

Rámcová dohoda na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

uzavretá podľa § 83 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Dohoda“)

Objednávateľ:
Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpený: Mgr. art. Veronika Remišová M. A., ArtD., podpredsedníčka vlády a ministerka investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu (IBAN): SK52 8180 0000 0070 0055 7142
SK30 8180 0000 0070 0055 7150
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platiteľom DPH

konajúci v postavení centrálnej obstarávacej organizácie podľa § 15 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“) v prospech organizácií štátnej a verejnej správy a organizácií v ich zriaďovateľskej pôsobnosti podľa Prílohy č. 5 Dohody Zoznam oprávnených subjektov štátnej a verejnej správy

(ďalej ako „Objednávateľ“ alebo „MIRRI“)

a

Dodávateľ:
Názov / Obchodné meno: SAP Slovensko s.r.o.
Sídlo: Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
Zastúpený: Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ
Ing. Martin Ferenec, generálny riaditeľ
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu (IBAN): SK91 1100 0000 0026 2200 6836
IČO: 35 737 328
IČ DPH: SK2020211193
DIČ: 2020211193
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 16427/B

(ďalej len „Dodávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spolu ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“)

Preambula

- A. Zmluvné strany uzatvárajú túto Dohodu na základe výsledku verejného obstarávania vyhláseného dňa 07.06.2022 oznámením č. 2022/S 111-310841 zverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie č. Ú. v. EÚ/S S111 dňa 10.06.2022 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 135/2022 dňa 13.06.2022 na predmet zákazky: „Centrálne rámcová dohoda na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich“ (ďalej len „Verejné obstarávanie“) po splnení postupov zadávania zákazky stanovených Zákonom o verejnom obstarávaní. Na základe vyhodnotenia predložených ponúk vo Verejnom obstarávaní bola vybratá ponuka Dodávateľa ako ponuka úspešného uchádzača, ktorý má oprávnenie na vykonávanie predmetu Dohody a spĺňa všetky predpoklady na dodanie požadovaného predmetu Dohody.
- B. Na základe tejto Dohody Objednávateľ v postavení centrálnej obstarávacej organizácie (ďalej len „COO“) centrálne nakupuje služby licenčnej podpory a licencie k softvéru SAP pre oprávnené subjekty spôsobom upraveným v tejto Dohode.
- C. Jedným z východísk centrálného obstarania služieb licenčnej podpory a licencií v zmysle tejto Dohody je zámer MIRRI konajúceho v zastúpení Slovenskej republiky a v postavení COO dosiahnuť pre jednotlivé oprávnené subjekty špeciálne výhodné podmienky poskytovania služieb podpory k SAP Software a prinášať úspory finančných prostriedkov vynakladaných na zabezpečenie služieb podpory k SAP Software

Definície

V tejto Dohode uvedené nasledujúce výrazy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

Objednávateľ	znamená Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
COO	Znamená centrálna obstarávacia organizácia
Oprávnený subjekt	znamená orgán verejnej správy zadefinovaný v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 5 tejto Dohody
Zákon o verejnom obstarávaní	znamená zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o verejnom obstarávaní“)
Obchodný zákonník	znamená zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
Zákon o dani z pridanej hodnoty	znamená zákon č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov
Dodávateľ	znamená SAP Slovensko s.r.o.
Zmluvné strany	znamená spolu Objednávateľ a Dodávateľ
VOP	znamená Všeobecné obchodné podmienky užívania softvéru SAP vyhotovené a aplikované pôvodcom softvéru, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 4 tejto Dohody
Podmienky používania	znamená dokument, ktorý je súčasťou VOP, detailne špecifikuje podmienky užívania jednotlivých produktov Softvéru SAP a nachádza sa na webovej lokalite https://www.sap.com/sk/about/trust-center/agreements/on-premise/product-use-and-support-terms.html?tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/software-use-rights&tag=language:slovak
Licenčné podmienky	znamená spolu VOP a Podmienky používania

Popis	znamená Popis Služieb podpory SAP, ktorý obsahuje všeobecné obchodné podmienky pôvodcu softvéru pre poskytovanie Služieb podpory SAP, uvedené v Prílohe č. 2
Podmienky PE	znamená všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie Služieb Premium Engagement
Podmienky Cloudových služieb	znamená všeobecné obchodné podmienky Cloudových služieb SAP
Služby podpory	znamená služby licenčnej podpory SAP k softvéru SAP
Softvér SAP	znamená akékoľvek a všetky (i) štandardné softvérové produkty (ako aj príslušnú dokumentáciu) vyvinuté spoločnosťou SAP alebo pre spoločnosť SAP alebo hociktorou z jej ovládaných spoločností; (ii) nové verzie (neobmedzené na vydania, aktualizácie a opravy) softvéru a (iii) úplné alebo čiastočné kópie skôr menovaného softvéru
Cloudové služby SAP	znamená cloudové služby dodávané Dodávateľom
Služby PE	znamená služby Premium Engagement dodávané Dodávateľom
Dohoda o prístupí	znamená zmluva uzatvorená medzi Dodávateľom, Objednávateľom a Oprávneným subjektom, na základe ktorej sú služby a produkty podľa tejto Dohody poskytované Oprávneným subjektom, tvorí Prílohu č. 3 tejto Dohody
Služby a Produkty	znamená spolu služby a produkty, ktorých poskytnutie a dodanie je predmetom tejto Dohody, a ktoré sú uvedené v bode 1.2 tejto Dohody
Objednávka na softvér	znamená objednávku na Softvér SAP, ktorej vzorové znenie je uvedené v Prílohe č. 8b tejto Dohody
Objednávka na podporu	znamená objednávku na Služby podpory SAP, ktorej vzorové znenie je uvedené v Prílohe č. 8a tejto Dohody
Objednávka na cloud	znamená objednávku na Cloudové služby, ktorej vzorové znenie je uvedené v Prílohe č. 8c tejto Dohody
Objednávka na PE	znamená objednávku na Služby PE, ktorej vzorové znenie je uvedené v Prílohe č. 8d tejto Dohody
Objednávka	znamená spolu Objednávku na softvér, Objednávku na podporu, Objednávku na cloud a Objednávku na PE
Základ pre výpočet poplatku za služby podpory	znamená určenú hodnotu licenčných oprávnení k Softvéru SAP, ktorej výška ku dňu podpisu tejto Dohody je uvedená v Prílohe č. 1 vo vzťahu ku každému Oprávnenému subjektu, a pri ďalšom nákupe Softvéru SAP bude táto hodnota uvedená v príslušnej Objednávke.
Ministerstvo financií	znamená Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Ministerstvo školstva	znamená Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
Ministerstvo vnútra	znamená Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
Celková zmluvná cena	znamená maximálna celková a konečná cena za Služby a Produkty uvedená v bode 4.1 tejto Dohody

Ak nie je v Dohode uvedené v špecifickom prípade inak, odkazmi na body a na prílohy sa myslia odkazy na

body a prílohy tejto Dohody.

Výrazy s veľkými písmenami, ktoré nie sú definované v tejto Dohode majú význam, aký je im priradený v prílohách tejto Dohody.

I. Článok Predmet Dohody

- 1.1. Predmetom Dohody je záväzok Dodávateľa odplatne poskytovať Služby podpory SAP k Softvéru SAP, poskytovať Oprávneným subjektom a Objednávateľovi licenčné oprávnenia k Softvéru SAP a dodať im tento softvér, poskytovať Cloudové služby a Služby PE. Predmetom tejto Dohody je tiež záväzok Objednávateľa a Oprávnených subjektov zaplatiť za Služby a Produkty Dodávateľovi dojednanú odplatu podľa IV. Článku tejto Dohody.
- 1.2. V súlade s bodom 1.1 predmetom tejto Dohody je rámec na dodanie:
 - 1.2.1. Služieb podpory SAP k Softvéru SAP, ku ktorému Oprávnené subjekty nadobudli licenčné oprávnenia alebo ku ktorému nadobudnú licenčné oprávnenia v zmysle podmienok tejto Dohody. Služby podpory poskytované podľa tejto Dohody musia byť rovnakého typu a musia pokrývať všetok SAP Softvér v softvérovom prostredí, ku ktorému sa Služby podpory poskytujú,
 - 1.2.2. Licencií (t.j. licenčných oprávnení) k Softvéru SAP,
 - 1.2.3. Cloudových služieb SAP,
 - 1.2.4. Služieb PE.
- 1.3. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený dodať služby a produkty uvedené v bode 1.2. tejto Dohody
- 1.4. Príloha č. 1 ako aj príloha č. 5 obsahujú prehľad Oprávnených subjektov, ktoré za podmienky uzatvorenia Dohody o prístupní budú oprávnené čerpať Služby a Produkty.
- 1.5. Zmluvné strany sa dohodli, že plnenia podľa tejto Dohody sa vykonajú len na základe písomných Objednávok doručených Dodávateľovi, a to výlučne v závislosti od potrieb Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu a za splnenia podmienok uvedených v tejto Dohode (predovšetkým ide o podmienky podľa bodu 2.2. tejto Dohody). V prípade nevystavenia ako aj nedoručenia Objednávky Dodávateľovi spôsobom podľa tejto Dohody sa má za to, že predmetné plnenie podľa tejto Dohody sa nevykoná.

II. Článok Objednávanie a účinnosť

- 2.1. Služby a Produkty sa budú poskytovať a dodávať na základe písomnej Objednávky, a to tomu subjektu (Objednávateľovi alebo konkrétnemu Oprávnenému subjektu), ktorý si Služby a Produkty objednal za podmienok tejto Dohody. Objednávateľ a Oprávnený subjekt (za podmienky uzatvorenia Dohody o prístupní) sú oprávnení vystaviť:
 - 2.1.1. Objednávku na podporu,
 - 2.1.2. Objednávku na softvér,
 - 2.1.3. Objednávku na cloud.Objednávateľ je oprávnený vystaviť Objednávku na PE.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že na dodávanie akýchkoľvek Služieb a Produktov podľa tejto Dohody je nevyhnutné uskutočniť zo strany Oprávnených subjektov a Objednávateľa iniciačné objednanie Služieb a Produktov v nasledovnom rozsahu a trvaní (predmetné podmienky musia byť splnené kumulatívne):
 - 2.2.1. Služby podpory budú objednané Oprávnenými subjektmi, ktorých súčet ich Základov pre výpočet poplatku za služby podpory prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR (tridsať miliónov eur);
 - 2.2.2. Oprávnené subjekty podľa bodu 2.2.1. objednávajú Služby podpory v jednotnej dĺžke trvania, minimálne na dobu troch rokov odo dňa účinnosti všetkých iniciačných Objednávok podpory;
 - 2.2.3. Objednávateľ objedná Služby PE minimálne na dobu troch rokov odo dňa účinnosti Objednávky na PE, pričom počet objednaných človekodní zo strany Objednávateľa na trojročné obdobie bude minimálne 2100;

2.2.4. Budú splnené ďalšie podmienky uvedené v tejto Dohode, v Popise a v Podmienkach PE.

V prípade, že podmienky uvedené vyššie v tomto bode nebudú splnené, Dodávateľ nemá povinnosť dodať akékoľvek plnenie podľa tejto Dohody.

2.3. Iniciačné objednanie Služieb a Produktov sa musí uskutočniť v lehote 2 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Dohody.

2.4. V prípade, že Oprávnený subjekt uskutočňuje Objednávku na softvér, je jej súčasťou aj objednávka na Služby podpory SAP k novonadobúdanému Softvéru SAP. Služby podpory podľa predchádzajúcej vety alebo Služby podpory objednané Oprávneným subjektom, ktorý nebol súčasťou iniciačného objednávanie podľa bodu 2.2 tohto článku tejto Dohody budú trvať vždy do dátumu, do ktorého budú trvať Služby podpory iniciačne objednané podľa bodu 2.2. tohto článku tejto Dohody.

2.5. Popis alebo VOP alebo Podmienky PE môžu stanoviť dodatočné podmienky pre právo na objednanie a poskytnutie alebo dodanie Služieb alebo Produktov. Predmetné dokumenty môžu stanovovať napr. minimálny rozsah Softvéru SAP, ku ktorému sa Služby podpory SAP poskytujú, rozsah (objem) objednanie Služieb a Produktov, termíny dodania, začiatok poskytovania, vzájomné podmienenie poskytovaných Služieb a Produktov a pod.

2.6. Poskytnutie plnenia pre Oprávnený subjekt je možné nasledovne:

2.6.1. Musí byť uzatvorená Dohoda o prístupí;

2.6.2. Oprávnený subjekt písomne požiada Objedávateľa o zabezpečenie Služieb a Produktov v špecifikovanom rozsahu spolu s vyhlásením o finančnom krytí špecifikovaného rozsahu. Ak Objedávateľ v postavení COO so žiadosťou súhlasí, písomne o tom informuje Oprávnený subjekt;

2.6.3. Oprávnený subjekt objedná Služby a/alebo Produkty priamo od Dodávateľa na základe písomnej objednávky;

2.6.4. Budú splnené podmienky podľa bodu 2.2. tohto článku tejto Dohody

2.7. V prípade Objednávky na podporu pre ktorýkoľvek Oprávnený subjekt

2.7.1. Ministerstvo financií SR,

2.7.2. Ministerstvo školstva, vedy výskumu a športu SR

2.7.3. Ministerstvo vnútra SR,

bude ich Objednávka na podporu v súlade s Dohodou o prístupí obsahovať aj poplatok za zabezpečenie kontinuity Služieb podpory, t.j. poplatku za sprístupnenie služieb podpory na základe právneho titulu – tejto Dohody a Dohody o prístupí, a to vrátane patchov, updatov, upgradov a pod., vydaných korporáciou SAP v období odo dňa ukončenia zmluvy, na základe ktorej boli služby podpory naposledy poskytované (t.j. odo dňa 01.07.2021) do dňa účinnosti poskytovania Služieb podpory podľa tejto Dohody. Spôsob výpočtu poplatku za zabezpečenie kontinuity Služieb podpory je uvedený v Prílohe č. 3 tejto Dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nebude vo vzťahu k Oprávneným subjektom uvedeným v tomto bode aplikovať administratívny poplatok za obnovenie Služieb podpory. Pre vylúčenie pochybností, administratívnym poplatkom podľa predchádzajúcej vety (t.j. administratívnym poplatkom, ktorý sa nebude aplikovať) je myslený administratívny poplatok navyše (nad rámec) poplatku za zabezpečenie kontinuity Služieb podpory.

2.8. Ak táto Dohoda neustanovuje inak, komunikácia súvisiaca s objednávaním podľa tejto Dohody sa uskutočňuje e-mailom alebo telefonicky prostredníctvom kontaktných osôb Objedávateľa a Oprávnených subjektov uvedených v Dohode o prístupí a v bode 8.10. tejto Dohody

2.9. Rozsah zalicencovaných produktov (softvéru SAP) jednotlivých Oprávnených subjektov je uvedený v Prílohe č. 1. V prípade, že v období medzi zverejnením návrhu tejto Dohody a uzatvorením Dohody o prístupí príde k zmenám, ktoré by mali vplyv na rozsah zalicencovaných produktov (softvéru SAP), zohľadnia Objedávateľ, Dodávateľ a Oprávnený subjekt takúto zmenu v Dohode o prístupí, ako aj v príslušnej Objedávke.

2.10. V prípade vystavovania Objednávok na softvér alebo Objednávok na cloud v priebehu realizácie Dohody, ktoré budú mať vplyv na výšku Základu pre výpočet poplatku za služby podpory jednotlivých Oprávnených subjektov, bude zo strany Dodávateľa súčasne pre účel emailového odsúhlasovania takejto objednávky zaslaný Oprávnenému subjektu a Objedávateľovi aj prepočítaný Základ pre výpočet poplatku za služby podpory dotknutého Oprávneného subjektu. Základ pre výpočet poplatku

za služby podpory dotknutého Oprávneného subjektu sa mení (zvyšuje alebo znižuje) v závislosti od nárastu alebo poklesu Základu pre výpočet poplatku za služby podpory. Následne Dodávateľ vyhotoví aj aktualizovanú Objednávku na podporu, ktorá bude obsahovať zohľadnenie licenčnej zmeny celkového objemu licencií k Softvéru SAP, pre ktoré je Služba podpory zabezpečovaná.

- 2.11. V prípade uplatnenia možnosti zámény štruktúry SAP produktov Oprávnených subjektov formou konverzií alebo akéhokoľvek iného benefitu, ktorý ovplyvňuje Základ pre výpočet poplatku za služby podpory a s tým súvisiaci výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory, bude najneskôr 7 dní pred uskutočnením takejto zámény zo strany Dodávateľa predložené Oprávnenému subjektu a Objednávateľovi aj aktualizované znenie Objednávky na podporu. Toto bude obsahovať zohľadnenie zvýšenia alebo zníženia Základu pre výpočet poplatku za služby podpory odvíjajúce sa od celkového objemu licencií Oprávneného subjektu, pre ktoré je Služba podpory zabezpečovaná podľa tejto Dohody. Uvedené sa uskutoční len za predpokladu prebiehajúceho plnenia Objednávky na podporu pre konkrétne, týmto mechanizmom dotknuté Oprávnené subjekty.
- 2.12. Dodávateľ je povinný na vyžiadanie Objednávateľa poskytnúť príslušné cenníky týkajúce sa predmetu plnenia Dohody na vyžiadanie Objednávateľa v lehote 7 kalendárnych dní.
- 2.13. Objednávky budú Oprávnené subjekty a Objednávateľ zasielať elektronicky prostredníctvom emailu kontaktnej osobe Dodávateľa podľa bodu 8.10. tejto Dohody
- 2.14. Dodávateľ je povinný najneskôr do 10 kalendárnych dní po dni doručenia Objednávky potvrdiť príjem Objednávky a buď ju akceptovať alebo uviesť k nej námietky, a to kontaktným osobám uvedeným v Dohode o prístupení a v bode 8.10 tejto Dohody rovnakou formou akou bola Objednávka doručená Dodávateľovi.
 - 2.14.1. Akceptovaním Objednávky zo strany Dodávateľa tento zároveň potvrdzuje, že Objednávka spĺňa náležitosti podľa Dohody a je aj vecne správna. Po akceptovaní Objednávky je Dodávateľ povinný poskytnúť Oprávnenému subjektu Služby alebo Produkty v súlade s podmienkami Objednávky. Oprávnený subjekt sa za objednané Služby alebo Produkty zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu.
 - 2.14.2. Ak Dodávateľ zistí, že Objednávka neobsahuje všetky náležitosti v zmysle Dohody a jej príloh alebo je vecne nesprávna, je povinný Oprávnený subjekt a Objednávateľa na túto skutočnosť upozorniť a poskytnúť súčinnosť pre korekciu Objednávky. Oprávnený subjekt vystaví v zmysle tohto bodu novú a opravenú Objednávku do 10 kalendárnych dní.
- 2.15. Objednávateľ, resp. Oprávnené subjekty môžu objednať len časť z uvedeného predpokladaného množstva Služieb a Produktov, čo znamená, že Objednávateľ a Oprávnené subjekty nemusia vyčerpať predpokladané množstvo Služieb a Produktov. Tým nie sú dotknuté podmienky a ich následky v zmysle bodu 2.2. tejto Dohody
- 2.16. Okamih dodania Služieb a Produktov sa riadi Objednávkami a prílohami tejto Dohody.
- 2.17. Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi alebo Oprávnenému subjektu súčinnosť nevyhnutnú na zabezpečenie plnenia Predmetu Dohody alebo jeho časti.
- 2.18. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať rovnakú cenovú úroveň Služieb podpory pre všetky prístupivšie Oprávnené subjekty počas celej doby poskytovania Služieb podpory podľa tejto Dohody, a to ako pri Službách podpory k Softvéru SAP s existujúcimi licenčnými oprávneniami, tak k Softvéru SAP, ku ktorému budú licenčné oprávnenia nadobudnuté Oprávnenými subjektmi počas a na základe tejto Dohody. Uvedené sa aplikuje za plnenia podmienok pre poskytovanie Služieb podpory uvedených v Popise.
- 2.19. Objednávateľ a Dodávateľ budú vzájomne rokovať o možnosti zámény štruktúry SAP produktov licencovaných jednotlivými Oprávnenými subjektmi (s výnimkou napr. produktov 3 strán ako je embedovaná databáza DB Oracle, DB2 a iných produktov, ktoré sú vylúčené pôvodcom Softvéru SAP). Objednávateľ pojem možnosť zámény (možnosť flexingu, konverzie resp. iného hodnotového benefitu) vníma ako mechanizmus podliehajúci konkrétnemu obchodnému prípadu.

III. Článok

Postavenie Oprávnených subjektov

- 3.1. Oprávnené subjekty, ktoré majú na základe Dohody o prístupí právo odplatne čerpať Služby a Podpory, sú uvedené v Prílohe č. 1. Ďalším Oprávneným subjektom sa so súhlasom Dodávateľa môže stať aj iný orgán verejnej správy, uvedený v Prílohe č. 5, a to na základe uzatvorenia Dohody o prístupí.
- 3.2. S výnimkou Služieb PE sú Služby a Produkty objednávané, užívané a platené priamo Oprávneným subjektom, ktorý si ich objednal. V súlade s uvedeným Licenčné oprávnenia k Službám a Produktom nadobúda len ten Oprávnený subjekt, ktorý si dotknuté Služby a Produkty objednal, pričom Objednávateľ alebo iné Oprávnené subjekty licenčné práva k takýmto Službám a Produktom nenadobúdajú. Rovnako, Služby podpory, Cloudové služby je oprávnený odplatne čerpať len ten Oprávnený subjekt, ktorý si ich objednal. Služby PE objednáva Objednávateľ, pričom tento je oprávnený oznámiť Dodávateľovi, ktoré Oprávnené subjekty budú na základe Dohody o prístupí čerpať konkrétny rozsah služieb PE. Okamihom oznámenia podľa predchádzajúcej vety sa takto oznámené Oprávnené subjekty stávajú oprávnené na čerpanie Služieb PE v oznámenom rozsahu a stávajú sa fakturačným bodom (t.j. subjektom povinným zaplatiť) za Služby PE.
- 3.3. Nevyhnutným predpokladom na objednávanie a čerpanie Služieb a Produktov Oprávneným subjektom je uzatvorenie Dohody o prístupí medzi Objednávateľom, Dodávateľom a Oprávneným subjektom. V Dohode o prístupí Oprávnená osoba, okrem iného, vysloví súhlas s touto Dohodou, súhlas s prílohami tejto Dohody a podmienkami poskytovania Služieb a Produktov, ktoré sa na Oprávnenú osobu budú vzťahovať v celom rozsahu. Súčasťou Dohody o prístupí uzatvárajúcej zo strany dotknutých Oprávnených subjektov bude aj konkrétny záväzok zaplata Poplatku za zabezpečenie kontinuity Služieb podpory v období odo dňa ukončenia služieb podpory podľa zmluvy, na základe ktorej boli služby podpory naposledy poskytované do dňa účinnosti poskytovania Služieb podpory podľa tejto Dohody.
- 3.4. Oprávnený subjekt je povinný užívať Služby a Produkty v súlade s touto Dohodou a jej prílohami. Objednávateľ je povinný umožniť Oprávnenému subjektu užívanie Služieb a Produktov v rozsahu uvedenom v jeho príslušnej Objednávke akceptovanej Dodávateľom.
- 3.5. V prípade porušenia podmienok užívania Služieb a Produktov Oprávneným subjektom prechádza na Oprávnený subjekt aj zodpovednosť za škody spôsobené porušením podmienok Dohody a jej príloh. Zodpovednosť za škody znáša v plnom rozsahu Oprávnený subjekt aj za organizácie vo svojej zriaďovateľskej pôsobnosti, ktoré užívajú Služby a Produkty.
- 3.6. Oprávnené subjekty a Objednávateľ s podpisom Dohody o prístupí súhlasia s poskytovaním potrebnej súčinnosti pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Dohody a navzájom si budú oznamovať všetky okolnosti a informácie, ktoré môžu mať vplyv na plnenie jednotlivých Objednávok podľa podmienok dohodnutých Dohode.

IV. Článok

Cena a platobné podmienky

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Celková zmluvná cena za Služby a Produkty je stanovená pevnou sumou ako maximálna a konečná, a to vo výške **52 793 593,54** EUR bez DPH (slovom: päťdesiatdvamiliónov sedemstodevät'desiattritisíc päťstodevät'desiattri eur a päťdesiatštyri eurocentov bez DPH), **63 352 312,25** EUR vrátane DPH (slovom: šesťdesiattrimiliónov trisťpäťdesiatdvatisíc trisťodvanásť eur a dvadsaťpäť eurocentov s DPH). Objednávateľ a Oprávnené subjekty nie sú povinní Celkovú zmluvnú cenu vyčerpať. Celková zmluvná cena je konečná, nemenná a zahŕňa všetky poplatky a náklady týkajúce sa predmetu Dohody. Celková zmluvná cena je platná počas celej doby trvania Dohody podľa bodu 7.1 tejto Dohody. Celková zmluvná cena bude hraená na základe faktúr vystavených Dodávateľom jednotlivým Oprávneným subjektom na základe písomných Objednávok.
- 4.2. Dodávateľ je v priebehu trvania Dohody pri jednotlivých Objednávkach viazaný nasledovnými cenovými hladinami (limitmi)
 - 4.2.1. Služby podpory – cena sa vypočíta ako **17 %**, t.j. ako ročná percentuálna sadzba zo Základu pre výpočet poplatku za služby podpory jednotlivých Oprávnených subjektov, ktorým sa Služby podpory na základe tejto Dohody poskytujú. Predmetná percentuálna sadzba sa bude aplikovať aj pre prístupujúce Oprávnené subjekty. Predmetná cena sa aplikuje za podmienky plnenia predpokladov na poskytovanie Služieb podpory podľa Popisu.

- 4.2.2. Softvér SAP – cena sa vypočíta podľa cenníka SAP vo vzťahu k objednávanému Softvéru SAP, na ktorý sa aplikuje zľava vo výške **51 %**. Uvedená zľava je minimálnou zmluvnou zľavou.
- 4.2.3. Cloudové služby – cena sa vypočíta podľa cenníka SAP vo vzťahu k objednáwanej Cloudovej službe, na ktorú sa aplikuje zľava vo výške **10 %**. Uvedená zľava je minimálnou zmluvnou zľavou.
- 4.2.4. Služby PE - cena sa vypočíta ako **1 075,00** EUR bez DPH za cenu jedného človekodňa, pričom predmetná cena je aplikovaná za podmienky minimálneho iniciačného objednania Služieb PE podľa bodu 2.2.
- 4.3. Faktúra vystavená podľa Dohody musí obsahovať okrem náležitostí daňového dokladu definovaných v § 74 Zákona o dani z pridanej hodnoty, náležitostí účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve a údajov podľa Obchodného zákonníka, aj tieto ďalšie náležitosti:
- 4.3.1. číslo Objednávky,
- 4.3.2. deň splatnosti faktúry určený podľa tejto Dohody.
- 4.4. Dodávateľ je oprávnený vyhotoviť a zaslať faktúru tomu Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi, ktorý si Služby a Produkty na základe Objednávky objednal. Splatnosť riadne vystavenej a doručenej faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi v závislosti od vystavenej objednávky a jej špecifik (napr. fakturačný bod). Splatnosť faktúry v prípade čerpania prostriedkov financovaných z EŠIF je 60 dní.
- 4.5. Cena za poskytnuté služby na základe Objednávky bude uhradená Oprávneným subjektom alebo Objednávateľom výhradne bezhotovostným prevodom na bankový účet Dodávateľa uvedený vo faktúre.
- 4.6. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti dohodnuté v Dohode, Oprávnený subjekt alebo Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju Dodávateľovi na doplnenie, resp. prepracovanie. Doručením opravenej, resp. správne vystavenej faktúry Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi začína plynúť nová 30 dňová lehota. Nová lehota pre splatnosť faktúry v prípade čerpania prostriedkov financovaných z EŠIF je 60 dní.
- 4.7. Za deň splnenia peňažného záväzku Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú sumu sa považuje deň odpísania fakturovanej sumy z účtu Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa na účet Dodávateľa.

V. Článok

Miesto a spôsob plnenia

- 5.1. Miestom plnenia Služieb a Produktov je územie Slovenskej republiky, sídlo Oprávneného subjektu alebo sídlo Dodávateľa, a to podľa charakteru poskytovaných Služieb a Produktov.
- 5.2. Dodávateľ je oprávnený dodať Služby a Produkty výlučne v prípade, ak mu bude doručená písomná Objednávka.
- 5.3. Lehota na dodanie Služieb a Produktov je určená v prílohách tejto Dohody alebo v Objednávke.
- 5.4. **Softvér SAP:** Rozsah licenčných oprávnení, ako aj všetky ďalšie podmienky užívania Softvéru SAP a s tým spojené práva a povinnosti sú uvedené v Objednávke na softvér (Príloha č. 8b tejto Dohody), vo VOP (Príloha č. 4 tejto Dohody) a v Podmienkach používania.
- 5.5. **Služby podpory:** Podmienky poskytovania Služieb podpory a s tým spojené práva a povinnosti sú uvedené v Objednávke na podporu (Príloha č. 8a) a v príslušnom Popise (Príloha č. 2 tejto Dohody). Vo vzťahu k Službám podpory platia aj nasledovné podmienky:
- 5.5.1. V prípade, že Oprávnený subjekt (uvedený v Prílohe č. 1 tejto Dohody alebo v Prílohe č. 5 tejto Dohody) má záujem čerpať Služby podpory podľa tejto Dohody a zároveň sú mu Služby podpory poskytované na základe iného zmluvného vzťahu (s Dodávateľom alebo tretím subjektom), Oprávnený subjekt ukončí predchádzajúce poskytovanie Služieb podpory k Softvéru SAP, ku ktorému majú byť poskytované Služby podpory podľa tejto Dohody, a to

s dátumom účinnosti najneskôr ku dňu začatia poskytovania Služieb podpory podľa tejto Dohody.

