SAP Standard Support, ktoré sa obnovujú výhradne na kalendárny rok, pred začatím ľubovoľného kalendárneho mesiaca; alebo (ii) pre Služby podpory SAP Standard Support, ktoré sa týkajú všetkých objednávok Služieb podpory SAP Standard Support a ktoré sa neobnovujú výhradne na kalendárny rok, pred dátumom každého takéhoto obnovenia. Zákazník oznámi svoj výber formou písomného oznámenia, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Standard Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support okrem iného vrátane stanovenia poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní o tomto spísať dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve, sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie k Riešeniam Standard Support poskytnutými v súlade so Zmluvou, jej dodatkami, prílohami a objednávkami a čiastočná výpoveď Služieb podpory SAP Standard Support alebo čiastočný výber Služieb podpory SAP Standard Support zo strany Zákazníka nie je povolený pre žiadnu časť Zmluvy, jej dodatkov, príloh a objednávkových dokumentov alebo v tomto Popise.

6.4 V súlade s ustanovením 6.3 tohto Popisu Zákazník a SAP pre vylúčenie pochybností uvádzajú, že SAP je oprávnený ukončiť poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support alebo iný typ služieb podpory SAP prvým dňom, kedy nastane skutočnosť, že Služby podpory SAP nie sú poskytnuté ku všetkému Software SAP špecifikovanému v Prílohe č. 1B a v Prílohe č. 1C Zmluvy o podpore.

7. Overenie

Za účelom kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP (i) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Popise.

8. Znovuaktívacia

V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Standard Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Standard Support, alebo sa Služby podpory SAP Standard Support inak ukončia podľa bodu 6.1 vyššie bez uplatnenia práv podľa bodu 6.2 alebo sa poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support inak preruší a následne sa vyžiada alebo obnoví, SAP vyfakturuje Zákazníkovi poplatok za časové obdobie, počas ktorého nebola podpora faktúrovaná, zvýšený o poplatok za opätovné obnovenie.

9. Ďalšie podmienky

9.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah Služieb podpory SAP Standard Support na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri (3) mesiace vopred. V prípade, ak Zákazník v lehote troch mesiacov od doručenia takéhoto oznámenia nedoručí spoločnosti SAP výpoveď Zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support, platí, že Zákazník súhlasí so zmenou rozsahu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že obdržal od SAP všetky príslušné licencie k Riešeniam Standard Support.

9.3 V prípade, že je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viac služieb poskytovaných v rámci Služieb podpory SAP Standard Support v jednom kalendárnom roku, (i) Zákazník nie je oprávnený získať tieto služby v prvom kalendárnom roku poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. september a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka, ak Zákazník túto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT, KTORÚ POSKYTUJE SPOLOČNOSŤ SAP, MÔŽE SPOLOČNOSTI SAP BRÁNIŤ V JEJ SCHOPNOSTI IDENTIFIKOVAŤ A POMÁHAŤ PRI OPRAVÁCH MOŽNÝCH PROBLÉMOV, KTORÉ NÁSLEDNE MÔŽU VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU RIEŠENÍ STANDARD SUPPORT, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIESTĚ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, že spoločnosť SAP Zákazníkovi udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, SAP bude poskytovať Služby podpory SAP Standard Support k takému softvéru tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana spoločnosti SAP poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support umožní. Zákazník môže byť na získanie Služieb podpory SAP Standard Support požiadaný o vykonanie upgradu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúkne rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory podľa osobitnej písomnej zmluvy za dodatočný poplatok. Ak je licenčná zmluva medzi spoločnosťou SAP a dodávateľom tretej strany ukončená, podpora takéhoto softvéru tretej strany bude poskytnutá prostredníctvom SAP v súlade s definovanými procesmi podpory, pokiaľ neskončí prechodné obdobie, na ktorom sa dohodne spoločnosť SAP a príslušný dodávateľ softvéru tretej strany.

9.6 Služby podpory SAP Standard Support sú poskytované v súlade s aktuálnymi fázami údržby softvérových verzií Riešení Standard Support tak, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>. Pre niektoré softvérové vydania Riešení Standard Support je k dispozícii rozšírená podpora za dodatočný poplatok.