- 5.5.2. Služby podpory môžu byť poskytované len k Softvéru SAP, ku ktorému Oprávnené subjekty riadne nadobudli licenčné oprávnenia. Na všetok riadne zalicencovaný Softvér SAP, ku ktorému budú poskytované Služby podpory, sa aplikujú Licenčné podmienky.
 - 5.5.3. Služby podpory sa budú poskytovať odo dňa uvedeného v Objednávke na podporu alebo v Objednávke na softvér.
 - 5.5.4. Príloha č. 1 tejto Dohody uvádza informatívny sumarizačný prehľad Softvéru SAP dodaný na základe licenčných zmlúv a užívaných podľa Licenčných podmienok u jednotlivých Oprávnených subjektov. Príloha č. 1 tejto Dohody má len informatívny charakter, nepredstavuje zmluvnú ani vecnú konsolidáciu Softvéru SAP a dotknutý Softvér SAP je užívaný v rozsahu a za podmienok uvedených v Licenčných podmienkach.
 - 5.5.5. Za účelom poskytovania Služieb podpory Objednávateľ a Oprávnené subjekty akceptujú a dodržiavajú podmienky uvedené v Popise, a to vrátane predpokladov na poskytovanie Služieb podpory. Akceptovanie a dodržiavanie Popisu sa musí bezvýhradne týkať všetkého Softvéru SAP, ku ktorému budú Služby podpory objednané podľa tejto Dohody.
 - 5.5.6. Služby podpory sa musia objednávať a poskytovať celistvo, t.j. vždy musia pokrývať všetok Softvér SAP užívaný v ucelenom softvérovom prostredí jednotlivých Oprávnených osôb [to znamená, že nesmie nastať tzv. „partial landscape“ (= „čiasť softvérové prostredie“), kedy sú Služby podpory poskytované len k časti (a nie všetkému) Softvéru SAP v ucelenom softvérovom prostredí].
 - 5.5.7. Ak nastane u Oprávneného subjektu tzv. „partial landscape“ (čiasť softvérové prostredie podľa bodu 5.5.6. tejto Dohody) alebo Oprávnený subjekt porušuje podmienky podľa Popisu, je Dodávateľ oprávnený buď postupovať podľa príslušného Popisu a/alebo ukončiť poskytovanie Služieb podpory vo vzťahu k Oprávnenému subjektu u ktorého partial landscape nastal, resp., ktorý porušil povinnosti (t.j. Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody a príslušnej Objednávky). V prípade, že v dôsledku predčasného ukončenia Služieb podpory podľa predchádzajúcej vety už nebude splnená podmienka uvedená v bode 2.2.1 tejto Dohody (t.j. Služby podpory už nebudú poskytované Oprávneným subjektom, ktorých súčet Základov pre výpočet poplatku za služby podpory prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR), je Dodávateľ oprávnený buď postupovať podľa príslušného Popisu a zmeniť podmienky poskytovania Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (ak také právo Popis obsahuje) alebo ukončiť poskytovanie Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (t.j. Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody).
 - 5.5.8. Objednávateľ aj Oprávnené subjekty budú objednávať a čerpať Služby podpory k Softvéru SAP uvedenému podľa tejto Dohody len od Dodávateľa a len rovnakého typu [to znamená, že nesmie nastať tzv. „mixed landscape“ (= „zmiešané softvérové prostredie“) z hľadiska zmiešaného typu poskytovanej podpory a z hľadiska zmiešaného poskytovateľa podpory].
 - 5.5.9. Ak nebudú (s)plnené predpoklady na poskytovanie Služieb podpory podľa bodu 2.2. tejto Dohody alebo podľa Popisu alebo nastane tzv. „mixed landscape“ (zmiešané softvérové prostredie podľa bodu 5.5.8. tejto Dohody), aplikuje Dodávateľ buď príslušné ustanovenie Popisu upravujúce právo Dodávateľa zmeniť podmienky poskytovania Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (ak také Popis obsahuje) alebo je Dodávateľ oprávnený ukončiť poskytovanie Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (t.j. Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody).
- 5.6. **Cloudové služby SAP:** Podmienky poskytovania Cloudových služieb a s tým spojené práva a povinnosti sú uvedené v Objednávke na cloud (Príloha č. 8c tejto Dohody) a v príslušných Podmienkach Cloudových služieb (Príloha č. 6).
 - 5.7. **Služby PE:** Podmienky poskytovania Služieb PE a s tým spojené práva a povinnosti sú uvedené v Objednávke na PE (Príloha č. 8d tejto Dohody) a v príslušných Podmienkach PE (Príloha č. 7 tejto Dohody). Služby PE sú objednané zo strany Objednávateľa, ktorý je povinný ich uhradiť, pokiaľ Služby PE (v určitom rozsahu) nebudú na základe Dohody o pristúpení alokované Oprávnenému subjektu.

Okamihom písomného oznámenia o alokovaní časti Služieb PE niektorému / niektorým Oprávneným subjektom, stávajú sa tieto Oprávnené subjekty v alokovanom rozsahu oprávnené čerpať Služby PE podľa Podmienok PE a zároveň sa stávajú povinné za alokované Služby PE platiť cenu, t.j. stávajú sa i fakturačným bodom.

- 5.8. Vzorové znenia Objednávok uvedené v Prílohe č. 8 tejto Dohody sú pre Zmluvné strany aj pre Oprávnené osoby záväzné. Predmetné Objednávky budú doplnené, resp. upravené len v rozsahu vecných (produktových), časových a cenových aspektov plnenia, avšak podmienky poskytovania a užívania Služieb a Produktov v Objednávkach nie je oprávnená Zmluvná strana meniť, a to s výnimkou, pokiaľ niektorá z podmienok bude zmenená zo strany pôvodcu Služieb a Produktov.

VI. Článok **Závazok mlčanlivosti**

- 6.1. Všetky informácie, ktoré si Zmluvné strany pri plnení Predmetu Dohody navzájom poskytli pri uzavretí Dohody a po uzavretí Dohody, sa považujú za dôverné a poskytnúť tieto informácie tretej osobe môže Zmluvná strana len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej Zmluvnej strany. Uvedené informácie sa Zmluvné strany zaväzujú chrániť ako vlastné, využívať ich len v súvislosti s plnením Predmetu Dohody, nezneužívať a nesprístupniť ich tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, v opačnom prípade sa Zmluvná strana zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 300,00 € za každý jednotlivý prípad porušenia tejto povinnosti. Uplatnením si zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok uplatňujúcej Zmluvnej strany na náhradu škody v plnom rozsahu.
- 6.2. Závazok mlčanlivosti platí pre Zmluvné strany aj po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto Dohodou.
- 6.3. Povinnosť Objednávateľa sprístupniť informácie podľa príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky nie je týmto ustanovením dotknutá.

VII. Článok **Trvanie a ukončenie Dohody**

- 7.1. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Dohody, alebo do vyčerpania Celkovej zmluvnej ceny ako maximálneho finančného limitu uvedeného v bode 4.1 tejto Dohody podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, s výnimkou tých ustanovení a záväzkov, z ktorých povahy vyplýva, že majú účinky aj po uplynutí doby platnosti Dohody. Pre vylúčenie pochybností, Služby a Produkty riadne objednané počas doby trvania tejto Dohody sa dokončia a zaplatia podľa príslušných Objednávok. Ukončenie Služieb podpory podľa tejto Dohody nemá vplyv na trvanie licenčných práv k Softvéru SAP.
- 7.2. Dohoda zaniká uplynutím doby trvania podľa bodu 7.1. tejto Dohody. Dohodu možno ukončiť pred uplynutím lehoty podľa bodu 7.1. tohto článku na základe písomnej dohody Zmluvných strán alebo na základe písomného odstúpenia od Dohody zo zákonných dôvodov a v zmysle § 19 Zákona o verejnom obstarávaní alebo dôvodov výslovne uvedených v tejto Dohode napr. súvisiacich s nedodaním objednaných služieb resp. predmetu Dohody/objednávky. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Dohody si už poskytnuté plnenia nebudú vracaať.
- 7.3. Ak táto Dohoda neuvádza inak, Poskytovanie jednotlivých Služieb a Produktov môže byť ukončené v rozsahu a podľa podmienok uvedených v príslušných prílohách tejto Dohody, a to vo vzťahu k dotknutej Službe a Produktu a vo vzťahu k dotknutému Oprávnenému subjektu.
- 7.4. Pokiaľ v tejto Dohode nie je uvedené inak, v prípade ukončenia Služieb podpory vo vzťahu k dotknutému Oprávnenému subjektu dochádza k ukončeniu Služieb podpory vo vzťahu k všetkému predtým podporovanému Softvéru SAP užívanému v ucelenom softvérovom prostredí Oprávnenej osoby.
- 7.5. V prípade vzniku oprávnenia Dodávateľa na ukončenie poskytovaných licenčných oprávnení ktorémukoľvek Oprávnenému subjektu z dôvodu porušenia Licenčných podmienok, je Dodávateľ oprávnený ukončiť licenčné oprávnenia porušujúceho Oprávneného subjektu a/alebo ukončiť poskytovanie Služieb podpory vo vzťahu k Oprávnenej osobe, ktorá Licenčné podmienky porušila (t.j.

Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody). Tým nie je vo vzťahu k Softvéru SAP dotknutý postup podľa Licenčných podmienok.

- 7.6. V prípade, že v dôsledku predčasného ukončenia Služieb podpory (z akéhokoľvek dôvodu) vo vzťahu k Oprávnenému subjektu (k Oprávneným subjektom) nebude splnená podmienka uvedená v bode 2.2.1 tejto Dohody (t.j. Služby podpory už nebudú poskytované Oprávneným subjektom, ktorých súčet Základov pre výpočet poplatku za služby podpory prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR (tridsať miliónov eur) je Dodávateľ oprávnený buď postupovať podľa príslušného Popisu a/alebo ukončiť poskytovanie Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (t.j. Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody).
- 7.7. Dodávateľ je oprávnený ukončiť poskytovanie Služieb PE (t.j. Dodávateľ má právo odstúpiť v tejto časti od Dohody) vo vzťahu k Oprávnenému subjektu, ktorému boli ukončené Služby podpory. Dodávateľ je tiež oprávnený ukončiť poskytovanie Služieb PE podľa tejto Dohody (t.j. Dodávateľ má právo odstúpiť v tejto časti od Dohody) v prípade, že v dôsledku predčasného ukončenia Služieb podpory (z akéhokoľvek dôvodu) vo vzťahu k Oprávnenému subjektu (k Oprávneným subjektom) nebude splnená podmienka uvedená v bode 2.2.1 tejto Dohody [t.j. Služby podpory už nebudú poskytované Oprávneným subjektom, ktorých súčet Základov pre výpočet poplatku za služby podpory prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR (tridsať miliónov eur)].
- 7.8. V prípade, že v dôsledku predčasného ukončenia Služieb PE nebude splnená podmienka uvedená v bode 2.2.3. (t.j. Služby PE už nebudú poskytované v súčte objednaných človekodní zo strany Oprávnených subjektov minimálne v rozsahu 2100), je Dodávateľ oprávnený buď postupovať podľa príslušného Popisu alebo ukončiť poskytovanie Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty (t.j. Dodávateľ má právo písomne odstúpiť v tejto časti od Dohody).
- 7.9. V prípade ukončenia Cloudových služieb zo strany Dodávateľa alebo Oprávneného subjektu podľa Podmienok Cloudových služieb, dochádza k ukončeniu Cloudových služieb len vo vzťahu k dotknutému Oprávnenému subjektu.
- 7.10. Každá zo Zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto Dohody v prípade, že k iniciačnej objednávke v rozsahu podľa bodu 2.2. tejto Dohody nepríde do 2 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Dohody.
- 7.11. V dohode o ukončení Dohody podľa bodu 7.2 tejto Dohody musí byť uvedený dátum, ku ktorému sa Zmluvné strany dohodli ukončiť túto Dohodu.
- 7.12. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Dohody, zostávajú zachované aj po zániku Dohody.

VIII. Článok

Záverečné ustanovenia

- 8.1. Táto Dohoda je vyhotovená v piatich (5) vyhotoveniach, pričom Objednávateľ dostane štyri (4) vyhotovenia a Dodávateľ jedno (1) vyhotovenie, všetky s platnosťou originálu.
- 8.2. Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 8.3. Meniť alebo dopĺňať ustanovenia tejto Dohody je možné iba formou písomných číslovaných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami, pričom akákoľvek zmena Dohody musí byť v súlade s § 18 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 8.4. Dodávateľ vyhlasuje, že v čase uzatvorenia Dohody má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 8.5. Dodávateľ sa zaväzuje strpieť výkon dozoru kontroly/auditu súvisiaceho s poskytovanými službami, a to kedykoľvek počas trvania príslušnej zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku uzavretej objednávatelom ako prijímateľom nenávratného finančného príspevku na účel financovania predmetu plnenia, a to zo strany oprávnených osôb na výkon kontroly/auditu v zmysle príslušných právnych predpisov SR a EÚ, najmä zákona č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z

európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a príslušnej zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku a príloh k nej vrátane Všeobecných zmluvných podmienok pre také zmluvy a poskytnúť týmto orgánom riadne a včas všetku potrebnú súčinnosť.

- 8.6. Osobami oprávnenými na výkon kontroly/auditov sú najmä:
- 8.6.1. Úrad vlády Slovenskej republiky a ním poverené osoby,
 - 8.6.2. Najvyšší kontrolný úrad SR, Úrad vládneho auditu, Certifikačný orgán a nimi poverené osoby,
 - 8.6.3. Orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a osoby poverené na výkon kontroly/auditov,
 - 8.6.4. Splnomocnení zástupcovia Európskej Komisie a Európskeho dvora audítorov,
 - 8.6.5. Osoby prizvané orgánmi uvedenými v bode 8.6.1. až 8.6.4 v súlade s príslušnými právnymi predpismi SR a právnymi aktmi EÚ.
- 8.7. Písomnosti, ktoré sa týkajú porušenia zmluvnej povinnosti ktorejkoľvek Zmluvnej strany alebo Oprávneného subjektu, platnosti a účinnosti Dohody, zmeny alebo skončenia Dohody alebo niektorej jej časti vo vzťahu k určitému Oprávnenému subjektu sa doručujú poštou na adresu Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto Dohody a dotknutému Oprávnenému subjektu na adresu uvedenú v záhlaví Dohody o pristúpení, a to doporučené alebo do vlastných rúk, osobne proti podpisu alebo elektronicky do elektronickej schránky Zmluvnej strany a Oprávneného subjektu v zmysle ustanovení zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov. Za doručenie sa písomnosť považuje aj vtedy, ak adresát túto písomnosť doručovanú na adresu podľa predchádzajúcej vety neprevzal. Za deň doručenia sa vtedy považuje deň odmietnutia prevzatia písomnosti adresátom alebo deň, kedy došlo ku vráteniu písomnosti odosielateľovi.
- 8.8. Dodávateľ sa zaväzuje uchovávať všetku dokumentáciu v origináli po dobu desiatich (10) rokov od schválenia Následnej monitorovacej správy alebo aj po tejto lehote, ak nedošlo k vysporiadaniu finančných vzťahov medzi poskytovateľom nenávratného finančného príspevku a prijímateľom nenávratného finančného príspevku, z dôvodu výkonu kontroly/auditov aj po uplynutí desaťročnej lehoty na archiváciu.
- 8.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Dohodu prečítali, jej obsahu porozumeli a súhlasia s ňou a na znak svojej slobodnej a vážnej vôle ju podpísali.
- 8.10. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich kontaktných osobách pre účely vzájomnej komunikácie, vrátane prijímania Objednávok, preberania aktualizovaných cenníkov a rokovania vo vzájomnom styku Zmluvných strán vo veciach týkajúcich sa plnenia podľa Dohody:
- 8.10.1. Za stranu Objednávateľa
 - Meno a priezvisko: Stanislav Gernic
 - Telefón: +421 2 2092 8445
 - Mail: stanislav.gernic@mirri.gov.sk
 - 8.10.2. Za stranu Dodávateľa
 - Meno a priezvisko: Jozef Šuran
 - Telefón: +421 903 530 159
 - Mail: jozef.suran@sap.com

Zmena kontaktnej osoby musí byť zaslaná druhej Zmluvnej strane najneskôr 7 dní pred vykonaním zmeny.

- 8.11. Spory a/alebo nezrovnalosti medzi Zmluvnými stranami, ktoré vzniknú na základe tejto Dohody alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Dohodou sa budú riešiť v prvom rade mimosúdnu cestou, a to vzájomnými rokovaniami Zmluvných strán vedenými v dobrej viere. Ak sa tieto spory a/alebo nezrovnalosti nepodarí vyriešiť ani po takýchto vzájomných rokovaniach Zmluvných strán, a to najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ich začatia, je ktorákoľvek Zmluvná strana oprávnená predložiť tieto spory a/alebo nezrovnalosti, ktoré vzniknú na základe tejto Dohody alebo v akejkoľvek súvislosti s touto Dohodou na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému všeobecnému súdu Slovenskej republiky.
- 8.12. Zmluvné strany sa dohodli, že platí nasledovné poradie priority dokumentov :

- 8.12.1. Dohoda;
- 8.12.2. Objednávka (pričom prílohy Objednávky sú aplikované v poradí podľa bodu 8.12.3);
- 8.12.3. Podmienky užívania Služby a Produktu.

Vo vzťahu k Službám podpory sa v nasledovnom poradí aplikujú

- (i) Popis
- (ii) Licenčné podmienky

Vo vzťahu k Softvéru SAP sa v nasledovnom poradí aplikujú:

- (i) Licenčné podmienky (VOP a Podmienky používania)
- (ii) Popis

Vo vzťahu ku Cloudovým službám sa aplikujú:

- (i) Podmienky Cloudových služieb,

Vo vzťahu ku Službám PE sa aplikujú:

- (i) Podmienky PE

8.13. Nasledujúce prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Dohody:

- 8.13.1. Príloha č. 1: Zoznam Oprávnených subjektov a nimi licencovaných produktov Softvéru SAP,
- 8.13.2. Príloha č. 2: Popis služieb podpory (StS, ES, PSLE),
- 8.13.3. Príloha č. 3: Dohoda o prístupí,
- 8.13.4. Príloha č. 4: Všeobecné obchodné podmienky SAP pre softvér.
- 8.13.5. Príloha č. 5: Zoznam oprávnených subjektov štátnej a verejnej správy
- 8.13.6. Príloha č. 6: Podmienky poskytovania Cloudových služieb
- 8.13.7. Príloha č. 7: Podmienky Služieb PE
- 8.13.8. Príloha č. 8a: Vzor Objednávky na podporu
- 8.13.9. Príloha č. 8b: Vzor Objednávky na softvér
- 8.13.10. Príloha č. 8c: Vzor Objednávky na cloud
- 8.13.11. Príloha č. 8d: Vzor Objednávky na PE

Objednávateľ:

V Bratislave, dňa

.....
Mgr. art. Veronika Remišová M. A., ArtD.,
Podpredsedníčka vlády a ministerka investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky

Dodávateľ:

V Bratislave, dňa

.....
Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD.
konateľ spoločnosti SAP Slovensko

.....
Ing. Martin Ferenc
Generálny riaditeľ SAP Slovensko

.....
Ing. František Konkoľ
Riaditeľ pre poradenstvo SAP Slovensko

Príloha č. 1 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

Zoznam Oprávnených subjektov a nimi licencovaných produktov Softvéru SAP

Oprávnený subjekt - Ministerstvo financií SR			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Application Professional User	1	User	8234
SAP Application Limited Professional User	1	User	5027
SAP Application Employee Self-Service User	1	User	10463
SAP Application Developer User	1	User	135
SAP NetWeaver Developer User	1	User	11
SAP Platform Professional User	1	User	10
SAP Netweaver Administration User	1	User	6
SAP Netweaver BeXBroadcaster	1	User	322
SAP Payroll Processing	500	Master records	63
SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, CPU based	1	CPU	22
SAP NetWeaver Full Use	1	CPU	1
SAP NetWeaver Process Integration	1	CPU	30
SAP PI Base Engine	1	GB per month	455
SAP NetWeaver Business Process Management	1	CPU	16
SAP Netweaver MDM, Suppliers	1	Supplier Object	77000
SAP Master Data Management - Customer	500	Maximum Objects	200
SAP Tax and Revenue Management for PS	50000	Business Partner	78
SAP e- Public Sector Collection & Disbursement	50000	Business partner	2
SAP Treasury and Risk Management	1	User	4
SAP Document Access by Open Text, power usage	1	User	322
SAP Interactive Forms by Adobe, external users	1	User	322
SAP Test Acceleration and Optimalization	1	tester	15
SAP Test Data Migration Server	300	Database size in GB	50
SAP Real Estate Management, office, retail and industrial property mgmt	50 000	Business partners	31
SAP Records Management	10	Records	5000
SAP NetWeaver Open Hub	1	Inštalácia	1
Oracle runtime databáza	1	% SAP Application Value	1
MS SQL Server Enterprise Edition	1	% SAP Application Value	1
SAP BusinessObjects Enterprise, prof edition (user)	1	user	25
SAP BusinessObjects Enterprise, prof edition (CS)	10	Concurrent session	15
SAP Information Steward	1	cores	4
SAP Information Lifecycle Management	1	Managed system	4
SAP HANA, Enterprise Edition	64	GB	4
Oprávnený subjekt - Ministerstvo vnútra SR			

Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Application Developer User	1	uživatel'	10
SAP Application Professional User	1	uživatel'	1 870
SAP Application Limited Professional User	1	uživatel'	30 198
SAP Application ESS User	1	uživatel'	30 200
SAP NetWeaver Developer User	1	uživatel'	10
SAP NetWeaver PI Base Engine	1	CPU	100
SAP NetWeaver Full Use – per CPU	1	CPU	16
Enterprise Foundation Package (incl 5 Prof Usr)	1	unit	1
Interactive Forms by Adobe – Starter kit	1	unit	1
Payroll Processing	500	Master records	77
SAP Investigative Case Management for PS	1	Cases	300 000
SAP Emergency Management for PS	50	Full-time equivalents	100
SAP NetWeaver Process Integration	1	Cores	8
SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, core based	1	Cores	24
SAP BusinessObjects BI Suite, CS	10	Concurrent sessions	20
SAP BusinessObjects BI Location Intelligence by Galigeo Integr (CS)	10	Concurrent sessions	20
SAP Business Objects Business Suite (user)	1	user	1
SAP Application Business Expert Upgrade User	1	SAP Application Business Expert Upgrade User	5
SAP Business Communications Management, multi-channel	1	BCM multi-channel users	120
BA&T SAP Data Services	1	Cores	9
SAP Information Steward	1	cores	4
SAP Information Lifecycle Management	1	1 managed system	2
SAP Test Data Migration Server	300	Database size in GB	8
DB2 Enterprise edition for Linux, Unix and Windows	1	% SAP Application Value	1
Oprávněný subjekt - Ministerstvo obrany SR			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Payroll Processing	500	Master records	44
Planning & Support Deployed Operations	1	unit	1
SAP ERP Developer User	1	user	20
SAP ERP Professional User	1	user	1 000
SAP ERP Limited Professional User	1	user	951
SAP NetWeaver PI Base Engine	1	GB pre month	50
Public Sector Records Mgmt	1	user	100
SAP Worker	1	user	630
SAP Application Limited Professional User	1	user	124
SAP Professional User	1	user	75
SAP Platform User	1	user	250
SAP Interact.Forms by Adobe, enable ent.	1	licenced user	3 315
SAP NW Found. 3rd Party Appl, core based	1	core	11

SAP RE Mgmt,office,retail,ind.prop. mgmt	1	user	33
SAP HANA, enterprise ed	1	64 GB of Memory	13
Oprávený subjekt - Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Business Suite Professional User	1	user	829
SAP Business Suite Employee User	1	user	4 332
SAP Business Suite Ltd. Prof. User	1	user	183
SAP Payroll Processing	500	master records	87
SAP Business Suite ESS User	1	sap application employee self-service-user	10 540
Application Interface	1	instance	1
Database Interface	1	type	2
SAP BusObj Metadata Management (CPU)	1	CPU	4
SAP BusObj KA for Info View (CPU)	1	CPU	5
SAP BusObj KA for Crystal Reports (CPU)	1	CPU	5
SAP BusObj KA for WebI (CPU)	1	CPU	5
SAP NetWeaver Process Integration	1	CPU	6
SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)	1	CPU	8
SAP Test Data Migration Server	300	DB size in GB	3
SAP Quality Center by HP	3	tester	1
SAP Test Acceleration and Optimization	1	testers	10
SAP Sol.Man. adapt. SAP Qual.Cent. by HP	1	connected systems	1
SAP BusObj Plan&Cons., vers. SAP NW	500	Employees	8
SAP BusObj BI package (CPU)	1	CPU	6
SAP Business Suite Expert User	1	expert user	36
SAP Business Suite Business Inform. User	1	information user	940
SAP NetWeaver MDM, employees	1	employee object	20 000
SAP BusObj Data Services (1 CPU)	1	CPU	4
SAP Business Suite - Application Developer User	1	user	2
SAP Workforce Performance Builder Producer	1	user	8
SAP Workforce Performance Builder Enterprise Edition	1	user	3 000
SAP Workforce Performance Navigator	1	user	1 800
Oprávený subjekt - Národná diaľničná spoločnosť a.s.			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Developer User	1	user	2
SAP Professional User	1	user	255
SAP Limited Professional User	1	user	28
Payroll Processing	1	500 master records	3
SAP ERP Foundation Starter (incl. 5 prof user)	1	package	1
SAP Platform Professional User	1	user	20
SAP RE Mgmt, land management	1000	Parcels of Land	2
SAP RE Mgmt,office,retail,ind.prop. mgmt	1	user	8
SAP Employee Self-Service User	1	user	1060

Oprávnený subjekt - Všeobecná zdravotná poisťovňa, a. s.			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Business Suite Professional User	1	User	200
HR Payroll Processing	500	Master Records	5
Oprávnený subjekt - Lesy SR, štátny podnik			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP Business Suite Professional	1	user	813
SAP Business Suite Developer User	1	user	5
SAP NetWeaver PI Base Engine	1	GB/Month	50
EH&S Product Safety (ind. spec.)	1	Mil EUR yearly turnover	100
SAP Test Data Migration Server	1	Gigabyte Database Size	5
SAP Information Steward	1	Core	4
SAP Information Lifecycle Management	1	Managed Systems	2
MS SQL Server Enterprise Edition	1	% SAP Application Value	1
Oprávnený subjekt - Sociálna poisťovňa			
Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Celkom
SAP ERP Application Professional User	1	user	365
SAP ERP Application Limited Professional User	1	user	50
SAP ERP Application Developer User	1	user	2
SAP NetWeaver XI Base Engine	1	GB/Month	5
SAP ERP Payroll Processing	500	Master records	13
SAP NetWeaver	1	CPU	10
Oracle run time DB	1	% SAP Application Value	1
SAP ERP Foundation Package (incl. 10 prof. users)	1	package	1

Oprávnený subjekt	Nákupná hodnota licencie v € bez DPH / maintenance base
Ministerstvo financií SR	29 356 586,04
Ministerstvo vnútra SR	8 565 815,31
Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR	2 655 159,93
Ministerstvo obrany SR	7 308 673,31
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a. s.	733 700,00
Lesy SR, štátny podnik	1 604 826,86
Národná diaľničná spoločnosť a. s.	792 000,00
Sociálna poisťovňa	1 289 641,50
Spolu nákupná hodnota v € bez DPH	52 306 402,95

Príloha č. 2 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

Popis služieb podpory (StS, ES, PSLE)

POPIS SLUŽIEB PODPORY PRODUKTOV SPOLOČNOSTI SAP PRE VEĽKÉ PODNIKY („Popis“)
s účinnosťou (ďalej len „Dátum účinnosti“) k
**RÁMCOVEJ DOHODE NA ZABEZPEČENIE LICENČNEJ PODPORY LICENCIÍ SAP, PRODUKTOV SAP A
SLUŽIEB S NIMI SÚVISIACICH Č. 2880/2022 („Zmluva“) uzatvorenej medzi**
SAP Slovensko s.r.o.
so sídlom na adrese: **Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto**
IČO: 35737328
registrácia spoločnosti: **Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo:
16427/B**

s

**Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky so sídlom
Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika IČO: 50 349 287**
(ďalej len „Objednávateľ“)

Tento Popis je prílohou a neoddeliteľnou súčasťou horeuvedenej Zmluvy. V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo v nesúlade s ustanoveniami Zmluvy, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

Slová s veľkým začiatočným písmenom definované v Zmluve a nedefinované v Popise 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 alebo Oprávnených subjektov, prípadne dokumentácia SAP. Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, tak pojem zákazník zahŕňa Objednávateľa a/alebo Oprávnené subjekty špecifikované v Zmluve, ktorí majú objednané Služby podpory PSLE. Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, jednotlivé povinnosti zákazníka sú povinnosťami Objednávateľa a každého Oprávneného subjektu, ktorému sú Služby podpory SAP PSLE poskytované.

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

1. Definície:

- 1.1 „Spustenie produktívnej prevádzky“** označuje okamih, od ktorého Objednávateľ alebo Oprávnený subjekt po implementácii Riešení PSLE alebo po inovácii Riešení PSLE môže tieto riešenia používať na spracovávanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na chod podniku alebo organizácie v súlade s licenčnou zmluvou.
- 1.2 „Základ pre výpočet poplatku za služby podpory“** znamená súčet hodnôt všetkých základov pre výpočet poplatku za služby podpory vo všetkých on-premise objednávkach (zmluvách) medzi spoločnosťou SAP a Objednávateľom a Oprávnenými subjektmi, ktorým sa majú Služby podpory spoločnosti SAP poskytovať.
- 1.3 „Riešenia zákazníka“** znamená Riešenia PSLE a akýkoľvek ďalší softvér licencovaný Objednávateľom alebo Oprávneným subjektom od tretích strán.
- 1.4 „Riešenia IT zákazníka“** znamená Riešenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu a hardvérové systémy podporované tímom Objednávateľa a Oprávneného subjektu pre IT.
- 1.5 „Produktívne systémy“** znamená aktívny systém spoločnosti SAP, ktorý sa používa na prevádzkovanie interných podnikových operácií Objednávateľa a Oprávneného subjektu a v ktorom sa zaznamenávajú ich údaje.
- 1.6 „Softvérové riešenia spoločnosti SAP“** znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, v ktorých sú prevádzkované Riešenia Objednávateľa a Oprávnených subjektov a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Objednávateľa a Oprávnených subjektov. Podrobnosti a príklady je možné nájsť na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ľubovoľnom budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahrádza pokyn SAP Note 1324027). „

- 1.7 Podstatné zadania**“ znamená problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu s Objednávateľom a Oprávneným subjektom v súlade so štandardmi spoločnosti SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie produktívnej prevádzky predproduktívneho systému alebo (ii) majú zásadný obchodný vplyv na kľúčový Produktívny systém Objednávateľa a Oprávneného subjektu.
- 1.8 „Služby podpory SAP“** znamená Služby podpory SAP Product Support for Large Enterprises (PSLE), SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support.
- 1.9 „Webová lokalita podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP“** znamená webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.
- 1.10 „Softvér“** znamená ten istý výraz ako Softvér SAP podľa Zmluvy.
- 1.11 „údržba“** má rovnaký význam ako „Služby podpory“ podľa Zmluvy, ak tento Popis neustanovuje inak.
- 1.12 „Mixed landscape“** znamená situáciu, keď sú poskytované v jednom softvérovom prostredí Objednávateľa a/alebo Oprávneného subjektu rôzne typy Služieb podpory spoločnosti SAP alebo sú poskytované rôznymi dodávateľmi.
- 1.13 „Počiatočné obdobie“** poskytovania Služieb podpory SAP PSLE pre Objednávateľa a pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP Standard Support alebo SAP Enterprise Support, znamená obdobie do konca kalendárneho roka, v ktorom sa k dotknutému Softvéru SAP začanú prvý krát poskytovať Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy a nasledujúci celý kalendárny rok. „**Počiatočné obdobie**“ poskytovania Služieb podpory SAP PSLE pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP PSLE, znamená obdobie poskytovania Služieb podpory SAP PSLE počas predchádzajúcej zmluvy. „**Doba obnovenia**“ alebo „**Obdobie obnovenia**“ poskytovania Služieb podpory SAP PSLE pre Objednávateľa a pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP Standard Support alebo SAP Enterprise Support, znamená obdobie po ukončení Počiatočného obdobia po dobu ďalšieho jedného kalendárneho roka. „**Doba obnovenia**“ alebo „**Obdobie obnovenia**“ poskytovania Služieb podpory SAP PSLE pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP PSLE, znamená obdobie, na ktoré boli Služby podpory PSLE iniciačne objednané podľa Zmluvy.
- 2. Rozsah služieb podpory SAP Product Support for Large Enterprises.** Objednávateľ a Oprávnený subjekt môže za podmienok Popisu a Dohody požadovať a spoločnosť SAP má povinnosť poskytovať služby podpory SAP PSLE v takej miere, v akej spoločnosť SAP takéto služby vo všeobecnosti sprístupňuje na danom Území. Služba podpory SAP PSLE aktuálne zahŕňa nasledujúce oblasti:

Nepretržité zlepšovanie a inovovanie

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení PSLE, ako aj nástroje a procedúry pre inovácie.
- Balíky podpory – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy na prispôbenie existujúcich funkcií zmeneným zákonným alebo regulačným požiadavkám.
- V prípade vydaní základných aplikácií balíka SAP Business Suite 7 (od vydania SAP ERP 6.0 a s vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) spoločnosť SAP môže poskytovať rozšírenú funkčnosť a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíkov alebo inými spôsobmi, ktoré sú k dispozícii. Počas štandardnej údržby pre vydanie základných aplikácií spoločnosti SAP je aktuálnou praxou spoločnosti SAP poskytovať jeden rozširujúci balík alebo inú aktualizáciu za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Prístupný zdrojový kód ABAP pre softvér aplikácií SAP a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien softvéru, ako sú zmenené nastavenia konfigurácie alebo inovácie Riešení PSLE, je podporované napríklad pomocou obsahu, nástrojov a informačných materiálov.
- Spoločnosť SAP poskytuje zákazníkovi prístup k riadeným samoobslužným službám ako súčasťou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha zákazníkovi optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení PSLE.

Spracovanie Incidentov

- Pokyny SAP Note na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP dokumentujú poruchy softvéru a obsahujú informácie, ktoré umožňujú odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožňujú takýmto chybám predchádzať. Pokyny SAP Note môžu obsahovať opravy kódu, ktoré nadobúdateľa licencie môžu implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP Note dokumentujú aj súvisiace problémy, otázky nadobúdateľov licencií a odporúčané riešenia (napr. prispôbenie nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj na inštaláciu špecifických opráv a vylepšení komponentov spoločnosti SAP.

- Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami PSLE (ďalšie informácie nájdete v časti 2.1).
- Procedúry globálnej nepretržitej eskalácie.

Prístup k obsahu Služieb

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

Plánovanie itinerára služieb podpory SAP PSLE

- Zákazník a spoločnosť SAP dvakrát za kalendárny rok uskutočnia telekonferenčný hovor, počas ktorého si vymenia informácie o aktuálnych alebo plánovaných globálnych projektoch Nadobúdateľa licencie na implementáciu alebo inováciu Riešení PSLE, posúdia Hlavné problémy a plány minimalizácie rizík, prediskutujú témy týkajúce sa kontroly kvality s ohľadom na komplexné operácie a podporu pre Softvérové riešenia spoločnosti SAP u zákazníka a dohodnú sa na všeobecnej úrovni spolupráce medzi zákazníkom a spoločnosťou SAP v oblasti činností podpory a dodávky služieb podpory SAP PSLE pre Softvérové riešenia spoločnosti SAP u zákazníka.
- Zákazník môže kontaktovať miestneho manažéra podpory spoločnosti SAP a požiadať o naplánovanie telekonferenčného hovoru.
- Ak sa na tom zákazník a spoločnosť 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 Zákazníckeho kompetenčného strediska Nadobúdateľa licencie.

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

Ďalšie komponenty, metodiky, obsah a účasť komunity

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému pre Riešenia PSLE (napr. výstraha SAP EarlyWatch Alert).
- Popisy procesov a obsah procesov, ktoré sa môžu používať ako predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady prostredníctvom nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho podporuje testovacie aktivity zákazníka
- Obsah a doplnkové nástroje navrhnuté na zvýšenie efektivity, najmä pre implementácie.
- Nástroje a obsah pre SAP Application Lifecycle Management (dodávané prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition a/alebo Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support a/alebo Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP):

o Nástroje na implementáciu, konfiguráciu, testovanie, prevádzku a správu systému o Osvedčené postupy, návody, metodiky, popisy procesov a obsah procesov. Tento obsah podporuje používanie nástrojov pre SAP Application Lifecycle Management.

- Prístup k návodom cez Webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP, ktoré môžu zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah navrhnutý na znižovanie nákladov a rizík.
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov spoločnosti SAP (prostredníctvom Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponukách služieb atď.

2.1. Globálne spracovanie incidentov. Keď zákazník nahlási nesprávne fungovanie, spoločnosť SAP poskytne zákazníkovi podporu v podobe informácií, ktoré mu umožnia takéto nesprávne fungovanie odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožnia týmto chybám predísť. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá spoločnosťou SAP. Zákazník môže nahlásiť incident kedykoľvek. Všetky osoby zapojené do procesu riešenia incidentu majú kedykoľvek prístup k stavu incidentu.

Vo výnimočných prípadoch môže zákazník kontaktovať spoločnosť SAP aj telefonicky. Kontaktné informácie sú uvedené v pokyne SAP Note 560499. Na účely takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje spoločnosť SAP od zákazníka, aby jej poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii).

Spoločnosť SAP začne spracovávať incidenty v prípade incidentov s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP Note 67739) do 24 hodín, 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledujúce podmienky: (i) incident musí byť nahlásený v angličtine a (ii) zákazník musí mať k dispozícii dostatočne vyškoleného a po anglicky hovoriaceho zamestnanca, aby zákazník a spoločnosť SAP mohli komunikovať, ak spoločnosť SAP priradí incident zahraničnému centru Služieb podpory spoločnosti SAP. Ak tieto podmienky nie sú splnené, spoločnosť SAP nemusí byť schopná začať so spracovaním incidentov ani pokračovať v spracovaní incidentov.

2.2. SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci služieb podpory SAP Product Support for Large Enterprises.

- 2.2.1 Používanie softvéru SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akéhokoľvek nástupníckeho riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytovaného podľa tohto dokumentu) sa riadi licenčnou zmluvou a slúži výlučne na nasledujúce účely na základe služieb podpory SAP PSLE: (i) dodávka služieb podpory SAP PSLE (ii) riadenie životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT zákazníka. Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:
- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika • riadenie incidentov (servisné stredisko), riešenia problémov a žiadostí o zmenu aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v riešení SAP Solution Manager Enterprise Edition • scenáre riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s použitím technológie SAP NetWeaver Gateway (alebo ekvivalentnej technológie) začlenennej do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT zákazníka používajúce funkciu riadenia projektov komponentu SAP Project and Portfolio Management začleneného do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition (funkcia riadenia portfólií v komponente SAP Project and Portfolio Management však nespadá do rozsahu riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition a zákazník ho musí licencovať samostatne)
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a BI aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v riešení 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.
- 2.2.2 Zákazník má oprávnenie na používanie databáz spoločnosti SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP a ktoré sú všeobecne dostupné pre všetkých zákazníkov spoločnosti SAP spolu s nástrojom SAP Solution Manager. Táto runtime licencia je obmedzená na Používanie relevantnej databázy ako podkladovej databázy nástroja SAP Solution Manager a na obdobie tohto Popisu.
- 2.2.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je uvedené vyššie. Zákazník nebude používať riešenie SAP Solution Manager Enterprise Edition najmä pre (i) scenáre CRM, ako napr. správa príležitostí, správa potenciálnych zákazníkov alebo správa podpory obchodu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v Článku 2.2.1, (ii) iné typy používania SAP NetWeaver než sú uvedené vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie incidentov (servisné stredisko) okrem Riešení IT zákazníka a (iv) funkcie zdieľaných služieb iných ako IT vrátane personalistiky, financií alebo obstarávania, (v) SAP Project and Portfolio Management vrátane iného riadenia portfólií alebo riadenia projektov než je riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií uvedené vyššie v Článku 2.2.1, (vi) SAP NetWeaver Gateway vrátane času návrhu SAP NetWeaver Gateway okrem scenárov riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s rozsahom popísaným vyššie v Článku 2.2.1. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.
- 2.2.4 Spoločnosť SAP môže podľa vlastného uváženia pribežne aktualizovať prípady použitia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/solutionmanager>) v súlade s týmto Článkom 2.2.
- 2.2.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa môže používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu 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. Zákazník je oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používanie webových samoobslužných služieb v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition počas obdobia tohto Popisu na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory, potvrdenie žiadostí a schválenie zmien priamo súvisiacich s Riešeniami IT zákazníka.
- 2.2.6 Ak zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP PSLE a začne využívať podporu SAP Standard Support v súlade s Článkom 7, používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition zákazníkom na základe podpory SAP PSLE sa ukončí. Potom sa bude používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition zákazníkom riadiť podmienkami príslušného Popisu služieb podpory SAP Standard Support.
- 2.2.7 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 spoločnosti SAP, ak len tretie strany oprávnené na prístup k softvéru spoločnosti SAP podľa licenčných zmlúv zákazníka 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 služby podpory SAP Product Support for Large Enterprises. V záujme získania služieb podpory SAP PSLE za podmienok uvedených v tomto Popise je zákazník povinný v rámci svojho Zákazníckeho kompetenčného strediska spoločnosti SAP určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť spoločnosti SAP kontaktné údaje (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), pomocou ktorých je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktnéj osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba zákazníka musí byť autorizovaný zástupca zákazníka splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia v mene zákazníka alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2. Ďalšie požiadavky. Aby zákazník mohol prijímať Služby podpory SAP PSLE podľa tohto dokumentu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

- (i) Priebežne platiť všetky poplatky za Služby podpory SAP PSLE v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.
- (ii) Inak plniť svoje záväzky 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 oprávnenia na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania incidentov. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov spoločnosti SAP, ktorí spracovávajú incidenty, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú. Zákazník uznáva, že neposkytnutie prístupu môže viesť k oneskoreniam v spracovaní incidentov a poskytovaní opráv alebo k nespôsobilosti spoločnosti SAP poskytovať podporu efektívnym spôsobom. Pre služby podpory tiež musia byť 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 softvér SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv pre Bázu a softvér najnovších balíkov podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a preniesť 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.
- (viii) 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 inovácie vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (ix) V záujme úplného sprístupnenia a aktivovania systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je zákazník povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.
- (x) Zákazník súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy všetkých modifikácií a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytnú spoločnosti SAP.
- (xi) Odosielať všetky incidenty prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry spoločnosti SAP, ktorú spoločnosť SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov add-on.
- (xii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o všetkých zmenách v inštaláciách a Definovaných používateľoch zákazníka a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení PSLE.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko.

4.1. Rola Zákazníckeho kompetenčného strediska V záujme využitia potenciálnej hodnoty dodávanej v rámci Služieb podpory SAP PSLE v plnom rozsahu sa od zákazníka vyžaduje vytvorenie Zákazníckeho kompetenčného strediska („Zákaznícke kompetenčné stredisko“ alebo „Zákaznícke COE“). Zákaznícke COE zákazníka predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou služieb podpory spoločnosti SAP. 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. Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových podnikových procesov. Spoločnosť 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 poradcov podpory pre infraštruktúrne/aplikačné platformy a príslušné aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni (pondelok až piatok)). Proces podpory a odborné znalosti zákazníka sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služby a certifikačného auditu.
- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií súvisiacich so spoločnosťou SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok, správa kmeňových záznamov používateľa a inštaláčnych údajov).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od zákazníka a/alebo ním 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 Riešeníach PSLE a Zákazníckom COE v rámci organizácie Nadobúdateľa licencie.

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

Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE najneskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov od Dátumu nadobudnutia 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 primárnej a opätovnej certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú k dispozícii na Webovej stránke podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

5. Predpoklady poskytovania Služieb podpory SAP PSLE a prahové hodnoty z hľadiska výnosov.

Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú oprávnené čerpať Služby podpory PSLE len na základe Objednávky na podporu podľa Zmluvy a (kumulatívne) len za splnenia predpokladov uvedených v Zmluve a v tomto Popise.

Poskytovanie Služieb podpory PSLE môže byť začaté a plnené len za podmienky plnenia ďalej uvedených predpokladov a že ich neplnenie z dôvodov spočívajúcich u ktoréhokoľvek Oprávneného subjektu alebo len u Objednávateľa má vplyv aj na ostatné Oprávnené subjekty a Objednávateľa a môže viesť k ukončeniu Služieb podpory SAP PSLE pre všetky Oprávnené subjekty a Objednávateľa.

5.1. Objednávateľ, pokiaľ si objednal Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy a/alebo Oprávnený subjekt, ktorý si Služby podpory SAP PSLE objednal podľa Zmluvy, je oprávnený prijímať Služby podpory SAP PSLE od dátumu, ku ktorému Objednávateľ a Oprávnené subjekty písomne informujú spoločnosť SAP o tom, že spĺňajú obe nasledujúce kritériá:

- (i) agregovaná (celková) suma všetkých ročných výdavkov Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktoré si objednali Služby podpory podľa Zmluvy prekročí alebo dosiahne 5 000 000,00 EUR (päť miliónov eur) („**Prahová hodnota podpory**“) na nasledujúce typy podpory:
 - (a) SAP Enterprise Support zazmluvnený priamo medzi SAP a Objednávateľom alebo Oprávnenými subjektmi, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin sedemnástich percent (17 %) a príslušného Základu pre výpočet poplatku za služby podpory bez ohľadu na aktuálne platný Koeficient podpory SAP Enterprise Support,
 - (b) SAP Product Support for Large Enterprises (PSLE) zazmluvnený priamo medzi SAP a Objednávateľom alebo Oprávnenými subjektmi, pričom ide o súčin Koeficientu podpory (aktuálne 17 %) a príslušného Základu pre výpočet poplatku za služby podpory,
 - (c) SAP Standard Support (PSLE) zazmluvnený priamo medzi SAP a Objednávateľom alebo Oprávnenými subjektmi, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin sedemnástich percent (17 %) a príslušného Základu pre výpočet poplatku za služby podpory bez ohľadu na aktuálne platný Koeficient podpory SAP Standard Support,

- (d) údržbu pre softvér licencovaný od spoločnosti Business Objects,
 - (e) MaxAttention (Premium Engagement) a
 - (f) vydanie On-Premise SAP Preferred Care pre SAP Enterprise Support alebo vydanie On-Premise SAP Preferred Care pre SAP Product Support for Large Enterprises, pričom za ročné výdavky sa na účely tohto odseku považuje súčin dvoch percent (2 %) a príslušného Základu pre výpočet poplatku za služby podpory, a
- (ii) Súčet Základov pre výpočet poplatku za služby podpory Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktoré si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy, prekročí alebo dosiahne hodnotu 30 000 000,00 EUR (tridsať miliónov eur) („**Prahová hodnota licencií**“).

Pre odstránenie pochybností, Riešenia zákazníka (t.j. Riešenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu), pre ktoré sú služby podpory objednané alebo zazmluvnené prostredníctvom tretej strany, nemajú nárok na pokrytie Službami podpory SAP PSLE.

V prípade, že počas trvania Zmluvy, Objednávateľ a/alebo Oprávnený subjekt nadobudnú Softvér SAP a/alebo súvisiace služby podpory k Softvéru SAP prostredníctvom tretej strany, platí nasledujúce:

- Samostatné Riešenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu
Pre samostatné Riešenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu, ktoré sú prevádzkované na samostatnej technickej inštalácii (t.j. v samostatnom softvérovom prostredí), bude uzavretá samostatná zmluva o podpore.

- Integrované Riešenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu
Integrovanými Riešeniami Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu sa považujú najmä dokupy Softvéru SAP do softvérového prostredia pokrytého podporou podľa Zmluvy (napr. navýšenie v množstve doteraz obstaraných licencií, nákup runtime databázy k existujúcim licenciám, softvér integrovaný technologicky s existujúcim softvérom atď.)

Ku dňu, keď dôjde k obstaraniu Integrovaných Riešení Objednávateľom / Oprávneným subjektom prostredníctvom tretej strany, t.j. dochádza k mixed landscape u Objednávateľa alebo u Oprávneného subjektu, tak v takom prípade Objednávateľ alebo dotknutý Oprávnený subjekt (t.j. subjekt u ktorého prišlo k obstaraniu Integrovaného Riešenia prostredníctvom tretej strany) stráca oprávnenie na poskytovania Služieb podpory SAP PSLE na individuálnej úrovni podľa bodu 5.2 Popisu. Zároveň však, pokiaľ z dôvodu mixed landscape v zmysle predchádzajúcej vety Objednávateľ a Oprávnené subjekty spolu nespĺňajú naďalej Prahové hodnoty z hľadiska výnosov (Prahová hodnotu podpory alebo Prahovú hodnotu licencií) – t.j. nespĺňajú spolu predpoklady na poskytovanie Služieb podpory PSLE, strácajú oprávnenie na Služby podpory SAP PSLE aj ostatní účastníci Zmluvy (t.j. aj Objednávateľ aj Oprávnené subjekty, u ktorých k obstaraniu Integrovaného Riešenia prostredníctvom tretej strany neprišlo).

Oprávnenosť na započítanie poplatkov za Cloudové služby SAP. Ak Objednávateľ alebo jednotlivý Oprávnený subjekt má aktívne objednávky alebo zmluvy pre jednu alebo viacero služieb SAP na požiadanie, ktoré sú uvedené na stránke

https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/offerings-and-programs/strategy/cloud-extension-eligible-cloud-solutions.pdf („Cloudové služby SAP“), so spoločnosťou SAP

alebo so spoločnosťou ovládanou spoločnosťou SAP SE, ktorá je registrovaná v danej krajine ako spoločnosť SAP, a ak obdobie poskytovania Cloudových služieb SAP nie je kratšie než päť (5) rokov, Objednávateľ a Oprávnené subjekty si môžu za podmienok uvedených nižšie v tomto bode uplatniť na dosiahnutie Prahovej hodnoty podpory až štyridsať percent (40 %) zo splatných ročných poplatkov Objednávateľa alebo dotknutého Oprávneného subjektu za Cloudové služby SAP podľa každej takejto zmluvy, ktorá neprekračuje Prahovú hodnotu podpory uvedenú v pododseku (i) vyššie.

Pre dosiahnutie “Prahovej hodnoty podpory” je možné do finančného objemu “hodnoty podpory” započítať 40 % z najnižšej ročnej platby za spôsobilé Cloudové služby SAP (https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/offerings-and-programs/strategy/cloud-extension-eligible-cloud-solutions.pdf) pri kumulatívnom splnení všetkých nasledujúcich podmienok:

- A) spôsobilé Cloudové služby SAP boli dohodnuté priamo medzi Objednávateľom alebo Oprávneným subjektom a SAP;
- B) spôsobilé Cloudové služby SAP boli dohodnuté na dobu aspoň päť rokov (k dohode mohlo prísť i pred uzatvorením zmluvy alebo čiastkovej cloudovej zmluvy);

- C) v čase objednania Služieb podpory SAP PSLE podľa Zmluvy je možné započítať 40% z najnižšej ročnej hodnoty ročných poplatkov za Cloudové služby SAP zo všetkých zazmluvnených platieb za Cloudové služby SAP;
- D) pre nasledovné obdobie poskytovania Služieb podpory SAP PSLE podľa Zmluvy je možné započítať 40% z ročných poplatkov za Cloudové služby SAP uskutočnených vždy v jednom konkrétnom kalendárnom roku.

5.2 Objednávateľ a Oprávnené subjekty počas obdobia trvania tohto Popisu zodpovedajú za to, že informujú spoločnosť SAP v prípade, že u Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy dôjde k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty podpory a/alebo Prahovej hodnoty licencií. Spoločnosť SAP na požiadanie Objednávateľa pomôže Objednávateľovi a Oprávneným subjektom pri zisťovaní, či k tomu došlo. Ak u Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy dôjde k poklesu pod úroveň jednej alebo oboch týchto prahových hodnôt, Objednávateľ alebo Oprávnený subjekt o tom okamžite informuje spoločnosť SAP a od dátumu, ku ktorému u Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy dôjde k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty podpory a/alebo Prahovej hodnoty licencií, platia nasledujúce ustanovenia:

- (a) Koeficient Služieb podpory SAP PSLE (t.j. ročné percento zo Základu pre výpočet poplatku za služby podpory SAP PSLE) pre Riešenia PSLE Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy sa nahradí vtedy aktuálnym Koeficientom Služieb podpory SAP Enterprise Support (t.j. ročným percentom zo Základu pre výpočet poplatku za služby podpory SAP Enterprise Support) podľa aktuálneho cenníka spoločnosti SAP, a zároveň
- (b) rozsah podpory spoločnosti SAP zostane tak, ako je to definované v Článku 2 Popisu vyššie,
- (c) Koeficient podpory SAP PSLE (t.j. ročné percento zo Základu pre výpočet poplatku za služby podpory) pre akékoľvek dodatočné nákupy softvérových licencií po poklese pod úroveň Prahovej hodnoty podpory alebo Prahovej hodnoty licencií bude aktuálny Koeficient podpory SAP Enterprise Support (t.j. ročné percento zo Základu pre výpočet poplatku za služby podpory SAP Enterprise Support) podľa aktuálneho cenníka spoločnosti SAP.

Objednávateľ a Oprávnené subjekty, ktoré si objednali Služby podpory SAP PSLE podľa Zmluvy si môžu jednotne vybrať Služby podpory SAP Standard Support alebo Služby podpory SAP Enterprise Support podľa vtedy aktuálnych zmluvných podmienok spoločnosti SAP. Spoločnosť SAP a Objednávateľ sú v oboch prípadoch povinní o tomto spísať dodatok k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Objednávateľa (aj pre Oprávnené subjekty) a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

Ak Objednávateľ okrem toho v deň poklesu alebo ešte pred poklesom pod úroveň Prahovej hodnoty podpory a/alebo Prahovej hodnoty licencií oznámi spoločnosti SAP, že spolu s Oprávnenými subjektmi, ktoré si objednali Služby podpory SAP PSLE prechádza na služby podpory SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support, Objednávateľ a Oprávnené subjekty, ktoré si objednali Služby podpory SAP PSLE majú povolené naďalej využívať podporu SAP PSLE s Koeficientom 17 % až do zazmluvnenia prechodu na služby podpory SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support počas obdobia maximálne 90 dní a potom sa začnú uplatňovať Koeficienty uvedené v pododseku 5.2 (a).

5.3 Objednávateľ ani Oprávnené subjekty nie sú oprávnení užívať Služby podpory SAP PSLE: (i) počas obdobia od splnenia kritérií v Článku 5.1 do dátumu, ku ktorému spoločnosť SAP prijme od Objednávateľa a Oprávnených subjektov písomné oznámenie o tom, že Objednávateľa a/alebo Oprávnené subjekty, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE spĺňajú tieto kritériá (za oznámenie sa považuje aj prijatie Objednávok, z ktorých vyplýva splnenie predpokladov k určitému dátumu), a (ii) počas obdobia od dátumu, ku ktorému u Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE dôjde k poklesu pod úroveň kritérií uvedených v Článku 5.1, do dátumu, ku ktorému o tom Objednávateľ alebo Oprávnený subjekt informuje spoločnosť SAP, ak dátum oznámenia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu spoločnosti SAP je neskorší než dátum, ku ktorému u Objednávateľa a Oprávnených subjektov, ktoré si objednali Služby podpory SAP PSLE došlo k poklesu pod úroveň kritérií v Článku 5.1.

5.4 Objednávateľ ani Oprávnené subjekty nezískajú žiadnu náhradu vrátane žiadnych už predtým zaplatených poplatkov za podporu, ako sú napr. poplatky zaplatené za podporu SAP Enterprise Support.

6. Poplatky za služby podpory SAP Product Support for Large Enterprises. Poplatky za Služby podpory SAP PSLE budú uhrádzané štvrťročne vopred.

Po uplynutí Počiatočného obdobia a prvej Doby obnovenia si SAP vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory každoročne s účinnosťou od (zväčša) 01.01. príslušného roka bez predchádzajúceho oznámenia Oprávnenému subjektu. SAP postupuje tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory 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. 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 počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory neznamena vzdanie sa práva SAP na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek nasledujúcom kalendárnom roku. SAP si taktiež vyhradzuje právo kumulácie navýšenia v prípade, že v predchádzajúcich kalendárnym rokoch poskytovania Služieb podpory k navýšeniu neprišlo. Po prvom navýšení je SAP oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory každoročne.

7. Ukončenie

7.1 Služby podpory SAP PSLE sú poskytované na základe Zmluvy po dobu určitú. Služby podpory SAP PSLE budú ukončené uplynutím dohodnutej doby ich trvania.

Spoločnosť SAP môže ukončiť Služby podpory SAP PSLE vo vzťahu k jednotlivému Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi (ak si objednal Služby podpory SAP PSLE) bez ohľadu na predchádzajúce ustanovenia po jednom (1) mesiaci od písomného oznámenia, ak Oprávnený subjekt alebo Objednávateľ nezaplatil poplatky za Služby podpory SAP PSLE.

Ukončenie Služieb podpory SAP PSLE uskutočnené v súlade s horeuvedeným ustanovením sa týka len dotknutého Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa, voči ktorému bolo ukončenie uskutočnené. V prípade, že v dôsledku ukončenia Služieb podpory SAP PSLE príde k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty podpory a/alebo Prahovej hodnoty licencií vo vzťahu k Objednávateľovi a/alebo Oprávneným subjektom, ktorí majú naďalej objednané a dodávané Služby podpory SAP PSLE, aplikujú sa vo vzťahu k týmto subjektom (hoci vo vzťahu k nim neboli Služby podpory SAP PSLE ukončené) príslušné ustanovenia článku

5. Tohto Popisu.

Služby podpory SAP PSLE môžu byť ukončené aj za podmienok uvedených v Zmluve.

7.2 V prípade ukončenia poskytovania Služieb podpory PSLE v zmysle bodu 7.1 vyššie, prestávajú sa k dotknutému Softvéru SAP (ktorého podpora bola ukončená) poskytovať akékoľvek Služby podpory SAP, pričom obnovenie akéhokoľvek typu Služieb podpory SAP podlieha súhlasu zo strany SAP a aplikovaniu reaktivačného poplatku podľa pravidiel SAP.

7.3 Objednávateľ si spoločne so všetkými Oprávnenými subjektmi, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE, bez ohľadu na práva podľa Článku 7.1 a za predpokladu, že ani jeden subjekt nie je v omeškaní so žiadnymi záväzkami podľa Rámcovej zmluvy, môže vybrať Služby podpory SAP Enterprise Support alebo SAP Standard Support v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami.

7.3.1 SAP Enterprise Support. Objednávateľ si spoločne so všetkými Oprávnenými subjektmi, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE môžu vybrať služby podpory SAP Enterprise Support za predpokladu, že toto rozhodnutie tri (3) mesiace vopred písomne oznámia spoločnosti SAP (i) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP PSLE, ktoré sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začatím akéhokoľvek kalendárneho mesiaca, alebo (ii) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP PSLE, ktoré nie sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred akýmkoľvek mesačným výročím dátumom obnovenia takejto Objednávky. Objednávateľ a Oprávnené subjekty oznámia svoj výber formou písomného oznámenia, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP PSLE s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia PSLE Objednávateľa a Oprávnených subjektov a musí podliehať aktuálnym podmienkam spoločnosti SAP na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support vrátane stanovenia poplatkov. Spoločnosť SAP a Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, resp. k

Objednávke, v ktorom bude uvedený jednotný výber Objednávateľa a Oprávnených subjektov a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

7.3.2 SAP Standard Support. Objednávateľ si spoločne so všetkými Oprávnenými subjektmi, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE môžu vybrať služby podpory SAP Standard Support za predpokladu, že toto rozhodnutie tri (3) mesiace vopred písomne oznámia (i) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP PSLE, ktoré sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom Obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí posledného Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom poskytovania Služieb podpory SAP PSLE podľa prvej objednávky Objednávateľa a Oprávnených subjektov na poskytovanie Služieb podpory SAP PSLE, alebo (ii) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP PSLE, ktoré nie sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého Obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí posledného Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom poskytovania Služieb podpory SAP PSLE podľa prvej Objednávky Objednávateľa a Oprávnených subjektov na poskytovanie Služieb podpory SAP PSLE. Takýto výber sú Objednávateľ a Oprávnené subjekty povinní oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP PSLE s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia PSLE Objednávateľa a Oprávnených subjektov a musí podliehať aktuálnym podmienkam spoločnosti SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vrátane stanovovania poplatkov. Spoločnosť SAP a Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, resp. k Objednávke, v ktorom bude uvedený výber Objednávateľa a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

7.4 Aby sa predišlo nedorozumeniam:

- prechod na iný typ Služieb podpory SAP Objednávateľom a Oprávnenými subjektmi v súlade s ustanoveniami pre výber Služieb podpory sa bez výnimiek uplatní na všetok zalicencovaný Softvér SAP Objednávateľov a Oprávnených subjektov a čiastočný výber akéhokoľvek typu Služieb podpory SAP zo strany Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu je prísne zakázaný a nie je povolený pre žiadnu časť Softvéru SAP.
- ukončenie Služieb podpory SAP PSLE sa vo vzťahu k jednotlivému Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi bez výnimiek uplatní na všetok Softvér SAP zalicencovaný v celistvom softvérovom prostredí Objednávateľa alebo jednotlivého Oprávneného subjektu a akéhokoľvek čiastočné ukončenie Služieb podpory SAP PSLE v rámci celistvého softvérového prostredia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu je prísne zakázaný.

8. Overovanie. Na účely kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) oprávnenosť Objednávateľa a Oprávnených subjektov na prijímanie služieb podpory SAP PSLE, (ii) správnosť informácií poskytnutých Objednávateľom a Oprávnenými subjektmi a (iii) používanie systému Solution Manager Enterprise Edition objednávatelom a Oprávnenými subjektmi v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Popise. Ak spoločnosť SAP kedykoľvek počas obdobia tohto Popisu zistí, že u Objednávateľa a u Oprávnených subjektov, ktorí si objednali Služby podpory SAP PSLE došlo k poklesu pod úroveň Prahovej hodnoty podpory a/alebo Prahovej hodnoty licencií, ktoré sú definované vyššie, uplatnia sa príslušné ustanovenia Článku 5.

9. Obnovenie. Ak sa Objednávateľ alebo ktorýkoľvek Oprávnený subjekt rozhodne, že mu nebudú služby podpory SAP PSLE poskytované od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešení PSLE alebo ak sa Služby podpory SAP PSLE inak ukončia bez uplatnenia práv podľa Článku 7.3 alebo sa prerušia zo strany Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu na určité časové obdobie a následne sa vyžadujú alebo obnovia, spoločnosť SAP vyfakturuje Objednávateľovi alebo dotknutému Oprávnenému subjektu nahromadený poplatok za služby podpory SAP PSLE za takéto časové obdobie, počas ktorého nebola podpora fakturovaná, zvýšený o poplatok za obnovenie.

10. Ďalšie podmienky a ustanovenia.

10.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah ponúkaných služieb podpory SAP PSLE na základe písomného oznámenia doručeného tri (3) mesiace vopred.

10.2 Objednávateľ a Oprávnené subjekty týmto potvrdzuje, že získali všetky príslušné licencie pre Riešenia zákazníka.

10.3 NEVYUŽÍVANIE SLUŽBY PODPORY SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES POSKYTOVANEJ SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRAŇOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

10.4 Ak spoločnosť SAP Objednávateľovi alebo Oprávnenému subjektu udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, spoločnosť SAP bude poskytovať Služby podpory SAP PSLE pre takýto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre spoločnosť SAP túto podporu sprístupní. Objednávateľ alebo Oprávnený subjekt môže byť na získanie Služieb podpory SAP PSLE požiadaný o inováciu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok. Ak dodávateľ už neposkytuje služby podpory požadované spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP má právo minimálne počas troch mesiacov od konca kalendárneho štvrtroka vydať oznam o mimoriadnom alebo čiastočnom ukončení zmluvného vzťahu pre podporu predmetného softvéru tretej strany.

10.5 Strany súhlasia s tým, že podmienky aktuálne platnej Zmluvy o spracovaní osobných údajov pre služby SAP Support and Professional Services („DPA“), ktoré je možné nájsť na stránke <https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:dataprocessing-agreements/support-professional-services> platia pre služby Support Services a všetky ostatné profesionálne služby, ktoré spoločnosť SAP môže poskytnúť zákazníkovi.

10.6 Služby podpory SAP PSLE sa poskytujú podľa aktuálnych fáz údržby vydaní softvéru SAP tak, ako je uvedené na lokalite <http://support.sap.com/releasestrategy>.

POPIS SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT (ďalej len „Popis“)

V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo sa nezhodujú s ustanoveniami Rámcovej dohody na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022 (ďalej len „Rámcová zmluva“) vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov pripojených alebo zahrnutých do Rámcovej zmluvy ako odkaz, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, tak pojem Nadobúdateľ licencie zahŕňa Objednávateľa aj Oprávnené subjekty špecifikované v Rámcovej zmluve, ktorým sa majú na základe Objednávky a za splnenia podmienok Rámcovej zmluvy dodávať Služby podpory. Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, jednotlivé povinnosti Nadobúdateľa licencie sú povinnosťami Objednávateľa a každého Oprávneného Subjektu, ktorému sa Služby podpory podľa Rámcovej zmluvy poskytujú.

Slová s veľkým začiatočným písmenom definované v Rámcovej zmluve a nedefinované v Popise majú význam, aký im priznáva Rámcová zmluva. Slová s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v tomto Popise ani v Rámcovej zmluve, majú význam, aký im priznávajú jednotlivé licenčné zmluvy Nadobúdateľa licencie, prípadne dokumentácia SAP.

Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente (ďalej len „služba SAP Standard Support“), pre všetky softvéry licencované Nadobúdateľom licencie podľa Licenčnej zmluvy (ďalej len „Zmluva“) (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Standard Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú oprávnené čerpať Služby podpory len na základe Objednávky na podporu podľa Rámcovej zmluvy a (kumulatívne) len za splnenia predpokladov uvedených v Rámcovej zmluve a v tomto Popise.

Poskytovanie Služieb podpory môže byť začaté a plnené len za podmienky (s)plnenia predpokladov uvedených v Rámcovej zmluve, pričom ich neplnenie z dôvodov spočívajúcich u ktoréhokoľvek Oprávneného subjektu alebo len u Objednávateľa má vplyv aj na ostatné Oprávnené subjekty a Objednávateľa a môže viesť k ukončeniu Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty a Objednávateľa.

Definície

1.1 „Produktívny systém“ znamená aktívny systém SAP, ktorý sa používa na prevádzkovanie interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Nadobúdateľa licencie.

1.2 „Servisná porada“ znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku na zhromaždenie ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisná porada môže byť vykonávaná manuálne, ako samoobslužná služba alebo plne automatizovaným spôsobom.

1.3 „Webová lokalita podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP“ znamená webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.

1.4 „Počiatkové obdobie“ poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support pre Objednávateľa a pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Dohody) poskytované Služby podpory SAP PSLE alebo SAP Enterprise Support, znamená obdobie do konca kalendárneho roka, v ktorom sa k dotknutému

Softvéru SAP začnú prvý krát poskytovať Služby podpory SAP Standard Support podľa Zmluvy a nasledujúci celý kalendárny rok.

„**Počiatkové obdobie**“ poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP Standard Support, je uvedené v predchádzajúcich zmluvách a aplikuje sa aj na poskytovanie služieb podpory podľa Zmluvy (t.j. uplynulo alebo plyní podľa pravidiel uvedených v predchádzajúcich zmluvách, ktorých súčasťou bolo poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support).

„**Doba obnovenia**“ alebo „**Obdobie obnovenia**“ poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support pre Objedávateľa a pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP PSLE alebo Enterprise Support, znamená obdobie po ukončení Počiatkového obdobia po dobu ďalšieho jedného kalendárneho roka.

„**Doba obnovenia**“ alebo „**Obdobie obnovenia**“ poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support pre Oprávnený subjekt, ktorému boli ako posledné na základe predchádzajúcej zmluvy (t.j. pred poskytovaním služieb podpory podľa Zmluvy) poskytované Služby podpory SAP Standard Support, je uvedené v predchádzajúcich zmluvách a aplikuje sa aj na poskytovanie služieb podpory podľa Zmluvy (t.j. uplynulo alebo plyní podľa pravidiel uvedených v predchádzajúcich zmluvách, ktorých súčasťou bolo poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support).

Rozsah služby SAP Standard Support

Nadobúdateľ licencie môže požadovať a spoločnosť SAP má povinnosť poskytovať služby SAP Standard Support v miere, v akej spoločnosť SAP takéto služby vo všeobecnosti sprístupňuje na danom území. Služby podpory SAP Standard Support aktuálne zahŕňajú nasledujúce oblasti:

Nepretržité zlepšovanie a inovovanie

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení Standard Support, ako aj nástroje a procedúry pre inovácie.
- Balíky podpory – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy na prispôsobenie existujúcich funkcií zmeneným zákonným alebo regulačným požiadavkám.
- V prípade vydaní základných aplikácií balíka SAP Business Suite 7 (od vydania SAP ERP 6.0 a s vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) spoločnosť SAP môže poskytovať rozšírenú funkčnosť a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíkov alebo inými spôsobmi, ktoré sú k dispozícii. Počas štandardnej údržby pre vydanie základných aplikácií spoločnosti SAP je aktuálnou praxou spoločnosti SAP poskytovať jeden rozširujúci balík alebo inú aktualizáciu za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly spoločnosti SAP.
- Riadenie zmien softvéru, ako sú zmenené nastavenia konfigurácie alebo inovácie Riešení Standard Support, je podporované napríklad pomocou obsahu, nástrojov a informačných materiálov.

Spracovanie Incidentov

- Pokyny SAP Note na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP dokumentujú poruchy softvéru a obsahujú informácie, ktoré umožňujú odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožňujú týmto chybám predchádzať. Pokyny SAP Note môžu obsahovať opravy kódu, ktoré nadobúdateľa licencie môžu implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP Note dokumentujú aj súvisiace problémy, otázky nadobúdateľov licencií a odporúčané riešenia (napr. prispôsobenie nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj na inštaláciu špecifických opráv a vylepšení komponentov spoločnosti SAP.
- Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP pre problémy súvisiace s Riešeniami Standard Support. Keď Nadobúdateľ licencie nahlási nesprávne fungovanie, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie podporu v podobe informácií, ktoré mu umožnia takéto nesprávne fungovanie odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožnia týmto chybám predísť. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá spoločnosťou SAP.

Nadobúdateľ licencie môže nahlásiť incident kedykoľvek. Všetky osoby zapojené do procesu riešenia incidentu majú kedykoľvek prístup k stavu incidentu. Vo výnimočných prípadoch môže Nadobúdateľ licencie kontaktovať spoločnosť SAP aj telefonicky. Kontaktné informácie sú uvedené v pokyne SAP Note 560499. Na účely takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje spoločnosť SAP od Nadobúdateľa licencie, aby jej poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii). Spoločnosť SAP začne spracovávať incidenty v prípade incidentov s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorít nájdete v pokyne SAP Note 67739) do 24 hodín, 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledujúce podmienky: (i) incident musí byť nahlásený v angličtine a (ii) Nadobúdateľ licencie musí mať k dispozícii dostatočne vyškoleného a po anglicky hovoriaceho zamestnanca, aby Nadobúdateľ licencie a spoločnosť SAP mohli komunikovať, ak spoločnosť SAP priradí incident zahraničnému centru Služieb podpory spoločnosti SAP. Ak niektorá alebo obidve z týchto podmienok nie sú splnené, spoločnosť SAP nemôže začať so spracovaním incidentu ani pokračovať v spracovaní incidentu, kým tieto podmienky nebudú splnené.

- Procedúry globálnej nepretržitej eskalácie.

Vzdialené služby

- Služba SAP Standard Support momentálne zahŕňa možnosť voľby niektorej z nasledujúcich vzdialených služieb na produktívnu inštaláciu za kalendárny rok:
 - jedna kontrola spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Check), napríklad v prípade, že sa zákazník rozhodne implementovať a produktívne používať nový Softvér SAP;
 - jedna kontrola inovácie spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Upgrade Check) pri inovácii na nové vydanie alebo
 - jedna kontrola migrácie operačného systému alebo databázy (GoingLive OS/DB Migration Check). Táto kontrola OS/DB Migration Check pomáha Nadobúdateľovi licencie pri príprave na migráciu operačného systému alebo databázy. Za migráciu zodpovedá Nadobúdateľ licencie.
- V prípade závažných výstrah ohlásených službou SAP EarlyWatch® Alert sa môžu v jednom kalendárnom roku v Produktívnom systéme podľa potreby vykonať až dve (2) kontroly SAP EarlyWatch®.
- Služba môže pozostávať z jednej alebo viacerých Servisných porád.
- V záujme dodržania požadovaného dátumu dodávky pre vzdialenú službu musí byť vzdialená služba objednaná aspoň dva mesiace pred požadovaným dátumom dodávky vzdialenej služby. Právo na vzdialené služby existuje len pre konkrétnu inštaláciu a nie je prenosné na iné inštalácie.
- Ďalšie informácie a podrobnosti o jednotlivých vzdialených službách nájdete na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci služby SAP Standard Support

- Používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition (a ľubovoľného následníckeho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutého podľa tohto dokumentu) musí podliehať Zmluve a je určené výlučne na nasledujúce účely na základe služieb SAP Standard Support: (i) dodávka služieb SAP Standard Support vrátane dodávky a inštalácie, inovácie a údržby Riešení Standard Support a (ii) reaktivácia podpory na požiadanie Nadobúdateľa licencie vrátane aplikácie opráv porúch (napr. opráv, pokynov atď.) a analýzy hlavných príčin pre Riešenia Standard Support, (iii) správa Riešení Standard Support (vrátane managementu integrácie SAP Standard Support so SAP Cloud services, ak je dostupná) s použitím iba tých scenárov, ktoré sú súčasťou pôvodnej funkčnej úrovne, ako je definovaná na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.
- Spoločnosť SAP podľa vlastného uváženia môže priebežne na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/solutionmanager> aktualizovať prípady použitia produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe služby SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition sa môže používať pre služby SAP Standard Support len počas obdobia účinnosti tohto Popisu v súlade s licenčnými právami pre Softvér a výlučne na účely podpory produktov SAP Nadobúdateľa licencie, ktoré súvisia s podporou interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition so službami podpory SAP Standard Support, 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. Systém SAP Solution Manager sa výslovne nesmie používať v prípade aplikácií tretej strany, ktoré nie sú licencované cez spoločnosť SAP, alebo iných komponentov alebo aktiv IT prevádzkovaných spoločne so softvérom SAP.

- Ak Nadobúdateľ licencie ukončí využívanie služby SAP Standard Support a začne využívať službu SAP Enterprise Support bude sa používanie systému SAP Solution Manager Nadobúdateľom licencie riadiť podmienkami a ustanoveniami Popisu služieb podpory SAP Enterprise Support.
- Nadobúdateľ licencie má oprávnenie na používanie databáz spoločnosti SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP a ktoré sú všeobecne dostupné pre všetkých nadobúdateľov licencie spoločnosti SAP spolu s nástrojom SAP Solution Manager. Táto runtime licencia je obmedzená na Používanie relevantnej databázy ako podkladovej databázy nástroja SAP Solution Manager a na obdobie tohto Popisu.

Ďalšie komponenty, obsah a účasť komunity

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému Riešení Standard Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).
- Administratívna integrácia distribuovaných systémov prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition pre účely SAP EarlyWatch Alert
- Obsah a doplnkové nástroje navrhnuté na zvýšenie efektivity, najmä pre implementácie.
- Prístup k návodom cez Webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP, ktoré môžu zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah navrhnutý na znižovanie nákladov a rizík.
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov spoločnosti SAP (prostredníctvom Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponukách služieb atď.

Zodpovednosti Nadobúdateľa licencie

Riadenie programu služby SAP Standard Support

V záujme získania služby SAP Standard Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Nadobúdateľ licencie povinný v rámci centra Zákazníckeho kompetenčného centra („Zákaznícke COE“) určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť spoločnosti SAP kontaktné údaje (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorých je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktnéj osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie musí byť autorizovaný zástupca Nadobúdateľa licencie splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Ostatné požiadavky

Nadobúdateľ licencie musí okrem iného spĺňať nasledujúce požiadavky:

(A) Pokračovať v platení všetkých poplatkov za službu Standard Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.

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

(c) Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a udeliť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä oprávnenia na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania incidentov. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov spoločnosti SAP, ktorí spracovávajú incidenty, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú. Nadobúdateľ licencie uznáva, že neposkytnutie prístupu môže viesť k oneskoreniam v spracovaní incidentov a poskytovaní opráv alebo k nespôsobilosti spoločnosti SAP poskytovať podporu efektívnym spôsobom. Pre služby podpory tiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP

- (v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používať softvér SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv pre Bázu a softvér najnovších balíkov podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a preniesť údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.
- (vii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie a spoločnosťou SAP a spojenie medzi Riešeniami Standard Support a inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie.
- (viii) Nadobúdateľ licencie je povinný udržiavať infraštruktúru riešení a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition minimálne pre Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Nadobúdateľ licencie je povinný dokumentovať všetky projekty implementácie alebo inovácie vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (ix) V záujme úplného sprístupnenia a aktivovania systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je Nadobúdateľ licencie povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.
- (x) Nadobúdateľ licencie súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy všetkých modifikácií a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne spoločnosti SAP.
- (xi) Odosielať všetky incidenty prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry spoločnosti SAP, ktorú spoločnosť SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov addon.
- (xii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o všetkých zmenách v inštaláciách Nadobúdateľa licencie a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Standard Support.

Zákaznícke kompetenčné stredisko

Úloha Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE Nadobúdateľa licencie predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou služieb podpory spoločnosti SAP. Spoločnosť SAP odporúča začať implementáciu Zákazníckeho COE ako projekt, ktorý prebieha súbežne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

Základné funkcie Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory Support Desk: Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre infraštruktúrne/aplikačné platformy a príslušné aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni (pondelok až piatok)). Proces podpory a odborné znalosti Nadobúdateľa licencie sa budú súčasne kontrolovať v rámci certifikačného auditu.
- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií súvisiacich so spoločnosťou SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok, správa kmeňových záznamov používateľa a inštaláčnych údajov).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Nadobúdateľa licencie a/alebo jeho ovládaných osôb za predpokladu, že takéto ovládané osoby podľa Zmluvy sú oprávnené používať Riešenia Standard Support. V tejto pozícii by centrum Customer COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP na podnikanie krokov a rozhodnutí potrebných na zabránenie modifikáciám Riešení Standard Support, 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 Nadobúdateľa licencie.
- Správa informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. interné prezentácie, informačné a marketingové akcie) o Riešeníach Standard Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Nadobúdateľa licencie.

- Plánovanie vzdialených služieb: koordinácia dodávky vzdialených služieb so spoločnosťou SAP.

Certifikácia Zákazníckeho COE

Ak Nadobúdateľ licencie k dátumu účinnosti zmluvného vzťahu zabezpečujúcej služby podpory stále nemá certifikované Zákaznícke COE, je povinný zriadiť a certifikovať Zákaznícke COE do nasledujúceho termínu, ktorý nastane neskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov od Dátumu nadobudnutia účinnosti alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov potom, ako Nadobúdateľ licencie začne používať minimálne jedno Riešenie Standard Support v produktívnej prevádzke pre bežné podnikové operácie. Zákaznícke COE je v záujme získania aktuálnej primárnej certifikácie alebo opätovnej certifikácie od spoločnosti SAP povinné prejsť procesom auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach primárneho osvedčenia a obnovy osvedčenia, ako aj informácie o dosiahnuteľných úrovniach osvedčenia sú k dispozícii na webovej stránke podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

Poplatky za službu SAP Standard Support

Poplatky za službu SAP Standard Support budú uhrádzané štvrťročne vopred a budú špecifikované v prílohách alebo objednávkach tejto Dohody.

Po uplynutí Počiatočného obdobia a prvej Doby obnovenia si SAP vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory každoročne s účinnosťou (zväčša) od 01.01. príslušného roka bez predchádzajúceho oznámenia Oprávnenému subjektu. SAP postupuje tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory 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. V prípade, že nebude príslušný index vyhlásovaný, nahradí ho SAP podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlásovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky. Nezvýšenie poplatku za poskytovanie Služieb podpory počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory 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 k navýšeniu neprišlo. Po prvom navýšení je SAP oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory každoročne.

Ukončenie

6.1 Podpora SAP Standard Support je poskytovaná na základe Zmluvy po dobu určitú. Služby podpory SAP Standard Support budú ukončené uplynutím dohodnutej doby ich trvania.

Bez ohľadu na vyššie uvedené spoločnosť SAP môže vypovedať službu SAP Standard Support po jednom (1) mesiaci od písomného oznámenia Objednávateľovi alebo Oprávnenému subjektu v prípade, že Objednávateľ alebo dotknutý Oprávnený subjekt riadne neuhradil poplatky za poskytovanie služby SAP Standard Support.

Ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support uskutočnené v súlade s horeuvedeným ustanovením sa týka len dotknutého Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa, voči ktorému bolo ukončenie uskutočnené. Zároveň platí, že pokiaľ z dôvodu ukončenia Služieb podpory SAP Standard Support vo vzťahu k jednotlivým Oprávneným subjektom, či k Objednávateľovi príde k situácii, že v zmysle Rámcovej zmluvy nebudú splnené predpoklady na poskytovanie Služieb podpory, je SAP oprávnený postupovať podľa Rámcovej zmluvy a Služby podpory SAP Standard Support ukončiť aj vo vzťahu k

ostatným Oprávneným subjektom, či k Objednávateľovi u ktorých k ukončeniu Služieb podpory SAP Standard Support podľa vyššie uvedeného pôvodne neprišlo.

Služby podpory SAP Standard Support môžu byť ukončené aj za podmienok uvedených v Rámцovej zmluve.

6.2 Bez ohľadu na práva uvedené v Článku 6.1 a za predpokladu, že Objednávateľ a Oprávnené subjekty nemajú voči spoločnosti SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Rámцovej zmluvy, sú Objednávateľ spoločne so všetkými Oprávnenými subjektmi, ktorí si objednali Služby podpory SAP Standard Support, oprávnení zvoliť si službu SAP Enterprise Support s dodržaním trojmesačnej (3) lehoty od oznámenia tejto skutočnosti spoločnosti SAP, a to (i) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP Standard Support, ktoré sa obnovujú výhradne na kalendárny rok, pred začatím ľubovoľného kalendárneho mesiaca alebo (ii) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP Standard Support, ktoré sa neobnovujú výhradne na kalendárny rok, pred mesačným výročím dátumu obnovenia takejto Objednávky. Takýto výber sú Objednávateľ a Oprávnené subjekty povinní oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, a to vo vzťahu k Objednávateľovi a k všetkým Oprávneným subjektom, ktorým sa Služby podpory poskytujú podľa Rámцovej zmluvy. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Standard Support všetkých subjektov a musí podliehať aktuálnym podmienkam spoločnosti SAP pre poskytovanie služby SAP Enterprise Support vrátane stanovenia poplatkov. Spoločnosť SAP a Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Rámцovej zmluve, resp. k Objednávke, v ktorom bude uvedený jednotný výber Objednávateľa a Oprávnených subjektov a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo pochybnostiam:

- prechod na iný typ Služieb podpory SAP Objednávateľom a Oprávnenými subjektmi v súlade s ustanoveniami pre výber Služieb podpory sa bez výnimiek uplatní na všetok zalicencovaný Softvér SAP Objednávateľov a Oprávnených subjektov a čiastočný výber Služieb podpory SAP zo strany Objednávateľa a Oprávneného subjektu nie je povolený pre žiadnu časť Softvéru SAP.
- ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support sa vo vzťahu k jednotlivému Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi bez výnimiek uplatní na všetok Softvér SAP zalicencovaný v celistvom softvérovom prostredí Objednávateľa alebo jednotlivého Oprávneného subjektu a akékoľvek čiastočné ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support v rámci celistvého softvérového prostredia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu je prísne zakázaný.

Overovanie

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

Obnovenie

Ak sa Nadobúdateľ licencie rozhodne, že mu nebude služba SAP Standard Support poskytovaná od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešeni Standard Support alebo ak sa služba SAP Standard Support inak ukončí podľa Článku 6.1 vyššie bez uplatnenia práv podľa Článku 6.2 alebo sa preruší zo strany Nadobúdateľa licencie na určité časové obdobie a následne sa vyžiada alebo obnoví, spoločnosť SAP vyfakturuje Nadobúdateľovi licencie nahromadený poplatok za službu SAP Standard Support za takéto časové obdobie, počas ktorého nebola podpora fakturovaná, zvýšený o poplatok za obnovenie.

Ďalšie podmienky a ustanovenia

9.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah ponúkaných služieb podpory SAP Standard Support na základe písomného oznámenia doručeného tri (3) mesiace vopred.

9.2 Nadobúdateľ licencie týmto potvrdzuje, že získal všetky potrebné licencie na Riešenia Standard Support.

9.3 Ak je Nadobúdateľ licencie oprávnený získať jednu alebo viac vzdialených služieb v jednom kalendárnom roku, (i) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený získať tieto vzdialené služby v prvom kalendárnom roku, ak je Dátum nadobudnutia účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. september, a (ii) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený preniesť vzdialenú službu do nasledujúceho roka, ak Nadobúdateľ licencie túto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRAŇOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 Ak spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, spoločnosť SAP bude poskytovať služby podpory SAP Standard Support pre takýto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre spoločnosť SAP túto podporu sprístupní. Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie služieb podpory SAP Standard Support požiadaný o inováciu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok. Ak dodávateľ už neposkytuje služby podpory požadované spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP má právo minimálne počas troch mesiacov od konca kalendárneho štvrtroka vydať oznam o mimoriadnom alebo čiastočnom ukončení zmluvného vzťahu pre podporu predmetného Softvéru tretej strany.

9.6 Služby SAP Standard Support sa poskytujú v súlade s aktuálnymi fázami údržby vydaní softvéru spoločnosti SAP tak, ako je uvedené na stránke <http://support.sap.com/releasestrategy>.

POPIS SLUŽIEB PODPORY SAP ENTERPRISE SUPPORT (ďalej len „Popis“)

V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo sa nezhodujú s ustanoveniami Rámcovej dohody na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022 (ďalej len „Dohoda“) vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov priložených k Zmluve alebo začlenených do Rámcovej zmluvy formou odkazu, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, tak pojem Nadobúdateľ licencie zahŕňa Objednávateľa aj Oprávnené subjekty špecifikované v Rámcovej zmluve, ktorým sa majú na základe Objednávky a za splnenia podmienok Rámcovej zmluvy dodávať Služby podpory. Pokiaľ tento Popis neustanovuje inak, jednotlivé povinnosti Nadobúdateľa licencie sú povinnosťami Objednávateľa a každého Oprávneného Subjektu, ktorému sa Služby podpory podľa Rámcovej zmluvy poskytujú.

Slová s veľkým začiatočným písmenom definované v Rámcovej zmluve a nedefinované v Popise majú význam, aký im priznáva Rámcová zmluva. Slová s veľkým začiatočným písmenom, ktoré nie sú definované v tomto Popise ani v Rámcovej zmluve, majú význam, aký im priznávajú jednotlivé licenčné zmluvy Nadobúdateľa licencie, prípadne dokumentácia SAP.

Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente (ďalej len „služby podpory SAP Enterprise Support“) pre všetok softvér licencovaný Nadobúdateľom licencie na základe Licenčnej zmluvy (ďalej len „Zmluva“) (ďalej spoločne uvádzaný ako „Riešenia Enterprise Support“) okrem softvéru, na ktorý sa výlučne vzťahujú osobitné zmluvy o podpore.

Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú oprávnené čerpať Služby podpory len na základe Objednávky na podporu podľa Rámcovej zmluvy a (kumulatívne) len za splnenia predpokladov uvedených v Rámcovej zmluve a v tomto Popise.

Poskytovanie Služieb podpory môže byť začaté a plnené len za podmienky (s)plnenia predpokladov uvedených v Rámcovej zmluve, pričom ich neplnenie z dôvodov spočívajúcich u ktoréhokoľvek Oprávneného subjektu alebo len u Objednávateľa má vplyv aj na ostatné Oprávnené subjekty a Objednávateľa a môže viesť k ukončeniu Služieb podpory pre všetky Oprávnené subjekty a Objednávateľa.

1. Definície:

- 1.1 „Spustenie produktívnej prevádzky“ označuje okamih, od ktorého Nadobúdateľ licencie po implementácii Riešení Enterprise Support alebo po inovácii Riešení Enterprise Support môže používať Riešenia Enterprise Support na spracovávanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na chod interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie v súlade so Zmluvou.
- 1.2 „Riešenia Nadobúdateľa licencie“ znamená Riešenia Enterprise Support a akýkoľvek ďalší softvér licencovaný Nadobúdateľom licencie od tretích strán.
- 1.3 „Riešenia IT Nadobúdateľa licencie“ znamená Riešenia Nadobúdateľa licencie a hardvérové systémy podporované tímom Nadobúdateľa licencie pre IT.
- 1.4 „Produktívny systém“ znamená aktívny systém SAP, ktorý sa používa na prevádzkovanie interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Nadobúdateľa licencie.
- 1.5 „Softvérové riešenia spoločnosti SAP“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, v ktorých sú prevádzkované Riešenia Nadobúdateľa licencie a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Nadobúdateľa licencie. Podrobnosti a príklady je možné nájsť na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ľubovoľnom budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahrádza pokyn SAP Note 1324027).
- 1.6 „Servisná porada“ znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku na zhromaždenie ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisná porada môže byť vykonávaná manuálne, ako samoobslužná služba alebo plne automatizovaným spôsobom.
- 1.7 „Podstatné zadanie“ znamená problémy alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu s Nadobúdateľom licencie v súlade so štandardmi spoločnosti SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do produktívnej prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.
- 1.8 „Miestna pracovná doba“ je bežná pracovná doba (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami stanovená pobočkou SAP. Obe strany sa len s ohľadom na služby podpory

SAP Enterprise Support môžu navzájom dohodnúť na inej registrovanej pobočke niektorej z osôb ovládaných spoločnosťou SAP na použitie na referenčné účely pre Miestnu pracovnú dobu.

- 1.9 „Webová lokalita podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP“ znamená webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.
- 1.10 „Počiatočné obdobie“ poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support predstavuje obdobie do konca kalendárneho roka, v ktorom sa k dotknutému Softvéru SAP začali prvý krát poskytovať Služby podpory SAP Enterprise Support a nasledujúci celý kalendárny rok. Pokračovanie poskytovania Služieb podpory spoločnosti SAP Enterprise Support po ukončení Počiatočného obdobia na začiatku ďalšieho kalendárneho roka po dobu tohto ďalšieho kalendárneho roka je „Doba obnovenia“ alebo „Obdobie obnovenia“.

2. Rozsah služieb podpory SAP Enterprise Support.

Nadobúdateľ licencie môže požadovať a spoločnosť SAP má povinnosť poskytovať služby podpory SAP Enterprise Support v takej miere, v akej spoločnosť SAP takéto služby vo všeobecnosti sprístupňuje na danom Území. Služby podpory SAP Enterprise Support aktuálne zahŕňajú nasledujúce oblasti:

Nepretržité zlepšovanie a inovovanie

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení Enterprise Support, ako aj nástroje a procedúry pre inovácie.
- Balíky podpory – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy na prispôbenie existujúcich funkcií zmeneným zákonným alebo regulačným požiadavkám.
- V prípade vydania základných aplikácií balíka SAP Business Suite 7 (od vydania SAP ERP 6.0 a s vydaniami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) spoločnosť SAP môže poskytovať rozšírenú funkčnosť a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíkov alebo inými spôsobmi, ktoré sú k dispozícii. Počas štandardnej údržby pre vydanie základných aplikácií spoločnosti SAP je aktuálnou praxou spoločnosti SAP poskytovať jeden rozširujúci balík alebo inú aktualizáciu za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly spoločnosti SAP.
- Riadenie zmien softvéru, ako sú zmenené nastavenia konfigurácie alebo inovácie Riešení Enterprise Support, je podporované napríklad pomocou obsahu, nástrojov a informačných materiálov.
- Spoločnosť SAP poskytuje Nadobúdateľovi licencie až päť dní služby vzdialenej podpory za kalendárny rok od architektov riešení spoločnosti SAP:
 - na pomoc Nadobúdateľovi licencie pri hodnotení možností inovácie najnovšieho rozširujúceho balíka spoločnosti SAP a možností jeho nasadenia na riešenie požiadaviek na podnikové procesy Nadobúdateľa licencie,
 - na poskytnutie poradenstva Nadobúdateľovi licencie formou relácií prenosu poznatkov, s váhou jedného dňa, pre definovaný softvér alebo aplikácie spoločnosti SAP alebo komponenty Globálnej architektúry podpory. Plány pre obsah a relácie sú aktuálne uvedené na stránke <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Zodpovednosť za metodiku plánovania, dostupnosti a dodávok nesie spoločnosť SAP.
- Spoločnosť SAP poskytuje Nadobúdateľovi licencie prístup k riadeným samoobslužným službám ako súčasťou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha Nadobúdateľovi licencie optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení Enterprise Support.

Rozšírená podpora pre rozširujúce balíky a ďalšie aktualizácie softvéru spoločnosti SAP

Spoločnosť SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi na riešenia spoločnosti SAP na analýzu plánovaných alebo existujúcich modifikácií a identifikáciu možných konfliktov medzi vlastným kódom Nadobúdateľa licencie a rozširujúcimi balíkmi a ďalšími aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu modifikáciu v jednom z krokov základného podnikového procesu Nadobúdateľa licencie. Nadobúdateľ licencie je oprávnený za kalendárny rok a na každé Softvérové riešenie spoločnosti prijímať dve služby SAP z niektorej z nasledujúcich kategórií.

- Odôvodnenie modifikácie: spoločnosť SAP na základe poskytnutia dokumentácie, ktorú požaduje od Nadobúdateľa licencie a ktorá sa týka rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej vlastnej modifikácie v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition, identifikuje štandardnú funkčnosť Riešení Enterprise Support, ktorá môže uspokojiť požiadavky Nadobúdateľa licencie (podrobnosti nájdete na stránke <https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-qualitycheck.html>).
- Udržateľnosť Vlastného kódu: spoločnosť SAP na základe poskytnutia dokumentácie, ktorú požaduje od Nadobúdateľa licencie a ktorá sa týka rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej vlastnej modifikácie v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition, identifikuje user exits a služby, ktoré môžu byť k dispozícii

na oddelenie vlastného kódu od kódu spoločnosti SAP ([podrobnosti nájdete na stránke https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-qualitycheck.html](https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-qualitycheck.html)).

Globálna architektúra podpory

- Webová lokalita podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP – databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určené na prenos poznatkov, prostredníctvom ktorých spoločnosť SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne nadobúdateľom licencie a partnerom spoločnosti SAP.
- Pokyny SAP Note na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP dokumentujú poruchy softvéru a obsahujú informácie, ktoré umožňujú odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožňujú takýmto chybám predchádzať. Pokyny SAP Note môžu obsahovať opravy kódu, ktoré nadobúdatelia licencie môžu implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP Note dokumentujú aj súvisiace problémy, otázky nadobúdateľov licencií a odporúčané riešenia (napr. prispôsobenie nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj na inštaláciu špecifických opráv a vylepšení komponentov spoločnosti SAP.
 - **SAP Solution Manager Enterprise Edition**

Podpora Mission Critical Support

- Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami Enterprise Support vrátane Dohôd o úrovni služieb pre Dobu do prvej odozvy a Nápravné opatrenie
- SAP Support Advisory Center (v súlade s podmienkami uvedenými v týchto VOP)
- Priebežné kontroly kvality (v súlade s podmienkami uvedenými v týchto VOP)
- Globálna nepretržitá analýza hlavných príčin a procedúry eskalácie v súlade s podmienkami uvedenými nižšie.
- Analýza hlavných príčin pre Vlastný kód: pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie vytvorený pomocou pracovnej plochy pre vývoj spoločnosti SAP spoločnosť SAP poskytuje analýzu hlavných príčin kľúčových incidentov podľa procesu Globálneho spracovania incidentov a Dohôd o úrovni služieb, ktorá sa vzťahuje na incidenty s prioritou „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je vlastný kód Nadobúdateľa licencie zdokumentovaný podľa aktuálne platných štandardov spoločnosti SAP (podrobnosti nájdete na stránke <http://support.sap.com>), spoločnosť SAP môže poskytovať Nadobúdateľovi licencie poradenstvo na pomoc pri riešení problémov.

Ďalšie komponenty, metodiky, obsah a účasť komunity

- Monitorovacie komponenty a agenty pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému Riešení Enterprise Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).
- Popisy procesov a obsah procesov, ktoré sa môžu používať ako predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady prostredníctvom nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho podporuje testovacie aktivity Nadobúdateľa licencie.
- Obsah a doplnkové nástroje navrhnuté na zvýšenie efektivity, najmä pre implementácie.
- Nástroje a obsah pre SAP Application Lifecycle Management (dodávané prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition a/alebo Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support a/alebo Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP):
 - o Nástroje na implementáciu, konfiguráciu, testovanie, prevádzku a správu systému o Osvedčené postupy, návody, metodiky, popisy procesov a obsah procesov. Tento obsah podporuje používanie nástrojov pre SAP Application Lifecycle Management.
- Prístup k návodom cez Webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP, ktoré môžu zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah navrhnutý na znižovanie nákladov a rizík.
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov spoločnosti SAP (prostredníctvom Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponukách služieb atď.

2.1. Globálne spracovanie incidentov a Dohoda o úrovni služieb (SLA).

Keď Nadobúdateľ licencie nahlási nesprávne fungovanie, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie podporu v podobe informácií, ktoré mu umožnia odstrániť chyby, vyhnúť sa im alebo ich obísť. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá spoločnosťou SAP. Nadobúdateľ licencie môže nahlásiť incident kedykoľvek. Všetky osoby zapojené do procesu riešenia incidentu majú kedykoľvek prístup k stavu incidentu. Ďalšie podrobnosti o definícii priorit incidentov nájdete v pokyne SAP Note 67739.

Vo výnimočných prípadoch môže Nadobúdateľ licencie kontaktovať spoločnosť SAP aj telefonicky. Kontaktné informácie sú uvedené v pokyne SAP Note 560499. Na účely takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje spoločnosť SAP od Nadobúdateľa licencie, aby jej poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii).

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb („SLA“) sa vzťahujú na všetky incidenty Nadobúdateľa licencie, ktoré spoločnosť SAP prijíma ako hlásenia s Prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto dokumente. Tieto SLA sa začínajú uplatňovať od prvého úplného Kalendárneho štvrťroka, ktorý nasleduje po Dátume nadobudnutia účinnosti tohto Popisu. „Kalendárny štvrťrok“ tak, ako sa používa v tomto dokumente,

znamená trojmesačné obdobie končiacie sa 31. marca, 30. júna, 30. septembra a 31. decembra v ľubovoľnom danom kalendárnom roku.

2.1.1 SLA pre doby do prvej odozvy:

- a. Incidenty s Prioritou 1 („veľmi vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). K incidentu sa priradí Priorita 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky na bežné podnikové transakcie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, zlyhania centrálnych funkcií SAP v Produktívnom systéme alebo Podstatné zadania a dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii.
- b. Incidenty s Prioritou 2 („vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 2 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 2 spoločnosťou SAP počas miestnej pracovnej doby spoločnosti SAP. K incidentu sa priradí Priorita 2, ak má vážny vplyv na bežné podnikové transakcie v Produktívnom systéme a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na vykonávanie takýchto transakcií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre Doby do prvej odozvy pre Nápravné opatrenia pri incidentoch s Prioritou 1: spoločnosť SAP poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie („Nápravné opatrenie“) pre incident Nadobúdateľa licencie s Prioritou 1 do štyroch hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (24 hodín denne, sedem dní v týždni) („SLA pre nápravné opatrenie“). Ak sa Nadobúdateľovi licencie predloží ako Nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia, (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov spoločnosti SAP, (iii) požadované akcie Nadobúdateľa licencie na podporu procesu riešenia, (iv) pokiaľ je to možné, plánované dátumy akcií spoločnosti SAP a (v) dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu spoločnosťou SAP. Nasledujúce aktualizácie stavu budú obsahovať zhrnutie doposiaľ vykonaných akcií, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu. SLA pre nápravné opatrenie sa vzťahuje len na tú časť času spracovania, keď sa incident spracováva v spoločnosti SAP („Čas spracovania“). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má incident stav „Akcia zákazníka“ alebo „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“, kde (a) stav „Akcia zákazníka“ znamená, že incident bol postúpený Nadobúdateľovi licencie, a (b) stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla Nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto Popise. SLA pre Nápravné opatrenie sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín času spracovania: spoločnosť SAP navrhne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Nadobúdateľ licencie súhlasí so znížením úrovne priority incidentu.

2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA sa uplatňujú iba v prípade, ak sú pre všetky incidenty splnené nasledujúce predpoklady: (i) incidenty vo všetkých prípadoch s výnimkou Analýzy hlavných príčin pre vlastný kód popísanej v Článku 2 súvisia s vydaniaми Riešení Enterprise Support, ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“, (ii) incidenty sú odoslané Nadobúdateľom licencie v anglickom jazyku a prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platným postupom spoločnosti

SAP pre prihlásenie na spracovanie incidentov, ktorý obsahuje potrebné relevantné detaily (ako je uvedené v pokyne SAP Note 16018 alebo v akomkoľvek budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahradí pokyn SAP Note 16018), aby spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s nahláseným incidentom, (iii) incidenty súvisia s vydaním produktu Riešení Enterprise Support, ktorý spadá pod Štandardnú údržbu alebo Rozšírenú údržbu.

Pre incidenty s Prioritou 1 musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce ďalšie predpoklady: (a) problém a jeho dopad na podnik sú popísané dostatočne podrobne, aby spoločnosť SAP mohla problém posúdiť, (b) Nadobúdateľ licencie dá k dispozícii na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení incidentu s Prioritou 1 v súlade so záväzkami Nadobúdateľa licencie podľa tejto dohody a (c) kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie zabezpečí otvorenie vzdialeného pripojenia k systému a spoločnosti SAP poskytne potrebné prihlasovacie údaje.

2.1.3.2 Výluky. V prípade služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené nasledujúce typy incidentov s Prioritou 1: (i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Nadobúdateľa licencie (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Custom Development a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou vlastného kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP, (ii) incidenty týkajúce sa verzií pre konkrétne krajiny, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a namiesto toho sú realizované ako partnerské doplnky add-on, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to aj v prípade, ak takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo osobou ovládanou spoločnosťou SAP, a (iii) incidenty, ktorých hlavnou príčinou

nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka“), alebo ak ide o incident, ktorý vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.1.4.1 Ak spoločnosť SAP zareaguje v priebehu povoleného časového rámca v agregovaných deväťdesiatich piatich percentách (95 %) prípadov za všetky SLA počas Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti SAP v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie. Ak Nadobúdateľ licencie odošle menej než dvadsať (20) incidentov (agregovaná hodnota za všetky SLA) v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie, za akýkoľvek Kalendárny štvrťrok počas obdobia služieb podpory Enterprise Support, Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že ak spoločnosť SAP neprekročí určený časový rámec SLA pri viac ako jednom incidente počas príslušného Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

2.1.4.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v Článku 2.1.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „Porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek údajnom Porušení, (ii) spoločnosť SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Nadobúdateľa licencie, (iii) Nadobúdateľ licencie poskytne spoločnosti SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade so SLA, (iv) s prihliadnutím na tento Článok 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže Porušenie zo strany spoločnosti SAP, spoločnosť SAP pripíše Nadobúdateľovi licencie Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (Service Level Credit, „SLC“) na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie, pričom SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie za príslušný Kalendárny štvrťrok. Nadobúdateľ licencie je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného (1) mesiaca po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Nadobúdateľa licencie o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto Článku 2.1.4 je jediné a výlučné nápravné opatrenie pre Nadobúdateľa licencie, pokiaľ ide o údajné alebo skutočné Porušenie.

2.2 SAP Support Advisory Center. Pre incidenty s Prioritou 1 a Podstatné zadania priamo súvisiace s Riešeniami Enterprise Support spoločnosť SAP sprístupní globálnu jednotku v rámci organizácie služieb podpory SAP pre požiadavky súvisiace s poskytovaním podpory Mission Critical Support („Support Advisory Center“). Support Advisory Center vykonáva nasledujúce úlohy Mission Critical Support: (i) vzdialená podpora pre Podstatné zadania – Support Advisory Center funguje ako eskalačná úroveň, ktorá umožňuje analýzu hlavných príčin 7 dní v týždni a 24 hodín denne na identifikáciu problémov, (ii) plánovanie dodávok služby Priebežnej kontroly kvality v spolupráci s oddelením IT Nadobúdateľa licencie vrátane koordinácie plánovania a dodávok, (iii) poskytovanie jednej správy o službách podpory SAP Enterprise Support na vyžiadanie raz za kalendárny rok, (iv) vzdialená primárna certifikácia Zákazníckeho kompetenčného strediska spoločnosti SAP, ak to Nadobúdateľ licencie vyžaduje, a (v) poskytovanie poradenstva v prípadoch, v ktorých Priebežné kontroly kvality (ako sú definované v Článku 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania spoločnosti SAP preukážu kritický stav (napr. správa CQC) Riešení Enterprise Support.

Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie a spoločnosť SAP v rámci prípravy na dodávku Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition spoločne vykonajú jedno povinné nastavenie („Úvodné posúdenie“) Riešení Enterprise Support. Úvodné posúdenie musí vychádzať zo štandardov a dokumentácie spoločnosti SAP.

Určené centrum SAP Support Advisory Center bude pri komunikácii používať angličtinu a bude k dispozícii pre Kontaktnú osobu Nadobúdateľa licencie (ako je definované nižšie) alebo jej autorizovaného zástupcu dvadsaťštyri hodín denne a sedem dní v týždni pre požiadavky spojené s podporou Mission Critical Support. Dostupné miestne alebo svetové telefónne čísla sú uvedené v pokyne SAP Note 560499.

Support Advisory Center zodpovedá za úlohy podpory Mission Critical Support uvedené vyššie len do tej miery, do akej tieto úlohy priamo súvisia s problémami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešení Enterprise Support.

2.3 Priebežná kontrola kvality spoločnosti SAP. V prípade kritických situácií súvisiacich so Softvérovým riešením spoločnosti SAP (ako je napríklad Spustenie produktívnej prevádzky, inovácia, migrácia alebo Podstatné zadanie) spoločnosť SAP poskytne aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality (Continuous Quality Check alebo „CQC“) za kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie spoločnosti SAP.

CQC môže pozostávať z jednej alebo viacerých manuálnych alebo automatických vzdialených Servisných porád. V prípade závažných výstrah nahlásených aplikáciou SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, v ktorých sa Nadobúdateľ licencie a SAP Advisory Center navzájom zhodnú, že je to potrebné na spracovanie Podstatného zadania, spoločnosť SAP môže poskytnúť ďalšie CQC. Detaily ako presný typ a priority CQC a úlohy spoločnosti SAP a povinnosti Nadobúdateľa licencie pri spolupráci musia byť vzájomne odsúhlasené medzi stranami. Na konci CQC spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že všetky relácie CQC alebo ich časť môžu byť poskytnuté spoločnosťou SAP a/alebo certifikovaným partnerom spoločnosti SAP, ktorý vystupuje ako subdodávateľ spoločnosti SAP, a na základe štandardov a metodológií spoločnosti SAP pre CQC. Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje poskytnúť príslušné zdroje, ktoré okrem iného zahŕňajú zariadenia, údaje, informácie a zodpovedajúci a spolupracujúci personál, na uľahčenie poskytovania CQC podľa tohto dokumentu.

Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že spoločnosť SAP obmedzuje preplánovanie CQC na maximálne tri razy do roka. Preplánovanie sa musí vykonať aspoň 5 pracovných dní pred plánovaným dátumom dodávky. Ak Nadobúdateľ licencie nedodrží tieto pokyny, spoločnosť SAP nie je povinná poskytnúť ročné CQC Nadobúdateľovi licencie.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci služieb podpory SAP Enterprise Support.

2.4.1 Používanie softvéru SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akéhokolvek nástupníckeho riešenia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytovaného podľa tohto dokumentu) sa riadi Dohodou a slúži výlučne na nasledujúce účely na základe služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) dodávka služieb podpory SAP Enterprise Support a (ii) riadenie životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT Nadobúdateľa licencie. Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:

- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika
- riadenie incidentov (servisné stredisko), riešenia problémov a žiadostí o zmenu aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v riešení SAP Solution Manager Enterprise Edition
- scenáre riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s použitím technológie SAP NetWeaver Gateway (alebo ekvivalentnej technológie) začlenené do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition
- riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT Nadobúdateľa licencie používajúce funkciu riadenia projektov komponentu SAP Project and Portfolio Management začleneného do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition (funkcia riadenia portfólií v komponente SAP Project and Portfolio Management však nespadá do rozsahu riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition a Nadobúdateľ licencie ho musí licencovať samostatne)
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a BI aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v riešení SAP Solution Manager Enterprise Edition. BI sa môže uskutočňovať aj v prípade, ak Nadobúdateľ licencie licencoval príslušný softvér SAP BI v rámci Riešenia Enterprise Support.

Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené v článku 2.4.1 (ii) vyššie, Nadobúdateľ licencie nevyžaduje samostatnú licenciu na balík pre SAP CRM.

2.4.2 Nadobúdateľ licencie má oprávnenie na používanie databáz spoločnosti SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory zákazníkov spoločnosti SAP a ktoré sú všeobecne dostupné všetkým nadobúdateľom licencie spoločnosti SAP spolu s nástrojom SAP Solution Manager. Táto runtime licencia je obmedzená na používanie relevantnej databázy ako podkladovej databázy nástroja SAP Solution Manager a na obdobie tohto Popisu.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je uvedené vyššie. Nadobúdateľ licencie nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition najmä pre (i) scenáre CRM, ako je napr. správa príležitostí, správa potenciálnych zákazníkov alebo správa podpory obchodu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v Článku 2.4.1, (ii) iné typy používania SAP NetWeaver než sú uvedené vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie incidentov (servisné stredisko) okrem Riešenia IT Nadobúdateľa licencie a (iv) funkcie zdieľaných služieb iných ako IT vrátane personalistiky, financií alebo obstarávania, (v) SAP Project and Portfolio Management vrátane iného riadenia portfólií alebo riadenia projektov než je riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií uvedené vyššie v Článku 2.4.1, (vi) SAP NetWeaver Gateway vrátane času návrhu SAP NetWeaver Gateway okrem scenárov riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s rozsahom popísaným vyššie v Článku 2.4.1. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

2.4.4 Spoločnosť SAP podľa vlastného uváženia môže priebežne na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/solutionmanager> aktualizovať prípady použitia produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe tohto Článku 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa môže používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu v súlade s licenčnými právami pre Softvér a výlučne na účely podpory produktov SAP Nadobúdateľa

licencie, ktoré súvisia s podporou interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition so službami podpory SAP Enterprise Support, 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. Nadobúdateľ licencie je oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používanie webových samoobslužných služieb v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition počas obdobia tohto Popisu na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory, potvrdenie žiadostí a schválenie zmien priamo súvisiacich s Riešeniami IT Nadobúdateľa licencie.

2.4.6 Ak Nadobúdateľ licencie ukončí poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support a začne využívať služby podpory SAP Standard Support v súlade s Článkom 6, používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie na základe služieb podpory SAP Enterprise Support sa ukončí. Potom sa bude používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie riadiť podmienkami príslušného Popisu služieb podpory SAP Standard Support.

2.4.7 Nadobúdateľ licencie nesmie ponúkať používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám bez ohľadu na to, či tieto tretie strany majú licencovaný Softvér spoločnosti SAP, ak len tretie strany oprávnené na prístup k Softvéru spoločnosti SAP podľa Zmluvy nemajú povolený prístup k systému SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory týkajúcej sa spoločnosti SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie a v súlade s podmienkami tohto Popisu.

3. Povinnosti Nadobúdateľa licencie.

3.1 Riadenie programu služby podpory SAP Enterprise Support. V záujme získania služieb podpory SAP Enterprise Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Nadobúdateľ licencie povinný v rámci Zákazníckeho kompetenčného strediska pre Support Advisory Center určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť spoločnosti SAP kontaktné údaje (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorých je možné danú

Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktné osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie musí byť autorizovaný zástupca Nadobúdateľa licencie splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2 Ďalšie požiadavky. Aby Nadobúdateľ licencie mohol prijímať služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto dokumentu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(a) Pokračovať v platení všetkých poplatkov za služby podpory Enterprise Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.

(ii) Inak plniť svoje záväzky 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 oprávnenia na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania incidentov. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov spoločnosti SAP, ktorí spracovávajú incidenty, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú. Nadobúdateľ licencie uznáva, že neposkytnutie prístupu môže viesť k oneskoreniam v spracovaní incidentov a poskytovaní opráv alebo k nespôsobilosti spoločnosti SAP poskytovať podporu efektívnym spôsobom. Pre služby podpory tiež musia byť 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 softvér SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv pre Bázu a softvér najnovších balíkov podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a preniesť údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.

(vii) Vykonať Úvodné posúdenie, ako je uvedené v Článku 2.2, a implementovať všetky odporúčania spoločnosti SAP, ktoré sú klasifikované ako povinné.

(viii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie a spoločnosťou SAP a spojenie medzi Riešeniami Enterprise Support a inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie.

(ix) Nadobúdateľ licencie je povinný vykonávať údržbu infraštruktúry riešení a kľúčových podnikových procesov vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Nadobúdateľ licencie je povinný dokumentovať všetky projekty implementácie alebo inovácie vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(x) V záujme úplného sprístupnenia a aktivovania systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je Nadobúdateľ licencie povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

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

(xii) Odosieľať všetky incidenty prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry spoločnosti SAP, ktorú spoločnosť SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov add-on.

(xiii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o všetkých zmenách v inštaláciách a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Enterprise Support.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko.

4.1 Rola Zákazníckeho kompetenčného strediska. V záujme využitia potenciálnej hodnoty dodávanej v rámci služieb podpory SAP Enterprise Support v plnom rozsahu sa od Nadobúdateľa licencie vyžaduje vytvorenie Zákazníckeho kompetenčného strediska („Zákaznícke kompetenčné stredisko“ alebo „Zákaznícke COE“). Zákaznícke COE Nadobúdateľa licencie predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou služieb podpory spoločnosti SAP. Zákaznícke COE ako trvalé kompetenčné stredisko podporuje účinnú implementáciu, inováciu, prevádzku a kvalitu podnikových procesov a systémov Nadobúdateľa licencie, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP, na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP. Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových podnikových procesov. Spoločnosť 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 spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory Support Desk: Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre infraštruktúrne/aplikačné platformy a príslušné aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni (pondelok až piatok)). Proces podpory a odborné znalosti Nadobúdateľa licencie sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služby a certifikačného auditu.
- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií súvisiacich so spoločnosťou SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok, správa kmeňových záznamov používateľa a inštaláčnych údajov).
- Koordinácia požiadaviek na inováciu: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Nadobúdateľa licencie a/alebo ním ovládaných osôb za predpokladu, že takéto ovládané osoby podľa Zmluvy sú oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP na podnikanie krokov a rozhodnutí potrebných na zabránenie modifikáciám Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a na zabezpečenie súladu plánovaných modifikácií so stratégiou spoločnosti SAP pre softvér a jeho vydania.
- Správa informácií: distribúcia informácií (napr. interných prezentácií, informačných podujatí a marketingových akcií) o Riešení Enterprise Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Nadobúdateľa licencie.
- Plánovanie CQC a ďalších vzdialených služieb: Nadobúdateľ licencie sa riadne zapája do procesu plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína počas úvodnej implementácie a bude pravidelne pokračovať.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE. Nadobúdateľ licencie musí podľa toho, k čomu dôjde neskôr, vytvoriť certifikované Zákaznícke COE (a) do dvanástich mesiacov po Dátume nadobudnutia účinnosti alebo (b) do šiestich mesiacov potom, ako Nadobúdateľ licencie začne používať minimálne jedno Riešenie Enterprise Support v produktívnej prevádzke pre bežné podnikové operácie. Zákaznícke COE je v záujme získania aktuálnej primárnej certifikácie alebo opätovnej certifikácie od spoločnosti SAP povinné prejsť procesom auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach primárnej a opätovnej certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú k dispozícii na Webovej stránke podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>. □

5. Poplatky za služby podpory Enterprise Support. Poplatky za služby podpory SAP Enterprise Support budú uhrádzané štvrťročne vopred a budú špecifikované v prílohách alebo objednávkach tejto Zmluvy.

Po uplynutí Počiatočného obdobia a prvej Doby obnovenia si SAP vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory každoročne s účinnosťou (zväčša) od 01.01. príslušného roka bez predchádzajúceho oznámenia Oprávnenému subjektu. SAP postupuje tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory 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. 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 počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory neznamená 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 k navýšeniu neprišlo. Po prvom navýšení je SAP oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory každoročne.

6. Ukončenie

6.1 Podpora SAP Enterprise Support môže byť ukončená Nadobúdateľom licencie alebo spoločnosťou SAP písomnou výpoveďou s lehotou troch mesiacov (i) pred ukončením Počiatočného obdobia a (ii) potom pred začatím nasledujúceho Obdobia obnovenia.

Ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support uskutočnené v súlade s horeuvedeným ustanovením sa týka len dotknutého Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa, voči ktorému bolo ukončenie uskutočnené, resp. ktorý ukončenie uskutočnil, pokiaľ v tomto Popise (predovšetkým ďalej v tomto bode) nie je uvedené inak. Ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support uskutočnené v súlade s horeuvedeným ustanovením nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia Služieb podpory SAP Enterprise Support, v priebehu ktorého bolo oznámenie o ukončení doručené druhej zmluvnej strane.

Bez ohľadu na vyššie uvedené spoločnosť SAP môže vypovedať služby podpory SAP Enterprise Support po jednom mesiaci od písomného oznámenia Objednávateľovi alebo Oprávnenému subjektu v prípade, že Objednávateľ alebo dotknutý Oprávnený subjekt riadne neuhradil poplatky za poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support.

Zároveň platí, že pokiaľ z dôvodu ukončenia Služieb podpory SAP Enterprise Support vo vzťahu k jednotlivým Oprávneným subjektom, či k Objednávateľovi príde k situácii, že v zmysle Rámcovej zmluvy nebudú splnené predpoklady na poskytovanie Služieb podpory, je SAP oprávnený postupovať podľa Rámcovej zmluvy a Služby podpory SAP Enterprise Support ukončiť aj vo vzťahu k ostatným Oprávneným subjektom, či k Objednávateľovi u ktorých k ukončeniu Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa vyššie uvedeného pôvodne neprišlo.

Služby podpory SAP Enterprise Support môžu byť ukončené aj za podmienok uvedených v Rámcovej zmluve (napr. uplynutím času, predčasným ukončením).

6.2 Objednávateľ a Oprávnené subjekty, ktoré si objednali Služby podpory SAP Standard Support si bez ohľadu na ich práva podľa Článku 6.1 a za predpokladu, že Objednávateľ a ani žiadny Oprávnený subjekt nie sú v omeškaní so žiadnymi záväzkami podľa Rámcovej zmluvy, môžu spoločne vybrať Služby podpory SAP Standard Support za predpokladu, že toto rozhodnutie tri mesiace vopred písomne oznámia spoločnosti SAP, (i) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory, ktoré sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom Obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí posledného Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa prvej Objednávky Objednávateľa a Oprávnených subjektov na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) v prípade všetkých Objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support, ktoré nie sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého Obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí posledného Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa prvej objednávky Objednávateľa a Oprávnených subjektov na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber sú Objednávateľ a Oprávnené subjekty povinní oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Enterprise Support Objednávateľa a Oprávnených subjektov a musí podliehať aktuálnym podmienkam

spoločnosti SAP pre poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support vrátane stanovenia poplatkov. Spoločnosť SAP a Objednávateľ a Oprávnené subjekty sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, resp. k Objednávke, v ktorom bude uvedený výber Objednávateľa a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo pochybnostiam:

- prechod na iný typ Služieb podpory SAP Objednávateľom a Oprávnenými subjektmi v súlade s ustanoveniami pre výber Služieb podpory sa bez výnimiek uplatní na všetok zalicencovaný Softvér SAP Objednávateľov a Oprávnených subjektov a čiastočný výber Služieb podpory SAP zo strany Objednávateľa a Oprávneného subjektu nie je povolený pre žiadnu časť Softvéru SAP.
- ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support sa vo vzťahu k jednotlivému Oprávnenému subjektu alebo Objednávateľovi bez výnimiek uplatní na všetok Softvér SAP zalicencovaný v celistvom softvérovom prostredí Objednávateľa alebo jednotlivého Oprávneného subjektu a akékoľvek čiastočné ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support v rámci celistvého softvérového prostredia Objednávateľa alebo Oprávneného subjektu je prísne zakázaný.

7. Overovanie. V záujme kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) správnosť informácií poskytnutých Nadobúdateľom licencie a (ii) používanie systému Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v Článku 2.4.

8. Obnovenie. Ak sa Nadobúdateľ licencie rozhodne, že mu nebudú služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešení Enterprise Support alebo ak sa služby podpory SAP Enterprise Support inak ukončia podľa Článku 6 alebo sa prerušia zo strany Nadobúdateľa licencie na určité časové obdobie a následne sa vyžadujú alebo obnovia, spoločnosť SAP vyfakturuje Nadobúdateľovi licencie poplatok za služby podpory SAP Enterprise Support nahromadený za takéto časové obdobie a zvýši ho o poplatok za obnovenie.

9. Ďalšie podmienky a ustanovenia.

9.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah ponúkaných služieb podpory SAP Enterprise Support na základe písomného oznámenia doručeného tri (3) mesiace vopred.

9.2 Nadobúdateľ licencie týmto potvrdzuje, že získal všetky príslušné licencie pre Riešenia Nadobúdateľa licencie.

9.3 Ak je Nadobúdateľ licencie oprávnený získať jednu alebo viac služieb v jednom kalendárnom roku, (i) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený získať tieto služby v prvom kalendárnom roku, ak je Dátum nadobudnutia účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. September, a (ii) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený preniesť služby do nasledujúceho roka, ak Nadobúdateľ licencie túto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRÁŇOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 Ak spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, spoločnosť SAP bude poskytovať služby podpory SAP Enterprise Support pre takýto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre spoločnosť SAP túto podporu sprístupní. Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie služieb podpory SAP Enterprise Support požiadaný o inováciu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok. Ak dodávateľ už neposkytuje služby podpory požadované spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP má právo minimálne počas troch mesiacov od konca kalendárneho štvrťroka vydať oznam o mimoriadnom alebo čiastočnom ukončení zmluvného vzťahu pre podporu predmetného softvéru tretej strany.

9.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú v súlade s aktuálnymi fázami údržby vydání softvéru spoločnosti SAP tak, ako je uvedené na stránke <http://support.sap.com/releasestrategy>

Príloha č. 3 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

Dohoda o prístupí k Rámcovej dohode o centrálnom obstarávaní licenčnej podpory a licencií SAP č. [•]/2022 (ďalej len „Dohoda o prístupí“)

Objednávateľ:

Názov: **Slovenská republika zastúpená Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky**
Sídlo: Pribinova 4195/25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika
Zastúpený: Mgr. art. Veronika Remišová M. A., ArtD., podpredsedníčka vlády a ministerka investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu (IBAN): SK52 8180 0000 0070 0055 7142
SK30 8180 0000 0070 0055 7150
IČO: 50 349 287
DIČ: 2120287004
IČ DPH: nie je platiteľom DPH

(ďalej len „Objednávateľ“)

konajúci v postavení centrálnej obstarávacej organizácie podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v prospech organizácií štátnej a verejnej správy a organizácií v ich zriaďovateľskej pôsobnosti podľa Prílohy č. 5 k Rámcovej dohode o centrálnom obstarávaní licenčnej podpory a licencií SAP Zoznam oprávnených subjektov štátnej a verejnej správy (ďalej aj ako „Oprávnený subjekt“)

a

Dodávateľ:

Názov / Obchodné meno: SAP Slovensko s.r.o.
Sídlo: Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
Zastúpený: Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ
Ing. Martin Ferenc, generálny riaditeľ
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
Číslo účtu (IBAN): SK91 1100 0000 0026 2200 6836
IČO: 35 737 32
IČ DPH: SK2020211193
DIČ: 2020211193
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 16427/B

(ďalej len „Dodávateľ“)

a

Názov: [•]
Sídlo: [•]
Zastúpený: [•]
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu (IBAN): [•]
IČO: [•]
DIČ: [•]
IČ DPH: [•]
Kontaktná osoba: [•]

(ďalej len „Oprávnený subjekt“)

(Objednávateľ, Oprávnený subjekt a Dodávateľ ďalej spolu aj ako „Zmluvné strany“ a jednotlivo ako „Zmluvná strana“)

**I. Článok
ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 1.1. Objednávateľ a Dodávateľ uzavreli Rámcovú dohodu na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022, ktorá nadobudla účinnosť dňa [•] a je výsledkom verejného obstarávania vyhláseného dňa 07.06.2022 oznámením č. 2022/S 111-310841 zverejneným v Úradnom vestníku Európskej únie č. Ú. v. EÚ/S S111 dňa 10.06.2022 a vo Vestníku verejného obstarávania č. 135/2022 dňa 13.06.2022 (ďalej len „Dohoda“). Pristupujúci vyhlasuje, že sa pred uzavretím tejto Dohody o prístupení oboznámil so znením Dohody.

II. Článok PRISTÚPENIE K DOHODE

- 2.1. Oprávnený subjekt týmto vyhlasuje, že sa s Dohodou dôkladne oboznámil, súhlasí s jej podmienkami a predpokladmi, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie Služieb podpory, Služieb PE a akýchkoľvek plnení podľa Dohody. Oprávnený subjekt zároveň súhlasí s Popisom ako aj s ďalšími prílohami Dohody, ktoré sa týkajú práv a povinností Oprávnených subjektov. Oprávnený subjekt pristupuje k Dohode a preberá na seba všetky práva a povinnosti, ktoré má podľa Dohody Oprávnený subjekt a zaväzuje sa dodržiavať všetky podmienky pre poskytovanie Služieb a Produktov podľa Dohody a jej príloh.
- 2.2. Oprávnený subjekt týmto vyhlasuje, že súhlasí so zmluvnými podmienkami Dohody a v súlade s jej ustanoveniami bez akýchkoľvek výhrad k jej celému obsahu pristupuje.
- 2.3. Oprávnený subjekt sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia Dohody a jej príloh s výnimkou tých práv a povinností, ktoré má v zmysle Dohody výlučne len Objednávateľ, ak nie je písomne dohodnuté inak. Oprávnený subjekt si je vedomý podmienok a predpokladov, ktoré musia byť plnené pre poskytovanie Služieb a Produktov.
- 2.4. Oprávnený subjekt výslovne súhlasí, že všetky, no nielen, úkony uvedené nižšie, sú výhradne v kompetencii Objednávateľa a že ich Objednávateľ bude vykonávať v mene a na účet Oprávneného subjektu na základe predchádzajúcej dohody s Dodávateľom:
- 2.4.1. akékoľvek dohody o zmenách a doplneniach Dohody uzatvárané formou dodatkov k Dohode, ktorých predmetom bude najmä, nie však výlučne, zmena obchodných a iných podmienok Dohody,
- 2.4.2. dohody o predĺžení doby platnosti Dohody a dohody o ukončení platnosti Dohody.
- 2.5. Objednávateľ je povinný písomne informovať Oprávnený subjekt o akejkoľvek zmene Dohody alebo jej prílohy alebo o akomkoľvek inom právnom úkone, uskutočnenom v mene a na účet Oprávneného subjektu. Dodávateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody vzniknuté z dôvodu nesplnenia oznamovacej povinnosti Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.
- 2.6. Zmeny Dohody alebo jej príloh nemajú vplyv na už objednané Služby a Produkty, pokiaľ sa na tom nedohodnú nielen Dodávateľ a Objednávateľ, ale aj Oprávnený subjekt.
- 2.7. Oprávnený subjekt bude mať všetky práva, povinnosti a zodpovednosti dohodnuté v Dohode vo vzťahu k objednaným alebo poskytovaným alebo dodávaným Službám a Produktom, a to samostatne a nezávisle od Objednávateľa, a to okrem tých práv alebo povinností, ktoré má podľa Dohody výhradne Objednávateľ.
- 2.8. Oprávnený subjekt si je vedomý, že porušenie podmienok Dohody zo strany Oprávneného subjektu môže mať vplyv a dopad na poskytovanie Služieb a Produktov aj vo vzťahu k ostatným pristupujúcim oprávneným subjektom alebo k Objednávateľovi. Naopak, za podmienok uvedených v Dohode alebo jej prílohách, môže mať porušenie podmienok Dohody zo strany iného Oprávneného subjektu alebo Objednávateľa vplyv a dopad na poskytovanie Služieb a Produktov vo vzťahu k Oprávnenému subjektu.
- 2.9. Pokiaľ Oprávnený subjekt bol účastníkom

- (i) zmluvy č. 2018/090 zo dňa 26.06.2018 (t.j. bol jej podpisujúcou stranou alebo bol uvedený ako Ovládaná osoba v prílohe č. 1 tejto zmluvy č. 2018/090 zo dňa 26.06.2018), ktorá v časti poskytovania Služieb podpory skončila dňom 30.6.2021 (<https://www.crz.gov.sk/3524120/>) alebo
- (ii) inej zmluvy (t.j. bol jej účastníkom alebo čerpatelom Služieb podpory), ktorá už v časti poskytovania Služieb podpory bola ukončená,

(zmluvy pod bodom (i) alebo (ii) v tomto bode spolu ďalej len „**Predchádzajúca zmluva**“)

zaväzuje sa Oprávnený subjekt podpisom tejto Dohody o prístupení zaplatiť Dodávateľovi poplatok za zabezpečenie kontinuity poskytovania Služieb podpory, ktorý sa vypočíta nasledovne:

Ide o finančnú sumu určenú ako hodnota **[•]** % ročne zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupení, alikvotne pripadajúca na počet mesiacov od ukončenia Predchádzajúcej zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory do dňa ich opätovného poskytovania na základe Dohody.

*[Príkladný výpočet: Pokiaľ by obdobie od ukončenia Predchádzajúcej zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory do dňa ich opätovného poskytovania na základe tejto Dohody predstavovalo 10 mesiacov, bude poplatok vo výške 10/12 z hodnoty určenej ako **[•]** % ročne zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupení.]*

*Pokiaľ by obdobie od ukončenia Predchádzajúcej zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory do dňa ich opätovného poskytovania na základe tejto Dohody predstavovalo 14 mesiacov bude poplatok vo výške súčtu (i) hodnoty **[•]** % ročne zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupení a (ii) 2/12 z hodnoty určenej ako **[•]** % ročne zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupení.]*

Ročná percentuálna hodnota (**[•]** % ročne ako sa uvádza vyššie v tomto bode **Chyba! Nenašiel sa žiaden zdroj odkazov.**), z ktorej sa vypočítava poplatok za zabezpečenie kontinuity poskytovania Služieb podpory, je určená vo výške percentuálnej hodnoty poplatku za poskytovanie Služieb podpory (vrátane prípadného zohľadnenia aplikovaného nárastu o inflačný koeficient), ktorý bol Oprávnený subjekt povinný platiť za Služby podpory podľa Predchádzajúcej zmluvy a podmienok SAP (predovšetkým so zohľadnením prislúchajúceho Popisu a VOP).

Príslušná faktúra bude Oprávnenému subjektu zo strany Dodávateľa vystavená najneskôr do 15 dní od začiatku poskytovania Služieb podpory podľa Dohody. Dátumom dodania je dátum vystavenia faktúry. Splatnosť faktúry je 30 dní od dátumu jej doručenia príslušnému Oprávnenému subjektu, v prípade EÚ zdrojov je splatnosť faktúr 60 dní od doručenia príslušnému Oprávnenému subjektu.

- 2.10. Objednávateľovi a Oprávnenému subjektu nevzniknú na základe tejto Dohody o prístupení žiadne spoločné práva alebo záväzky.
- 2.11. Dodávateľ sa na základe tejto Dohody o prístupení zaväzuje, že bude poskytovať objednané Služby a Produkty Oprávnenému subjektu, a to podľa podmienok Dohody.

III. Článok OBJEDNÁVANIE A POSKYTOVANIE SLUŽIEB A PRODUKTOV

- 3.1. Oprávnený subjekt je oprávnený vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť objednávať za podmienok Dohody Služby podpory, Softvér SAP a Cloudové

služby SAP, pričom objednávanie bude realizovať Objednávkami, ktorých znenie je pripojené k Dohode.

3.2. Oprávnený subjekt súhlasí, že Služby PE (pokiaľ budú Oprávnenému subjektu dodávané), bude pre Oprávnený subjekt objednávať Objedávateľ.

3.3. **Služby podpory**

3.3.1. Oprávnený subjekt potvrdzuje a súhlasí, aby sa k Softvéru SAP uvedenému v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupní poskytovali Služby podpory podľa podmienok uvedených v Dohode (vrátane – a to predovšetkým – podľa Popisu).

3.3.2. Oprávnený subjekt súhlasí, že bude prijímateľom Služieb podpory, ako aj subjektom povinným uhrádzať poplatky za Služby podpory a teda aj fakturačným miestom vo vzťahu plateniu poplatkov za poskytovanie Služieb podpory. Oprávnený subjekt sa zaväzuje platiť poplatky za poskytovanie Služieb podpory priamo Dodávateľovi a zároveň preberá voči Dodávateľovi zodpovednosť za platenie poplatkov za poskytovanie Služieb podpory vo výške uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Dohody o prístupní.

3.3.3. Oprávnený subjekt sa zaväzuje dodržiavať Dohodu a Popis vo vzťahu k poskytovaniu Služieb podpory, predovšetkým ide o riadne uhrádzanie poplatkov za poskytovanie Služieb podpory a o dodržiavanie Popisu. Oprávnený subjekt potvrdzuje, že súhlasí, že plnenie predpokladov na poskytovanie Služieb podpory a Služieb PE špecifikovaných v Dohode a v Popise je nevyhnutnou podmienkou poskytovania Služieb podpory Oprávnenému subjektu, pričom ak predpoklady v zmysle Dohody a Popisu nebudú splnené (a to i bez zavinenia Oprávneného subjektu), budú sa na poskytovanie Služieb podpory Oprávnenému subjektu vzťahovať príslušné ustanovenia Dohody a Popisu.

3.4. **Softvér SAP**

3.4.1. Oprávnený subjekt súhlasí, že k Softvéru SAP, ktorý si objedná podľa Dohody, nadobúda licenčné oprávnenia priamo Oprávnený subjekt a zaväzuje sa dodržiavať všetky podmienky užívania Softvéru SAP ako sú uvedené v Objednávke na softvér, v Licenčných podmienkach a v Dohode, za čo v plnom rozsahu zodpovedá. Oprávnený subjekt je tiež povinný uhradiť Dodávateľovi cenu za licenčné oprávnenia, je fakturačným bodom a to podľa podmienok uvedených v príslušnej Objednávke na softvér. Platobné podmienky budú uvedené v Objednávke na Softvér. Vo vzťahu k poskytovaniu Služieb podpory k Softvéru SAP nadobúdanému Oprávneným subjektom podľa Dohody (vrátane dĺžky poskytovania Služieb podpory, možností predčasného ukončenia, aplikácie Popisu a pod.) tieto sa poskytujú podľa Dohody a za podmienok uvedených v Dohode. Po nadobudnutí licenčných oprávnení Oprávneným subjektom podľa Objednávky na softvér, vystaví Dodávateľ Oprávnenému subjektu licenčný certifikát, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 2 tejto Dohody o prístupní.

3.5. **Cloudové služby SAP**

3.5.1. Oprávnený subjekt súhlasí, že v prípade objednania bude prijímateľom Cloudových služieb SAP, ako aj subjektom povinným uhrádzať Dodávateľovi poplatky za Cloudové služby SAP a teda aj fakturačným miestom vo vzťahu plateniu poplatkov za poskytovanie Cloudových služieb SAP. Platobné podmienky budú uvedené v Objednávke na cloud. Oprávnený subjekt sa zaväzuje platiť poplatky za poskytovanie Cloudových služieb SAP priamo Dodávateľovi. Oprávnený subjekt sa zaväzuje dodržiavať všetky podmienky užívania Cloudových služieb SAP ako sú uvedené v Objednávke na cloud, v Podmienkach cloudových služieb a v Dohode, za čo v plnom rozsahu zodpovedá.

3.6. **Služby PE**

- 3.6.1. Oprávnený subjekt súhlasí, že Služby PE objednáva pre Oprávnený subjekt Objednávateľ. Rozsah Služieb PE alokovaný pre Oprávnený subjekt bude uvedený v Objednávke na PE. Oprávnený subjekt sa zaväzuje dodržiavať všetky podmienky užívania Služieb PE ako sú uvedené v Objednávke na PE, v Podmienkach PE a v Dohode, za čo v plnom rozsahu zodpovedá. Oprávnený subjekt v objednanom rozsahu prijímateľom Služieb PE, ako aj subjektom povinným uhrádzať poplatky Dodávateľovi za Služby PE a teda aj fakturačným miestom vo vzťahu plateniu poplatkov za Služby PE. Oprávnený subjekt sa zaväzuje platiť poplatky za poskytovanie Cloudových služieb SAP priamo Dodávateľovi. Platobné podmienky budú uvedené v Objednávke na PE.
- 3.6.2. Oprávnený subjekt potvrdzuje, že súhlasí, že plnenie predpokladov na poskytovanie Služieb podpory a Služieb PE špecifikovaných v Dohode a v Popise je nevyhnutnou podmienkou poskytovania Služieb PE Oprávnenému subjektu, pričom ak predpoklady v zmysle Dohody a Popisu nebudú splnené (a to i bez zavinenia Oprávneného subjektu), budú sa na poskytovanie Služieb PE Oprávnenému subjektu vzťahovať príslušné ustanovenia Dohody a Podmienok PE.

IV. Článok ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. Dohoda o prístupení sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie trvania Dohody. Ukončenie tejto Dohody o prístupení z akéhokoľvek dôvodu, nemá vplyv na záväzky plynúce z plnení, ktoré boli objednané alebo uskutočnené pred ukončením Dohody o prístupení a ktorých trvanie má presah a bolo predmetom uzatvorenej Objednávky.
- 4.2. Akékoľvek výrazy začínajúce s veľkým začiatočným písmenom použité v tejto Dohode o prístupení majú rovnaký význam, ako im je priradený v Dohode alebo v jej prílohách. Výrazy, ktoré nie sú v Dohode alebo v jej prílohách zadefinované je nevyhnutné vykladať v prospech významu, aký im priznáva Dohoda a za účelom naplnenia zmyslu Dohody.
- 4.3. Dohoda o prístupení sa vyhotovuje v [•] (slovom [•]) vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých po podpísaní Objednávateľ dostane 4 (slovom štyri) rovnopisy, Oprávnený subjekt dostane [•] (slovom [•]) rovnopisy a Dodávateľ dostane 1 (slovom jeden) rovnopis.
- 4.4. Dohoda o prístupení nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej prvého zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 4.5. Ak Dohoda alebo jej prílohy neustanovujú inak, meniť alebo dopĺňať ustanovenia tejto Dohody o prístupení je možné iba formou písomných číslovaných dodatkov podpísaných všetkými Zmluvnými stranami.
- 4.6. Objednávateľ a Dodávateľ svojim podpisom potvrdzujú, že s prístupením Oprávneného subjektu k Dohode súhlasia.
- 4.7. Nasledujúce prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Dohody:
- Príloha č. 1: Softvér SAP, ku ktorému Oprávnený subjekt nadobudol licenčné oprávnenia a ku ktorému sa budú poskytovať Služby podpory
 - Príloha č. 2: Vzor licenčného certifikátu

Objednávateľ:
V Bratislave, dňa

Dodávateľ:
V[•] dňa[•]

.....
Mgr. art. Veronika Remišová M. A., ArtD.,

.....

podpredsedníčka vlády a ministerka investícií,
regionálneho rozvoja a informatizácie
Slovenskej republiky

Pristupujúci:

V[•] dňa[•]

Príloha č. 1 k Dohode o pristúpení k Rámcovej dohode o centrálnom obstarávaní licenčnej podpory a licencií SAP. [•]/2022

Softvér SAP, ku ktorému Oprávnený subjekt nadobudol licenčné oprávnenia a ku ktorému sa budú poskytovať Služby podpory

Príloha č. 2 k Dohode o prístupení k Rámcovej dohode o centrálnom obstarávaní licenčnej podpory a licencií SAP. [•]/2022

LICENČNÝ CERTIFIKÁT

**o dodávke užívacích práv k licenciám
SAP Software**

Zákazník:

Číslo Zákazníka:

Rozsah poskytnutých užívacích práv k SAP Software na základe zo dňa
.....

Číslo materiálu	Produkt	Jednotka	Merná jednotka	Množstvo

Bratislava, dňa

.....
.....
Osoba oprávnená
za dodávateľa

Príloha č. 4 k Rámцovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022



LICENCIA A PODPORA PRE ŠTANDARDNÝ SOFTVÉR

Všeobecné obchodné podmienky
SAP Slovensko s.r.o.
(„VOP“)

POUŽITELNOSŤ

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, v inom zmluvnom vzťahu, v ktorom spoločnosť SAP Slovensko s.r.o. so sídlom na adrese Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 16427/B, IČO: 35 737 328, (ďalej iba „SAP“) poskytuje Softvér SAP alebo podporu pre Softvér SAP inej obchodnej spoločnosti alebo subjektu verejného práva (ďalej iba „Nadobúdateľ licencie“), sa uplatňujú iba tieto VOP a ustanovenia v dokumente Rozpis práv na používanie softvéru vo verzii platnej v čase uzavretia zmluvy (ďalej iba „Podmienky používania“) a príslušný Popis Služieb podpory.

Uvedené dokumenty sa vzťahujú aj na predzmluvné vzťahy strán. Podmienky a ustanovenia týchto VOP týkajúce sa Softvéru SAP sa v príslušnom rozsahu vzťahujú na Softvér tretej strany poskytovaný spoločnosťou SAP, pokiaľ nie je v týchto VOP, Licenčnej zmluve alebo v Podmienkach používania uvedené inak.

1. DEFINÍCIE

1.1 „Doplnok Add-on“ znamená akýkoľvek kód vyvinutý Nadobúdateľom licencie alebo treťou stranou v mene Nadobúdateľa licencie, ktorý komunikuje so Softvérom SAP cez rozhrania API a ktorý pridáva alebo dopĺňa nové a nezávislé funkcie do Softvéru SAP, ale nepredstavuje Modifikáciu (definovaná v článku 1.8).

1.2 „API“ znamená rozhrania na programovanie aplikácií od spoločnosti SAP (Application Programming Interfaces), ako aj ďalší kód od spoločnosti SAP, ktoré umožňujú iným softvérovým produktom vyvolať alebo komunikovať so Softvérom SAP (napríklad SAP Enterprise Services, BAPI, IDoc, RFC a ABAP alebo iné user-exity) poskytnutým na základe Licenčnej zmluvy.

1.3 „Ovládaná osoba“ znamená akúkoľvek právnickú osobu, v ktorej Nadobúdateľ licencie priamo alebo nepriamo vlastní viac ako päťdesiat percent (50 %) podielov alebo hlasovacích práv alebo ju kontroluje preto, že môže spravovať väčšinu hlasovacích práv na základe zmluvy s inými oprávnenými osobami. Každú takúto právnickú osobu je možné považovať za Ovládanú osobu iba počas obdobia, počas ktorého si Nadobúdateľ licencie zachováva tento podiel alebo väčšinu hlasovacích práv. Nadobúdateľ licencie musí potvrdiť, že takáto spoločnosť je Ovládanou osobou, do (30) kalendárnych dní od doručenia opodstatnenej požiadavky od spoločnosti SAP.

1.4 „Obchodný partner“ znamená právnickú osobu, ktorá požaduje prístup k Softvéru SAP v súvislosti s internými podnikovými operáciami Nadobúdateľa licencie, ako sú napríklad

operácie s koncovými zákazníkmi, distribútormi alebo dodávateľmi Nadobúdateľa licencie.

1.5 „Dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, ktoré spoločnosť SAP alebo Nadobúdateľ licencie chráni pred neobmedzeným prístupnením pred inými stranami alebo ktoré sa považujú za dôverné vzhľadom na okolnosti ich možného odtajnenia alebo vzhľadom na ich obsah. V každom prípade sa za Dôverné informácie spoločnosti SAP považujú nasledujúce informácie: softvér SAP, programy, nástroje, údaje a ďalší materiál, ktorý SAP poskytuje Nadobúdateľovi licencie pred Zmluvou na softvér alebo na jej základe.

1.6 „Zmluvný“ znamená poskytnutý Nadobúdateľovi Licencie pri plnení Licenčnej zmluvy

1.7 „Dokumentácia“ znamená technickú alebo funkčnú dokumentáciu spoločnosti SAP týkajúcu sa Zmluvného softvéru SAP, ktorá je doručená alebo sprístupnená Nadobúdateľovi licencie spolu so Zmluvným SAP Software Softvérom.

1.8 „Práva duševného vlastníctva“ znamenajú bez obmedzenia patenty a ďalšie práva k vynálezom, autorské práva, ochranné známky, obchodné názvy, dizajny a úžitkové vzory a akékoľvek iné práva duševného vlastníctva na nehmotné vlastníctvo a všetky súvisiace práva na používanie a obchodné využitie.

1.9 „Modifikácia“ znamená prepracovanie Softvéru SAP vyvinutého Nadobúdateľom licencie alebo treťou stranou v mene Nadobúdateľa licencie v súlade so slovenským autorským zákonom (zákon č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom) § 35, ods. 1 a 2, a konkrétne znamená zmeny vykonané v dodanom zdrojovom kóde alebo v metadátach.

1.10 „Softvér SAP“ znamená akékoľvek a všetky (i) štandardné softvérové produkty (ako aj príslušnú dokumentáciu) vyvinuté spoločnosťou SAP alebo pre spoločnosť SAP alebo hociktorou z jej ovládaných spoločností; (ii) nové verzie (neobmedzené na vydania, aktualizácie a opravy) softvéru a (iii) úplné alebo čiastočné kópie skôr menovaného softvéru.

1.11 „Služby podpory“ znamenajú dohodnutú podporu spoločnosti SAP poskytovanú pre Softvér SAP.

1.12 „Licenčná zmluva“ znamená zmluvu medzi SAP a Nadobúdateľom licencie pre licencie a/alebo podporu pre Softvér SAP v ktorých sa odkazuje na tieto VOP.

1.13 „Softvér tretej strany“ znamená akékoľvek a všetky (i) štandardné softvérové produkty (ako aj príslušnú dokumentáciu) a obsah, ktoré boli vyvinuté inými spoločnosťami alebo pre iné spoločnosti ako SAP a ktoré netvoria Softvér SAP (podľa definície v článku 1.10); (ii) nové verzie (neobmedzené na vydania, aktualizácie a opravy) softvéru a (iii) úplné alebo čiastočné kópie skôr menovaného softvéru.

1.14 „Pracovné dni“ znamenajú pondelok až piatok (9.00 až 17.00 SEČ) okrem štátnych sviatkov a 31. decembra.

2. DODANIE, PREDMET DODÁVKY, ÚDELENIE LICENCIE, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

2.1 Dodanie, predmet dodávky

2.1.1 Spoločnosť SAP dodá Zmluvný Softvér SAP v súlade s popisom produktu uvedeným v Dokumentácii a v súlade s Podmienkami používania. Popis produktu uvedený v dokumentácii úplne definuje funkčné kvality Zmluvného Softvéru SAP. Spoločnosť SAP nevyplývajú žiadne povinnosti ani zodpovednosti v súvislosti s kvalitou, ktorá nie je definovaná v Licenčnej zmluve. Nadobúdateľ licencie nemôže hlavne implicitne vyvodzovať takúto zodpovednosť zo žiadneho iného publikovaného popisu ani reklamy spoločnosti SAP na Softvér SAP okrem rozsahu, v akom spoločnosť SAP výslovne potvrdila danú inú kvalitu písomnou formou. Záruky sú účinné iba v prípade, že sú výslovne potvrdené písomnou formou manažmentom spoločnosti SAP.

2.1.2 Ak nie je dohodnuté inak, Nadobúdateľovi licencie bude poskytnutá jedna (1) kópia príslušnej verzie Zmluvného Softvéru SAP, ktorá je aktuálna v čase dodávky, do jedného mesiaca od uzavretia Licenčnej zmluvy.

2.1.3 Spoločnosť SAP dodá podľa vlastného uváženia Nadobúdateľovi licencie Zmluvného Softvéru SAP na disku alebo inom dátovom nosiči na dohodnutú adresu dodávky (Fyzická dodávka) alebo jeho sprístupnením na prevzatie na lokalite SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/swdc>) (Elektronická dodávka). Za účelom posúdenia včasnosti dodávky sa Fyzická dodávka považuje za zrealizovanú v momente, keď spoločnosť SAP odovzdá disky alebo iné dátové nosiče prepravnej spoločnosti. Elektronická dodávka sa považuje za zrealizovanú v čase, kedy spoločnosť SAP sprístupní Zmluvný Softvér SAP Nadobúdateľovi licencie na prevzatie a informuje ho o tejto skutočnosti. Riziko sa prenáša v čase zrealizovania takejto Fyzickej alebo Elektronickej Dodávky.

2.2 Práva spoločnosti SAP; Licencované používanie Nadobúdateľom licencie

Vo vzťahu medzi Nadobúdateľom licencie a spoločnosťou SAP sú všetky práva v Softvéri SAP vrátane, okrem iného, všetkých autorských práv a Práv duševného vlastníctva výhradným a vylučným vlastníctvom spoločnosti SAP, spoločnosti SAP SE (materská spoločnosť spoločnosti SAP) alebo poskytovateľov jej licencií vrátane, okrem iného, Softvéru SAP vytvoreného na základe požiadavky Nadobúdateľa licencie alebo v spolupráci s Nadobúdateľom licencie. V súvislosti so Zmluvným Softvérom SAP získava Nadobúdateľ licencie iba nasledujúce (nevýhradné) práva. Vety 1 a 2 sa obidve vzťahujú na všetok ostatný softvér, tovary, práce a informácie spoločnosti SAP poskytnuté Nadobúdateľovi licencie pred uzavretím zmluvy alebo počas plnenia zmluvy vrátane, okrem iného, softvéru, tovarov, prác a informácií poskytnutých pri plnení záruk alebo pri poskytovaní Služieb podpory.

2.2.1 Nadobúdateľ licencie smie používať Zmluvný Softvér SAP iba v zmluvne dohodnutom rozsahu. Licencia je obmedzená na Zmluvný Softvér SAP, a to aj v prípadoch, kedy Nadobúdateľ licencie môže z technického hľadiska získať prístup k iným softvérovým komponentom SAP. Keď si Nadobúdateľ licencie kúpi (na rozdiel od prenájmu) Softvér SAP, jeho licencia je udelená na dobu neurčitú. Keď si Nadobúdateľ licencie prenajme Zmluvný Softvér SAP, termín platnosti licencie je zmluvne dohodnutý. Právo Nadobúdateľa licencie vyvíjať a používať Modifikácie a používanie Zmluvného

Softvéru SAP Nadobúdateľom licencie pri vývoji Doplnkov Add-on, ako aj používanie Zmluvného Softvéru SAP spolu s Doplnkami Add-on, sú definované v článku 2.3.

Nadobúdateľ licencie má vo vzťahu k Zmluvnému Softvéru tretej strany iba také používateľské práva, ktoré sú potrebné na jeho používanie v spojitosti so Zmluvným Softvérom SAP. Detaily ohľadom licencie k Softvéru tretej strany sú uvedené Licenčnej zmluve a v Podmienkach používania.

2.2.2 Nadobúdateľ licencie môže používať Zmluvný Softvér SAP iba na vykonávanie vlastných interných podnikových operácií a interných podnikových operácií svojich Ovládaných osôb. Nadobúdateľovi licencie sa udeľuje právo na kopírovanie Zmluvného Softvéru SAP iba na účely takéhoto licencovaného používania. Všetky ďalšie práva, a to hlavne právo distribuovať Softvér SAP vrátane, okrem iného, práv prenajímať, prekladať, spracovávať a programovať Softvér SAP a práva sprístupniť Softvér SAP verejnosti sú výhradné práva spoločnosti SAP. Nadobúdateľ licencie nesmie používať Zmluvný Softvér SAP na poskytovanie outsourcingu podnikových procesov alebo aplikácií servisného výpočtového strediska nikomu inému než svojim Ovládaným osobám ani nesmie používať Zmluvný Softvér SAP na poskytovanie školení žiadnym osobám, ktoré nie sú zamestnancom Nadobúdateľa licencie alebo zamestnancom Ovládanej osoby Nadobúdateľa licencie. Uplatňujú sa tiež súvisiace podmienky a podrobnosti uvedené v Podmienkach používania.

K použitiu Zmluvného Softvéru SAP môže dôjsť prostredníctvom rozhrania, ktoré je dodané so Softvérom SAP alebo ako jeho časť, prostredníctvom rozhrania Nadobúdateľa licencie, rozhrania tretej strany alebo prostredníctvom iného sprostredkovateľského systému.

Nadobúdateľ licencie musí byť držiteľom príslušných licencií pre osoby, ktoré používajú Zmluvný Softvér SAP (priamo alebo nepriamo), tak, ako je uvedené v Podmienkach používania. Obchodní partneri môžu používať Zmluvný Softvér SAP iba v rámci prístupu prostredníctvom užívateľských obrazoviek /transakcií a výlučne v súvislosti s používaním zo strany Nadobúdateľa licencie a nesmú ho používať na účely žiadnych podnikových operácií Obchodných partnerov.

Výhradným účelom používania Zmluvného Softvéru SAP Nadobúdateľom licencie na testovacích systémoch musí byť určenie jeho vlastností a posúdenie jeho vhodnosti pre podnik Nadobúdateľa licencie. Nadobúdateľ licencie nesmie na testovacích systémoch najmä vytvárať Modifikácie alebo Doplnky Add-on (článok 2.3), dekompilovať (článok 2.2.5) Zmluvný Softvér SAP ani ho používať na produktívnu prevádzku ani ho pripravovať na používanie v produktívnej prevádzke.

Ak má Nadobúdateľ licencií Ovládanú osobu so samostatnou licenčnou zmlouvou alebo zmlouvou o poskytnutí podpory pre SAP Softvér so SAP alebo Ovládanou osobou SAP alebo s iným autorizovaným distribútorom SAP, aplikujú sa nasledovné podmienky, ak sa Nadobúdateľ licencie a SAP nedohodnú inak: Zmluvný Softvér SAP nesmie byť použitý na spúšťanie interných podnikových operácií Ovládanej osoby, takáto Ovládaná osoba nesmie prijať žiadne Služby podpory poskytované Nadobúdateľovi licencie na

základe Licenčnej zmluvy, pričom toto platí aj v prípade, že platnosť takejto samostatnej zmluvy o podpore skončila alebo bude ukončená.

2.2.3 Zmluvný Softvér SAP je možné dočasne alebo trvalo kopírovať celý alebo jeho časť na zariadenia informačných technológií (napr. na pevné disky alebo do centrálnych procesorových jednotiek (CPU), ktoré sa musia nachádzať v priestoroch Nadobúdateľa licencie alebo jeho Ovládanej osoby a sú v výhradnom vlastníctve Nadobúdateľa licencie alebo jeho Ovládanej osoby. Keď chce nadobúdateľ licencie outsourcovať Zmluvný Softvér SAP, čiže spúšťať Zmluvný Softvér SAP alebo nechať Zmluvný Softvér SAP spúšťať za účelom vykonávania interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie na zariadeniach informačných technológií, ktoré sa nachádzajú v priestoroch tretej strany a sú v jej výhradnom vlastníctve, Nadobúdateľ licencie musí najprv získať príslušný písomný súhlas spoločnosti SAP. Spoločnosť SAP je pripravená takýto súhlas udeliť za predpokladu, že sú zohľadnené jej príslušné obchodné záujmy a hlavne za predpokladu, že daná tretia strana rešpektuje dohodnuté ustanovenia týkajúce sa licencie na Zmluvný Softvér SAP.

2.2.4 Nadobúdateľ licencie má povolené zálohovať dáta v súlade s bežne používanými postupmi v rámci informačných technológií a na tento účel vytvárať nevyhnutné záložné kópie Zmluvného Softvéru SAP. Záložné kópie na prenosných diskoch alebo iných dátových nosičoch musia byť označené ako záložné kópie a musia obsahovať tie isté upozornenia na práva duševného vlastníctva a autorské práva ako pôvodné disky alebo iné dátové nosiče, ibaže by to bolo technicky neuskutočniteľné. Nadobúdateľ licencie nesmie zmeniť ani odstrániť upozornenia na práva duševného vlastníctva a autorské práva spoločnosti SAP.

2.2.5 Pred dekompilovaním Zmluvného Softvéru SAP musí Nadobúdateľ licencie podať písomnú žiadosť, v ktorej požiada spoločnosť SAP, aby v primeranom čase poskytla informácie a dokumentáciu potrebnú na zaistenie interoperability. Nadobúdateľ licencie je oprávnený dekompilovať Zmluvný Softvér SAP v rozsahu povolenom v slovenskom autorskom zákone (zákon č. 618/2003 Z. z. o autorských právach a právach súvisiacich s autorskými právami), § 36, iba v prípade, že sa spoločnosť SAP nepodarilo vyhovieť takejto žiadosti v primeranej lehote. Pred zapojením tretej strany musí Nadobúdateľ licencie získať za priame potreby spoločnosti SAP písomnú záruku od tretej strany, že bude postupovať v súlade s ustanoveniami v tomto článku 2.

2.2.6 Ak napríklad Nadobúdateľ licencie získa v rámci poskytnutej nápravy väd alebo Služieb podpory spoločnosti SAP novú kópiu Zmluvného Softvéru SAP, ktoré nahrádzajú predtým poskytnutý Softvér SAP, Nadobúdateľ licencie má právo používať iba najnovšiu získanú kópiu. Licencia Nadobúdateľa licencie používaná v súvislosti s predchádzajúcou kópiou končí v momente, keď Nadobúdateľ licencie implementuje na živých systémoch novú kópiu. Nadobúdateľ licencie má ale počas obdobia troch mesiacov povolené používať novú kópiu na testovacím systéme a zároveň používať predchádzajúcu kópiu v produktívnych systémoch. Ukončenie licencie na nahradenú kópiu sa riadi článkom 5.

2.2.7 Akékoľvek používanie Softvéru SAP, ktoré je nad rámec ustanovení Licenčnej zmluvy, vyžaduje písomný súhlas spoločnosti SAP. Ak Nadobúdateľ licencie rozšíri používanie nad takýto rámec bez predchádzajúceho písomného súhlasu a ak nedôjde k náprave stavu počas obdobia definovaného v písomnom upozorení spoločnosti SAP, spoločnosť SAP môže kedykoľvek zrušiť práva nadobúdateľa licencie na používanie.

2.2.8 Ak nie je dohodnuté inak a okrem situácií, kedy to výslovne vyžaduje zákon, sa prístup k Softvéru SAP viac ako jednou osobou s použitím jedného a toho istého definovaného používateľa považuje za porušenie Licenčnej zmluvy. Toto sa vzťahuje tiež na používateľov, ktorí prístupujú k Zmluvnému Softvéru SAP nepriamo s použitím jedného a toho istého definovaného používateľa. Za porušenie tejto Licenčnej zmluvy sa tiež považuje, ak v akomkoľvek čase prostredníctvom modifikácií a/alebo odstránení záznamov používateľov v Zmluvnom Softvéru SAP dôjde k použitiu Softvéru SAP zo strany Nadobúdateľa licencie nad rámec licencovaného rozsahu (množstva) alebo úrovni uvedených v Licenčnej zmluve.

2.3 Modifikácie a Doplnky Add-on

2.3.1. Ak nie je dohodnuté inak a okrem situácií, kedy to výslovne vyžaduje zákon, alebo ak to nie je výslovne povolené v tomto článku 2.3, Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený vytvárať ani používať žiadne Modifikácie Zmluvného Softvéru SAP ani ich sprístupňovať žiadnej tretej strane. Ak nie je dohodnuté inak a okrem situácií, kedy to výslovne vyžaduje zákon, alebo ak to nie je výslovne povolené v tomto článku 2.3, Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený používať žiadny softvérový nástroj ani rozhranie API, ktoré je obsiahnuté v Zmluvnom Softvéru SAP alebo inak získané od spoločnosti SAP, na vytvorenie akéhokoľvek Doplnku Add-on ani používať žiadny softvérový nástroj alebo rozhranie API obsiahnuté v akomkoľvek Doplnku Add-on alebo získané s akýmkoľvek Doplnkom Add-on.

2.3.2. Spoločnosť SAP upozorňuje, že aj drobná Modifikácia Softvéru SAP môže viesť k potenciálne nepredvídateľným a závažným vadám v prevádzke Softvéru SAP a ostatných programov a v komunikácii medzi Softvérom SAP a ostatnými programami. Vady sa môžu vyskytnúť aj z dôvodu nekompatibility Modifikácie so staršími verziami Softvéru SAP. Spoločnosť SAP ani žiadna Ovládaná osoba spoločnosti SAP nie je povinná odstraňovať žiadnu vadu, ktorá sa vyskytla v spojitosti s Modifikáciou, a nenesie za takúto vadu žiadnu zodpovednosť. Spoločnosť SAP je oprávnená meniť Softvér SAP a rozhrania API bez toho, aby musela brať ohľad na kompatibilitu ľubovoľnej Modifikácie, ktorú Nadobúdateľ licencie používa s ľubovoľnou staršou verziou Softvéru SAP. Predchádzajúce ustanovenia v tomto článku 2.3.2 sa príslušným spôsobom vzťahujú aj na používanie Softvéru SAP spolu s Doplnkami Add-on.

2.3.3. Za predpokladu, že sú splnené ustanovenia v tomto článku 2.3.3 a Nadobúdateľ licencie prijme záväzok podľa článku 2.3.5, prvá veta, spoločnosť SAP udelí Nadobúdateľovi licencie právo vytvárať a používať Modifikácie Zmluvného Softvéru SAP.

(a) Modifikácie je možné vytvárať iba v súvislosti so Softvérom SAP, ktorý spoločnosť SAP poskytla Nadobúdateľovi licencie v zdrojovom kóde.

(b) Pred vytvorením alebo používaním Modifikácií musí Nadobúdateľ licencie prejsť registračnou procedúrou spoločnosti SAP uvedenou na adrese <http://service.sap.com/sscr>.

(c) Modifikácie nesmú umožňovať obmedzenie alebo nedodržanie akýchkoľvek obmedzení definovaných v Licenčnej zmluve alebo v ľubovoľnej inej zmluve uzavretej medzi Nadobúdateľom licencie a spoločnosťou SAP.

(d) Modifikácie nesmú Nadobúdateľovi licencie poskytovať prístup k Softvéru SAP, na ktorý nemá Nadobúdateľ licencie licenciu.

(e) Modifikácie nesmú narušovať, znižovať alebo obmedzovať výkon alebo zabezpečenie Softvéru SAP.

(f) Modifikácie nesmú zobrazovať alebo poskytovať žiadne informácie o licenčných podmienkach softvéru SAP, o Softvéri SAP ani akékoľvek iné informácie súvisiace s produktmi spoločnosti SAP.

(g) Modifikácie sa musia používať iba spolu so Zmluvným Softvérom SAP a iba v súlade s licenciou na používanie Softvéru SAP udelenou v článku 2.2.

2.3.4 Za predpokladu, že Nadobúdateľ licencie spĺňa ustanovenia v článku 2.3.3 (b) až (f) v súvislosti s Doplnkami Add-on a poskytne prístup požadovaný v prvej vete v článku 2.3.5, spoločnosť SAP udelí Nadobúdateľovi licencie právo používať ľubovoľný softvérový nástroj alebo rozhranie API, ktoré je súčasťou Zmluvného Softvéru SAP alebo je inak získané od spoločnosti SAP, na vytváranie Doplnkov Add-on a právo používať ľubovoľný softvérový nástroj alebo rozhranie API obsiahnuté v Doplnkoch Add-on alebo získané s Doplnkami Add-on. Článok 2.3.3 (g) platí primerane.

2.3.5. Právo na vytváranie a používanie Modifikácií uvedené v predchádzajúcom článku 2.3.3 je podmienené tým, že sa Nadobúdateľ licencie zaviazuje, že si nebude v súvislosti so žiadosťou takouto Modifikáciou nárokovat žiadne Práva duševného vlastníctva voči spoločnosti SAP ani jej Ovládaným osobám. Spoločnosť SAP je oprávnená kedykoľvek vyvíjať, používať a uvádzať na trh Modifikácie s funkciami, ktoré sú úplne alebo čiastočne identické s Modifikáciami vyvinutými Nadobúdateľom licencie alebo v jeho mene, spoločnosť SAP ale nemá oprávnenie kopírovať kód softvéru Nadobúdateľa licencie. Predchádzajúce ustanovenia v tomto článku 2.3.5 sa tiež prislúšným spôsobom vzťahujú na Práva duševného vlastníctva v Doplnkoch Add-on a na právo uvedené v článku 2.3.4 používať ľubovoľný softvérový nástroj alebo rozhranie API, ktoré je obsiahnuté v Zmluvnom Softvéri SAP alebo inak získané od spoločnosti SAP, na vytváranie Doplnkov Add-on a zároveň právo používať ľubovoľný softvérový nástroj alebo rozhranie API, obsiahnuté v Doplnkoch Add-on alebo získané s Doplnkami Add-on.

2.3.6. V súvislosti s ľubovoľnou Modifikáciou je spoločnosť SAP oprávnená požadovať od Nadobúdateľa licencie udelenie neobmedzenej a výhradnej licencie na dobu neurčitú na používanie a využívanie všetkých Práv duševného vlastníctva v danej predmetnej Modifikácii. Takáto Licencia zahŕňa napríklad práva na kopírovanie, distribúciu, prekladanie, spracovávanie, úpravu a prepracovanie Modifikácie a výhradné právo používať takéto prepracované verzie a publikovať a udeľovať

sublicencie na Modifikáciu a začleniť Modifikáciu alebo ktorúkoľvek jej časť do iného softvéru. Ak je licencia udelená v súlade s podmienkami vyššie v tomto odseku, Nadobúdateľ licencie musí na požiadanie a bez odkladne poskytnúť spoločnosti SAP všetky súvisiace informácie a dokumenty súvisiace s predmetnou Modifikáciou vrátane, okrem iného, zdrojového kódu. Nadobúdateľ licencie musí v čo najkratšom čase upozorniť spoločnosť SAP na vytvorenie Modifikácie a musí spoločnosti SAP poskytnúť licenciu v súlade s predchádzajúcim odsekom. V prípade udelenia vyššie - v tomto článku 2.3.6 uvedených práv, si Nadobúdateľ licencie v každom prípade ponecháva nevýhradné právo používať Modifikáciu v súlade s článkom 2.3.3 (g) zároveň a v rovnakom rozsahu ako Zmluvný Softvér SAP. Predchádzajúce ustanovenia v tomto článku 2.3.6 sa tiež prislúšným spôsobom vzťahujú na Práva duševného vlastníctva v Doplnkoch Add-on.

2.4 Postúpenie Softvéru SAP

2.4.1. Nadobúdateľ licencie môže na jednu tretiu osobu postúpiť celý Softvér SAP, ktorý získal od SAP nákupom (vrátane dodatočného Softvéru SAP získaného v rámci dodatočnej kúpy alebo čerpania Služieb podpory) iba ako jeden celok. Akékoľvek dočasné prevedenie používania časti alebo celého Softvéru SAP alebo prevedenie používania Softvéru SAP na viaceré tretie strany sa považuje za porušenie zmluvných podmienok. Obmedzenia vo vetách 1 a 2 v tomto článku sa vzťahujú tiež na organizačné preskupenia a nástupníkov.

2.4.2. Nasledovné ustanovenia sa aplikujú na prípady, keď Nadobúdateľ licencie postúpi Softvér SAP ako jeden celok jednej tretej osobe („Nadobúdateľ“) v zmysle a ako je to povolené v článku 2.4.1.:

Nadobúdateľ licencie úplne prestane používať Softvér SAP a postúpi (prevedie) na Nadobúdateľa všetky kópie alebo ich spraví nepoužiteľnými.

Nadobúdateľ licencie musí sprístupniť Nadobúdateľovi licenčné podmienky z Licenčnej zmluvy, ktoré sa aplikujú na postúpený Softvér SAP.

Nadobúdateľ licencie musí postúpenie bezodkladne písomne oznámiť SAP, a to spolu s názvom a adresou Nadobúdateľa.

2.4.3 Nadobúdateľ licencie nesmie previesť na tretiu stranu žiadny Softvér SAP, ktorý má Nadobúdateľ licencie licencovaný inak ako na základe zmluve o nákupe licencie.

3. AUDIT SYSTÉMU A MERANIE / DODATOČNÉ LICENCIE.

3.1 Nadobúdateľ licencie musí vopred a písomnou formou informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek používaní Zmluvného Softvéru SAP mimo rámec zmluvne povoleného používania. Takéto používanie vyžaduje uzavretie samostatnej zmluvy so spoločnosťou SAP, ktorá sa týka požadovanej dodatočnej licencie (ďalej iba „Dodatočná licencia“). Dodatočná licencia sa riadi ustanoveniami Podmienok používania platných v čase uplatňovania Dodatočnej licencie.

3.2 Spoločnosť SAP je oprávnená vykonať audit používania Zmluvného Softvéru SAP (najmenej raz ročne) v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP pre meranie systému. Nadobúdateľ licencie v zásade môže vykonať

meranie aj samostatne, a to za použitia nástrojov poskytnutých mu na tento účel od SAP. SAP je oprávnený vykonať audit vzdialene, ak Nadobúdateľ licencie odmietne vykonať meranie samostatne alebo ak meranie neposkytne dôveryhodné výsledky a existujú odôvodnené predpoklady, že možno očakávať porušenie alebo neoprávnené použitie zo strany Nadobúdateľa licencie. Vo výnimočných prípadoch je SAP oprávnený vykonať audit na inštaláciách Nadobúdateľa licencie, ak Nadobúdateľ licencie neumožní vzdialený audit alebo ak vzdialený audit neposkytne dôveryhodné výsledky a existujú odôvodnené predpoklady, že možno očakávať porušenie alebo neoprávnené použitie zo strany Nadobúdateľa licencie. Nadobúdateľ licencie musí pri vykonávaní vzdialeného auditu alebo auditu na inštaláciách Nadobúdateľa licencie poskytnúť SAP dostatočnú súčinnosť a musí, okrem iného, umožniť SAP nahliadať do jeho systémov v požadovanom rozsahu. SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie v dostatočnom časovom predstihu informáciu o audite vykonávanom na inštaláciách Nadobúdateľa licencie. SAP bude brať dostatočný ohľad na záujmy dôveryhodnosti informácií týkajúcich sa Nadobúdateľa licencie a na ochranu podnikových operácií Nadobúdateľa licencie pred ich odhalením. Ak audit odhalí akékoľvek porušenie zo strany Nadobúdateľa licencie, Nadobúdateľ licencie uhradí odôvodnené náklady na audit spoločnosti SAP.

3.3 V prípade, že prostredníctvom auditu alebo inak sa odhalí, že Nadobúdateľ licencie používal Softvér SAP nad rámec Licenčnej zmluvy, spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie uvedú do platnosti Dodatočnú licenciu. V takýchto prípadoch si SAP vyhradzuje právo neposkytnúť žiadnu dohodnutú zľavu s výnimkou množstevnej zľavy. Vety 2 a 3 v článku 3.1 platia rovnako. Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo nárokovat si náhradu škôd a uhradenie úrokov z omeškania v súlade s článkom 4.1.5.

4. CENY / DANE / PLATBY / VÝHRADA PRÁV.

4.1 Poplatky.

4.1.1 Nadobúdateľ licencie zaplatí spoločnosti SAP licenčné poplatky za Zmluvný Softvér SAP a poplatky za Služby podpory spoločnosti SAP podľa podmienok v Licenčnej zmluve. Poplatky za dodanie Softvéru SAP zahŕňajú náklady na doručenie a zabalenie Fyzickej Dodávky. V prípade Elektronickej Dodávky spoločnosť SAP sprístupňuje Zmluvný Softvér SAP na prevzatie zo siete na svoje vlastné náklady. Náklady na prevzatie Softvéru SAP znáša Nadobúdateľ licencie. Pri platbe v hotovosti sa neposkytujú žiadne zľavy.

4.1.2 Spoločnosť SAP môže požadovať úplnú alebo čiastočnú platbu vopred, ak nemala predtým obchodný vzťah s Nadobúdateľom licencie, ak sa má dodávka realizovať mimo krajiny, v ktorej je Nadobúdateľ licencie zaregistrovaný, alebo ak existuje dôvodná podozrenosť o tom, či Nadobúdateľ licencie presne dodrží platobné podmienky.

4.1.3 Nadobúdateľ licencie môže započítať iba pohľadávky, ktoré sú nespovaditeľné alebo právoplatne určené súdom. Nadobúdateľ nemôže postúpiť svoje nároky na tretiu stranu.

4.1.4 Spoločnosť SAP si vyhradzuje všetky práva k Zmluvnému Softvéru SAP, a to hlavne na

verzie Softvéru SAP, ktoré boli poskytnuté na základe zmluvy o podpore, kým nebudú uspokojené všetky jej nároky vyplývajúce z Licenčnej zmluvy. Nadobúdateľ licencie musí bezodkladne písomnou formou spoločnosť SAP upozorniť, ak akákoľvek tretia strana získala prístup k Softvéru SAP, a musí tiež informovať o právach spoločnosti SAP dotknutú tretiu stranu.

4.1.5 Fakturácia, dátumy splatnosti

- Úhrady sú splatné do 30 kalendárnych dní od dátumu faktúry. Všetky poplatky v omeškaní sa úročia prísľušnou zákonom stanovenou úrokovou sadzbou.
- Podľa zmlúv o nákupoch Softvéru by mala byť faktúra vystavená po dodaní Softvéru.
- Podľa zmlúv o poskytovaní Služieb podpory spoločnosti SAP vzniká povinnosť realizovať úhradu dňom nadobudnutia účinnosti zmluvy o poskytovaní Služieb podpory spoločnosti SAP. Poplatok bude fakturovaný vopred a v štvrtročnom intervale.
- Platobné podmienky zmlúv o prenájme by mali byť uvedené v príslušných zmluvách o prenájme. Ak nie je uvedené inak, poplatok bude fakturovaný vopred v štvrtročnom intervale a povinnosť ho uhradiť začína plynúť v momente začatia plnenia zmluvy o prenájme.

4.1.6 Poskytnutím písomného upozornenia Nadobúdateľovi licencie účinného dva mesiace od 1. januára nasledujúceho kalendárneho roka získava spoločnosť SAP oprávnenie pozmeniť výšku platieb za podporu a/alebo prenájom podľa vlastného uváženia v súlade s týmito pokynmi:

- (a) Zmena v poplatku nesmie byť väčšia ako zmena v indexe v bode (b) nižšie („uplatniteľná zmena podľa voľného uváženia“). V prípade prvej úpravy poplatku na základe tejto zmluvy sa pod uplatniteľnou zmenou podľa voľného uváženia rozumie zmena medzi indexom uverejnením k dátumu začatia plnenia zmluvy a indexom, ktorý bol aktuálne publikovaný v čase poskytnutia upozornenia na zmenu poplatku. Ak už bol poplatok upravený v minulosti, uplatniteľná zmena podľa voľného uváženia je zmena medzi indexom, ktorý bol aktuálne uverejnený v čase poskytnutia predchádzajúceho upozornenia na úpravu poplatku, a indexom, ktorý bol aktuálne uverejnený v čase poskytnutia nového upozornenia na úpravu poplatku.

Index používaný na určenie uplatniteľnej zmeny podľa voľného uváženia je index spotrebiteľských cien (CPI), ktorý sa uplatňuje na kumulatívnej ročnej báze od dátumu nadobudnutia účinnosti Licenčnej zmluvy Nadobúdateľa licencie alebo od dátumu posledného zvýšenia poplatkov Nadobúdateľovi licencie za používanie Služieb podpory spoločnosti SAP, podľa toho, ktorý z týchto dátumov je neskorší.

Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo zvýšiť Nadobúdateľovi licencie poplatok za Služby podpory spoločnosti SAP uvedený v tomto dokumente vynásobením hodnoty úhrnnej čiastky poplatkov za Služby podpory spoločnosti SAP splatnej v predchádzajúcom roku hodnotou pomeru Indexov spotrebiteľských cien pre základné obdobie (základným rokom je 2000 = 100); ukazovateľ „Spotrebiteľské ceny úhrnom“, uverejnený Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ďalej iba „Bázičkový index“), ktorý sa vypočíta ako pomer Bázičkového indexu I1 k Bázičkému indexu I0, kde:

Bázičkový index I1 je priemerným bázičkovým indexom uverejneným Štatistickým úradom Slovenskej republiky pre kalendárny rok

predchádzajúci kalendárny rok, v ktorom sa má zvýšiť Poplatok za Služby podpory SAP Standard Support.

Bázičkový index I0 je priemerným bázičkovým indexom uverejneným Štatistickým úradom Slovenskej republiky pre kalendárny rok predchádzajúci kalendárny rok, v ktorom nadobudol účinnosť tento Dodatok alebo pre kalendárny rok, v ktorom sa posledný krát zvýšil Poplatok za Služby podpory SAP Standard Support, podľa toho, ktorá z týchto udalostí nastala neskôr.

(b) Ak sa prestane tento index uverejňovať, použiteľný index pre určenie uplatniteľnej zmeny podľa voľného uváženia bude index uverejnený Štatistickým úradom Slovenskej republiky, ktorý najviac odráža zmeny v priemerných mesačných mzdách.

(c) Úprava poplatku sa považuje za odsúhlasenú zmluvnými stranami, pokiaľ Nadobúdateľ licencie neoznámí písomnou formou v priebehu dvoch týždňov od prijatia úpravy poplatku ukončenie zmluvy o podpore alebo prenájme s účinnosťou od konca kalendárneho roka (právo na mimoriadnu výpoveď). Spoločnosť SAP na túto možnosť upozorní v oznámení o úprave poplatku. Príslušným spôsobom sa uplatňujú vety 3 a 5 v článku 10.6.

4.2 Dane. Na všetky poplatky sa vzťahujú daň z pridanej hodnoty (DPH) podľa platného zákona.

5. UKONČENIE LICENCIE

Pri ukončení licencie uvedenej v tomto dokumente (napr. z dôvodu výpovede, konca platných licenčných podmienok alebo ukončenia) musí Nadobúdateľ licencie okamžite prestať používať všetok Zmluvný Softvér SAP a všetky Dôverné informácie. Nadobúdateľ licencie do jedného (1) mesiaca od akéhokoľvek ukončenia licencie neobnoviteľne zničí alebo na základe požiadavky spoločnosti SAP doručí spoločnosti SAP všetky kópie Zmluvného Softvéru SAP a Dôverných informácií spoločnosti SAP v každej forme s výnimkou rozsahu, v ktorom si ich na základe zákonných požiadaviek je povinný ponechať počas dlhšieho obdobia, a v takom prípade k tomuto vráteniu alebo zničeniu dôjde až na konci tohto obdobia. Nadobúdateľ licencie musí spoločnosti SAP písomne potvrdiť, že si splnil svoje povinnosti uvedené v tomto článku 5.

6. POVINNOSŤ SPOLUPRACOVAŤ, POVINNOSŤ KONTROLOVAŤ A UPOZORŇOVAŤ NA NEDOSTATKY

6.1 Nadobúdateľ licencie týmto potvrdzuje, že pozná základné funkčné charakteristiky Zmluvného Softvéru SAP a jeho technické požiadavky (napr. požiadavky na databázy, operačný systém, hardvér a dátové nosiče). Nadobúdateľ licencie znáša riziko, že Softvér SAP nebude spĺňať požiadavky alebo potreby, ktoré nie sú uvedené v Licenčnej zmluve a v Dokumentácii. Spoločnosť SAP poskytuje poznámky k technickým predpokladom Softvéru SAP a k ich zmenám na svojej informačnej platforme online.

6.2 Nadobúdateľ licencie musí poskytnúť operačné prostredie (v tomto dokumente označované ako systémy IT) požadované pre Softvér SAP a v súlade s pokynmi spoločnosti SAP, ak boli poskytnuté. Nadobúdateľ licencie nesie zodpovednosť za zaistenie správnej

prevádzky systémov IT. Za týmto účelom môže v prípade potreby uzavrieť zmluvy o poskytovaní údržby s tretími stranami. Nadobúdateľ licencie musí splniť špecifikácie uvedené v Dokumentácii a v poznámkach na informačnej platforme online spoločnosti SAP.

6.3 Nadobúdateľ licencie musí bezplatne poskytnúť všetku súčinnosť pri spolupráci, ktorú spoločnosť SAP vyžaduje v súvislosti s plnením zmluvy, vrátane napríklad ľudských zdrojov, pracovných priestorov, systémov IT, údajov a telekomunikačných zariadení. Nadobúdateľ licencie musí poskytnúť spoločnosti SAP priamy aj vzdialený prístup k Zmluvnému Softvéru SAP a systémom IT.

6.4 Nadobúdateľ licencie musí písomnou formou určiť kontaktnú osobu pre spoločnosť SAP a musí uviesť jej adresu a e-mailovú adresu, na ktorej je možné danú osobu kontaktovať. Kontaktná osoba musí zastávať pozíciu s kompetenciou prijímať za Nadobúdateľa licencie potrebné rozhodnutia alebo sa postarať o ich prijatie bez zbytočných odkladov. Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie musí s kontaktnou osobou spoločnosti SAP efektívne spolupracovať.

6.5 Pred zahájením produktívnej prevádzky so Zmluvným Softvérom SAP musí Nadobúdateľ licencie vykonať príslušné testy vhodnosti pre danú situáciu a prítomnosti chýb.

6.6 Nadobúdateľ licencie musí prijať príslušné opatrenia (napr. zálohovanie údajov, diagnostika väd a pravidelné monitorovanie výsledkov) pre prípad potenciálnej nesprávnej funkčnosti Zmluvného Softvéru SAP alebo niektorej jeho časti. Ak v jednotlivých konkrétnych prípadoch nie je výslovne písomne uvedené inak, zamestnanci spoločnosti SAP majú vždy oprávnenie vychádzať z predpokladu, že všetky údaje, s ktorými prídu do styku, sú zálohované.

6.7 Nadobúdateľ licencie musí vykonať kontrolu všetkých tovarov, prác a služieb dodaných alebo poskytnutých spoločnosťou SAP a upozorniť na všetky vady v súlade s príslušnými platnými zákonmi. Upozornenie musí byť písomné a musí obsahovať podrobný popis problému. Upozornenie na vadu nadobúda účinnosť iba v prípade, že ho poskytla kontaktná osoba (článok 6.4) alebo certifikované Zákaznícke kompetenčné stredisko v súlade s príslušným Popisom Služieb podpory.

6.8 Nadobúdateľ licencie nesie zodpovednosť za všetky dôsledky a náklady vzniknuté v dôsledku porušenia svojich povinností.

7. VADY KVALITY, PRÁVNE VADY, INÉ VADY

7.1 Spoločnosť SAP garantuje, že Zmluvný Softvér SAP bude podstatným spôsobom zodpovedať špecifikáciám uvedeným v Dokumentácii. Záručné obdobie je jeden (1) rok od dodania Softvéru. Vyššie uvedená záruka sa nevzťahuje na: (i) prípady, keď sa Softvér SAP nepoužíva v súlade s Licenčnou zmluvou a/alebo ľubovoľnou Dokumentáciou; ani (ii) na prípady, keď je nesúlad zapríčinený službami, obsahom alebo produktmi alebo ľubovoľnými modifikáciami, konfiguráciami alebo prispôbeniami Softvéru SAP; ani (iii) bezplatné (nespoplatnené) alebo skúšobné licencie na Softvér SAP. Spoločnosť SAP tiež ručí za to, že

udelením dohodnutých práv (článok 2) Nadobúdateľovi licencie neporušuje práva žiadnej tretej strany.

7.2. Spoločnosť SAP splní svoje povinnosti vyplývajúce z väd v prípade zistených väd kvality tak, že Nadobúdateľovi licencie poskytne buď novú verziu softvéru, ktorá je bez väd, alebo podľa vlastného uváženia vady odstráni. Spoločnosť SAP môže tiež vadu vyriešiť tak, že Nadobúdateľovi licencie predvedie vhodný spôsob ako predísť vplyvu vady. Spoločnosť SAP splní svoje povinnosti v prípade zistených právnych väd tak, že Nadobúdateľovi licencie zabezpečí právne bezvadné práva na základe licencie na používanie Zmluvného Softvéru SAP, alebo mu podľa vlastného uváženia poskytne ekvivalentný náhradný alebo pozmenený Softvér SAP. Nadobúdateľ licencie musí prijať novú verziu softvéru, ktorá je funkčne vyhovujúca, vo všetkých prípadoch okrem prípadov, kedy by to nebolo možné od Nadobúdateľa licencie spravodlivo požadovať.

7.3. Ak Nadobúdateľ licencie stanoví primeranú lehotu spoločnosti SAP na odstránenie vady a spoločnosť SAP sa ju v danej lehote nepodarí odstrániť, Nadobúdateľ licencie má právo odstúpiť od Zmluvy alebo znížiť svoje poplatky. V súvislosti so stanovením primeranej lehoty musia byť splnené požiadavky v článku 11.1 a v článku 11.5. V súlade s vylúčeniami a obmedzeniami v článku 8 spoločnosť SAP ručí za to, že bude kompenzovať stratu alebo náklady vynaložené v dôsledku porušenia povinnosti SAP výdavky spôsobené vadou.

7.4. Ak spoločnosť SAP poskytne práce alebo služby identifikácie alebo odstránenia vady bez toho, aby jej vyplývala takáto povinnosť, spoločnosť SAP je oprávnená zmeniť poplatky podľa článku 11.7. Toto sa týka hlavne všetkých nahlásených väd kvality, ktoré nemožno reprodukovať ani prísúdiť spoločnosti SAP, alebo prípadov, kedy sa Zmluvný Softvér SAP nepoužíva v súlade s dokumentáciou. Bez zaujatosti s ohľadom na nejednoznačnosť predchádzajúcich ustanovení má spoločnosť SAP nárok na kompenzácie za ďalšie práce, ktoré vykoná pri odstraňovaní ľubovoľnej vady, ktorá sa vyskytne v dôsledku neschopnosti Nadobúdateľa licencie plniť svoju povinnosť spolupracovať, v dôsledku neprimeraného používania Zmluvného Softvéru SAP alebo v dôsledku nevyužívania služieb spoločnosti SAP, ktoré spoločnosť SAP odporúča.

7.5. Ak bude niektorá tretia strana tvrdiť, že uplatňovanie licencie udelené na základe zmluvy, porušuje jej práva, Nadobúdateľ licencie musí spoločnosť SAP o tejto skutočnosti bezodkladne písomne a v plnom rozsahu informovať. Ak Nadobúdateľ licencie prestane používať Zmluvný Softvér SAP s cieľom zmierniť stratu alebo z ľubovoľného iného dôvodu, Nadobúdateľ licencie musí upovedomiť tretiu stranu, že takéto ukončenie používania implicitne neznamena uznanie nárokov z porušenia práv. Nadobúdateľ licencie bude riešenie sporu s treťou stranou súdnu aj mimosúdnu cestou konzultovať a odsúhlasovať so spoločnosťou SAP, alebo autorizuje spoločnosť SAP, aby vo veci sporu vystupovala samostatne.

7.6. Ak spoločnosť SAP nedokáže riadne plniť svoje povinnosti uvedené v tomto dokumente, ktoré nesúvisia so zodpovednosťou za vady, alebo inak porušuje zmluvu, Nadobúdateľ licencie musí o takejto neschopnosti alebo porušení spoločnosť SAP

písomne informovať a musí určiť primeranú dodatočnú lehotu, počas ktorej bude mať spoločnosť SAP možnosť riadne splniť svoju povinnosť alebo iným spôsobom dosiahnuť nápravu situácie. Uplatňuje sa článok 11.1. Spoločnosť SAP bude kompenzovať stratu alebo náklady vynaložené z dôvodu porušenia SAP v súlade s výnimkami a obmedzeniami v článku 8.

7.7. Spoločnosť SAP nezodpovedá za funkcie a výsledky, ktoré nie sú špecifikované v Dokumentácii, ako aj za potreby a očakávania nadobúdateľa licencie, ktoré nie sú výslovne zahrnuté v Licenčnej zmluve. Akékoľvek záväzky v súvislosti s výkonom alebo s výsledkami dosiahnutelnými prostredníctvom Softvéru SAP sú platné iba v prípade, ak sú písomne dohodnuté so spoločnosťou SAP.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU.

8.1. Zodpovednosť spoločnosti SAP za škodu vyplývajúca zo zmluvy, sporu alebo inak vrátane, okrem iného, zodpovednosti za náklady vynaložené v dôsledku porušenia povinnosti SAP sa riadi nasledujúcimi ustanoveniami:

(a) V prípadoch, kedy bola škoda úmyselná, nesie spoločnosť SAP zodpovednosť za celú stratu. V prípadoch, kedy ide o škodu v dôsledku hrubej nedbalosti, je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená na sumu predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť využitím príslušnej starostlivosti. V prípadoch chýbajúcej garantovanej kvality je zodpovednosť spoločnosti SAP obmedzená na sumu predvídateľnej straty, ktorej by bolo možné predísť, keby bola garantovaná kvalita prítomná.

(b) V ostatných prípadoch: Spoločnosť SAP nesie zodpovednosť za škodu okrem prípadov porušenia podstatného záväzku, kedy nesie zodpovednosť v rozsahu obmedzenom v nasledujúcich podčlánkoch. Porušenie podstatného záväzku podľa tohto článku 8.1 (b) sa predpokladá v situácii, kedy je samotná povinnosť nevyhnutým predpokladom zmluvného plnenia, alebo keď porušenie príslušnej povinnosti ohrozuje účel zmluvy a keď sa Nadobúdateľ licencie mohol oprávnenne spoliehať na jej splnenie.

Zodpovednosť v prípadoch uvedených v článku 8.1 (b) v tomto článku je obmedzená na 200 000,- € na jeden incident a je obmedzená na celkovú sumu 500 000,- € pre všetky nároky vyplývajúce zo zmluvy.

8.2. Je možné vzniesť nároky v dôsledku vady (napr. porušenie povinnosti v článku 6) a nedbalosti, na ktorej majú podiel obe zmluvné strany. Obmedzenia zodpovednosti v článku 8.1 sa nevzťahujú na zodpovednosť za zranenia osôb ani na zodpovednosť vyplývajúcu zo slovenského zákona o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom (zákon č. 294/1999 Z. z.).

9. DÔVERNOSŤ: OCHRANA ÚDAJOV.

9.1. Používanie dôverných informácií. Obe zmluvné strany ručia za to, že budú s Dôvernými informáciami druhej zmluvnej strany získanými pred plnením zmluvy alebo v súvislosti s plnením zmluvy vždy narábať ako s dôvernými a že budú takéto Dôverné informácie používať iba v spojitosti s plnením zmluvy. Dôverné informácie sa nesmú reprodukovať v žiadnej forme s výnimkou prípadov požadovaného plnenia účelu

Licenčnej zmluvy. Akákoľvek reprodukcia Dôverných informácií druhej zmluvnej strany musí obsahovať akékoľvek a všetky texty a oznámenia o dôvernom charaktere a vlastníctve, ktoré sa zobrazujú aj v origináli. V súvislosti s Dôvernými informáciami druhej zmluvnej strany každá zmluvná strana: (a) prijme Primerané opatrenia (sú definované nižšie) na udržanie prísnej dôvernosti všetkých Dôverných informácií, a (b) nezverejní žiadne takéto Dôverné informácie žiadnej inej osobe okrem jednotlivcov, ktorí musia mať k týmto informáciám povolený prístup za účelom plnenia zmluvy. „Primerané opatrenia“ v zmysle tejto Zmluvy znamenajú opatrenia, ktoré prijímajúca strana prijíma, aby ochránila svoje vlastné podobné utajované a dôverné informácie, a ktoré nemôžu byť menej účinné než primeraná obvyklá starostlivosť. Na strane Nadobúdateľa licencie tieto opatrenia zahŕňajú dôkladnú ochranu Dôverných informácií a predchádzanie porušeniu práv.

9.2. Výnimky. Vyššie uvedený článok 9.1 sa nemôže vzťahovať na žiadne Dôverné informácie, ktoré: (a) boli nezávisle vytvorené prijímajúcou stranou, bez odkazovania na Dôverné informácie zverejňujúcej strany, alebo boli zákonnou formou a bez obmedzení získané od tretej strany s právom na poskytnutie takýchto Dôverných informácií; (b) sa stali všeobecne verejne dostupnými bez porušenia zmluvných podmienok prijímajúcou stranou; (c) v čase zverejnenia boli bez obmedzenia známe prijímajúcej strane; alebo (d) zverejňujúca strana písomne označí ako informácie, na ktoré sa nevzťahujú žiadne takéto obmedzenia.

9.3. Dôvernosť podmienok a ustanovení zverejnenia.

Nadobúdateľ licencie musí s podmienkami a ustanoveniami Licenčnej zmluvy a najmä s informáciami o cenách, ktoré sú v zmluve uvedené, narábať ako s dôvernými informáciami. Ani jedna zo strán nesmie použiť názov druhej strany na účely vlastnej publicity, inzercie alebo podobných aktivít bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Spoločnosť SAP má ale povolené používať názov Nadobúdateľa licencie v zoznamoch zákazníkov (referenčné zoznamy) alebo pri analýze podrobností uvedených v zmluve (napr. na prognózovanie dopytu) a po vzájomnej dohode môže spoločnosť SAP používať názov Nadobúdateľa licencie v rámci ďalších vlastných marketingových aktivít. Toto zahŕňa poskytnutie pre prognózovacie analýzy pre alebo na použitie Ovládanými osobami SAP. Taktiež to zahŕňa poskytnutie a používanie kontaktných informácií kontaktných osôb Nadobúdateľa licencie, pričom Nadobúdateľ licencie zabezpečí príslušné nevyhnutné povolenia.

9.4. Ochrana údajov. Spoločnosť SAP je povinná postupovať v súlade s ustanoveniami o ochrane údajov. V rozsahu, v akom spoločnosť SAP získava prístup k hardvéru a softvéru (napr. pri dlhodobej údržbe), nemá byť tento prístup využívaný za účelom komerčného spracovania alebo používania osobných dát spoločnosťou SAP. Prenos akýchkoľvek osobných dát by sa mal vykonávať iba vo výnimočných prípadoch ako vedľajší efekt poskytovania zmluvných služieb spoločnosťou SAP. Spoločnosť SAP je povinná postupovať v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov (zákon č. 122/2013 Z.

z.) v rozsahu, v akom sa vzťahuje na takéto osobné údaje.

10. ĎALŠIE USTANOVENIA TÝKAJÚCE SA PODPORY A PRENÁJMU.

10.1 V rámci zmlúv o prenájme sú Služby podpory spoločnosti SAP súčasťou predmetnej Služby prenájmu a ich používanie sa dá ukončiť iba ukončením zmluvy o prenájme. V prípade Softvéru SAP získaného na základe zmluvy o nákupe spoločnosť SAP poskytuje Služby podpory spoločnosti SAP na základe samostatnej zmluvy o podpore.

10.2 Služby podpory spoločnosti SAP sa pre zmluvne dohodnutý model poskytovania podpory budú poskytovať v súlade s príslušným Popisom Služieb podpory.

10.3 Rozsah Služieb podpory spoločnosti SAP môže spoločnosť SAP upraviť tak, aby odrážal priebežný vývoj Softvéru SAP a technický pokrok. V prípade, že by zmena mohla negatívne ovplyvniť oprávnené záujmy Nadobúdateľa licencie, spoločnosť SAP pošle Nadobúdateľovi licencie písomnou alebo elektronickou formou oznámenie minimálne tri (3) mesiace pred plánovaným zavedením zmeny, v ktorom ho bude informovať o nižšie uvedenej možnosti ukončenia využívania podpory a o dôsledkoch neukončenia využívania podpory. V takomto prípade je Nadobúdateľ licencie oprávnený predčasne ukončiť zmluvu na Služby podpory spoločnosti SAP alebo zmluvu o prenájme s účinnosťou od dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny za predpokladu, že bude o tejto skutočnosti informovať v dvojmesačnom predstihu (právo mimoriadnu výpoveď). Príslušným spôsobom sa uplatňujú vety 3 až 5 v článku 10.6. V prípade, že sa Nadobúdateľ licencie nerozhodne pre predčasné ukončenie, v plnení zmluvy o podpore sa bude pokračovať so zmeneným rozsahom služieb.

10.4 Spoločnosť SAP poskytuje Služby podpory spoločnosti SAP pre najaktuálnejší Zmluvný Softvér SAP, ktorý sa aktuálne dodáva, a v určitých prípadoch pre starší Softvér SAP v súlade so Životným cyklom Softvéru SAP a v súlade so stratégiou vydávania produktov SAP uverejnenou na online informačnej platforme spoločnosti SAP. Poskytovanie Služieb podpory spoločnosti SAP spoločnosť SAP pre Softvér tretej strany môže vyžadovať využívanie Služieb podpory, ktoré poskytuje daný príslušný dodávateľ. Ak dodávateľ neposkytuje Služby podpory požadované spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP má právo čiastočne (údržby predmetného Softvéru tretej strany) alebo úplne vypovedať Služby podpory s trojmesačnou výpovednou lehotou.

10.5 Ustanovenia v článku 7 sa analogicky vzťahujú aj na vady kvality a právne vady Softvéru SAP vrátane pri plnení povinností súvisiacich s podporou. Právo vypovedať zmluvu o podpore alebo prenájme z oprávneného dôvodu nahrádza právo na odstúpenie od zmluvy. Akékoľvek právo na zníženie poplatkov sa vzťahuje na poplatky vyplývajúce zo zmluvy o podpore alebo prenájme.

10.6 Počiatočným obdobím zmluvy na Služby podpory spoločnosti SAP je zvyšok aktuálneho kalendárneho roka a nasledujúci celý kalendárny rok (okrem prípadov, keď zmluva o podpore nadobúda účinnosť 1. januára daného kalendárneho roka – v takom prípade bude počiatočné obdobie trvať do 31. decembra

daného kalendárneho roka) („Počiatočné obdobie“). Vzhľadom na toto ustanovenie sa zmluva na Služby podpory spoločnosti SAP automaticky predlžuje po uplynutí kalendárneho roka o kalendárny rok („Predĺženie“). Ak spoločnosť SAP poskytuje Služby podpory spoločnosti SAP pre Softvér SAP Nadobúdateľa licencie, takouto podporou musí byť krytý všetok softvér. Nadobúdateľ licencie musí mať vždy všetky svoje inštalácie Softvéru SAP, pre ktorý spoločnosť SAP poskytuje Služby podpory, (vrátane všetkého dodatočne licencovaného Softvéru SAP) plne kryté Službami podpory spoločnosti SAP, alebo musí úplne ukončiť využívanie Služieb podpory spoločnosti SAP. Toto ustanovenie sa vzťahuje aj na Softvér SAP poskytnutý Nadobúdateľovi licencie tretími stranami, pre ktorý spoločnosť SAP poskytuje Služby podpory spoločnosti SAP. V prípade akýchkoľvek dodatočných licenčných zmlúv na Softvér SAP je Nadobúdateľ licencie povinný rozšíriť využívanie Služieb podpory spoločnosti SAP na základe samostatných zmlúv o podpore, ktoré uzavrie so spoločnosťou SAP.

10.7 Obe zmluvné strany môžu vypovedať Služby podpory spoločnosti SAP na základe písomnej výpovede s trojmesačnou (3) výpovednou lehotou. Takáto výpoveď nadobúda účinnosť na konci príslušného kalendárneho roka, ustanovenia o Počiatočnom období zostávajú týmto nedotknuté. Obe zmluvné strany môžu vypovedať zmluvu o prenájme na základe písomnej výpovede s trojmesačnou (3) výpovednou lehotou. Takáto výpoveď nadobúda účinnosť na konci príslušného kalendárneho roka, ustanovenia o Počiatočnom období zostávajú týmto nedotknuté. Na zmluvy o prenájme sa príslušným spôsobom vzťahujú vety 3 až 5 v článku 10.6. Práva na mimoriadnu výpoveď a právo na výpoveď z oprávneného dôvodu zostávajú nedotknuté.

10.8 Výpoveď z oprávneného dôvodu nadobúda účinnosť iba v písomnej forme. Uplatňujú sa tiež ustanovenia v článku 11.1 vzťahujúce sa na oznámenia o poskytnutí dodatočnej lehoty. Spoločnosť SAP si vyhradzuje právo ukončenia z oprávneného dôvodu v prípadoch, kedy Nadobúdateľ licencie opakovane a závažným spôsobom porušuje zmluvné povinnosti (uvedené napr. v článkoch 2, 6 a 9). Takéto ukončenie nemá vplyv na nárok spoločnosti SAP na sumu nesplatených poplatkov v čase ukončenia/vypovede a spoločnosť SAP si je oprávnená nárokovat náhradu škody vo výške 60 % zo sumy poplatkov, ktoré by boli inak splatné najskôr v čase, kedy by Nadobúdateľ licencie mohol ovplyvniť ukončenie príslušným regulárnym oznámením. Nadobúdateľ licencie si zachováva právo preukázať spoločnosti SAP skutočnosť, že sú skutočné straty nižšie.

10.9 Poznámka: V prípadoch kedy Služby podpory nezačínajú pri dodaní Softvéru SAP, ale neskôr, Nadobúdateľ licencie musí – za účelom získania aktuálneho vydania Softvéru SAP – zaplatiť všetky poplatky za podporu, ktoré by boli splatné v prípade, ak by súhlasil s využívaním Služieb podpory spoločnosti SAP od doby, kedy bola zrealizovaná dodávka Softvéru SAP. Spoločnosť SAP si môže tiež nárokovat zaplatenie poplatku za opätovnú aktiváciu. Jeho výšku uvedie spoločnosť SAP na požiadanie. Takýto poplatok je splatný okamžite a v plnej výške. Tieto ustanovenia sa uplatňujú aj v prípade, že Nadobúdateľ licencie začne po

ukončení Služby podpory spoločnosti SAP znovu využívať.

10.10 Tieto VOP je možné zmeniť v súvislosti so zmluvami o Službách podpory spoločnosti SAP a zmluvami o prenájme za predpokladu, že takáto zmena nemá žiadny vplyv na obsah zmluvy o Službách podpory spoločnosti SAP alebo zmluvy o prenájme, ktorý slúži ako materiál pre ekvivalenciu a renumeráciu medzi zmluvnými stranami a za predpokladu, že je takáto zmena pre Nadobúdateľa licencie prijateľná. Spoločnosť SAP bude Nadobúdateľa licencie informovať o tejto zmene VOP písomnou formou. Ak v takomto prípade Nadobúdateľ licencie nevyjadrí výslovný nesúhlas so zmenou do 4 týždňov od prijatia oznámenia o zmene, zmena sa bude považovať za účinnú a účinnosť nadobudne aj zmenená verzia VOP, ktorá sa od daného momentu stane základom pre existujúce zmluvy o Službách podpory spoločnosti SAP alebo zmluvy o prenájme. Spoločnosť SAP na túto skutočnosť upozorní v oznámení o zmene.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA.

11.1 S výnimkou prípadov hodných osobitného zreteľa lehota určená Nadobúdateľom licencie v súlade so zákonom alebo zmluvou nesmie byť kratšia ako 10 pracovných dní. Nedodržanie akéhokoľvek lehoty oprávňuje Nadobúdateľa licencie ukončiť zmluvu výpoveďou, tak ako je uvedené vyššie alebo ho oprávňuje na uplatnenie nižších cien v dôsledku porušenia podmienok, ak toto bolo písomne uvedené v oznámení o časovom limite ako dôsledok nedodržania daného časového limitu. Po uplynutí časového limitu stanoveného v súlade s vetou 2 má spoločnosť SAP oprávnenie poslať Nadobúdateľovi licencie oznámenie so žiadosťou o uplatnenie práv vyplývajúcich z márneho uplynutia lehoty nie neskôr ako dva týždne po doručení tohto oznámenia.

11.2 Na Softvér SAP sa vzťahujú dovozné zákony rôznych krajín vrátane, okrem iného, zákonov USA, Nemecka a Slovenskej republiky. Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že nepredloží Zmluvný Softvér SAP žiadnej vládnej agentúre na posúdenie licencovania ani iné regulatívne schválenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP a nebude vyvíjať Softvér SAP do krajiny ani osobám alebo právnickým osobám, na ktoré sa vzťahuje zákaz podľa týchto zákonov. Nadobúdateľ licencie tiež bude niesť zodpovednosť za dodržiavanie všetkých zodpovedajúcich zákonných nariadení, ktoré sa týkajú používania Softvéru SAP zo strany Nadobúdateľa licencie a/alebo jeho Ovládaných osôb v krajine, v ktorej je Nadobúdateľ licencie zaregistrovaný, ako aj v akýchkoľvek cudzích krajinách.

11.3 Na všetky nároky vyplývajúce zo zmluvy, sporov alebo inak vyplývajúce nároky sa vzťahujú slovenské zákony, konvencia OSN o zákonoch o medzinárodnom predaji ako aj kolízne normy súvylúčené.

11.4 Zmeny alebo dodatky a zmluvne relevantné vyhlásenia a vyhlásenia majúce priamy vplyv na právny vzťah, a to hlavne, okrem iného, oznámenia o ukončení, pripomenutia alebo oznámenia o nastavení časových limitov, musia mať písomnú formu. Predchádzajúce ustanovenie sa vzťahuje aj na akékoľvek zrieknutie sa požiadavky na písomnú formu. Požiadavku na písomnú formu možno považovať za splnenú aj v prípade výmeny listov alebo (s

výnimkou oznámení o ukončení) v prípade elektronicky podpísaných oznámení (fax, e-mailové oznámenia oba s nascanovaným podpisom, alebo iná forma uzatvorenia zmluvy odsúhlasená a poskytnutá SAP alebo v mene SAP – cez SAP Store.

11.5 Žiadne ustanovenia, ktoré sú v konflikte alebo ktoré dopĺňajú Zmluvu na softvér, a to hlavne všeobecné podmienky a ustanovenia Nadobúdateľa licencie, netvoria akúkoľvek súčasť tejto zmluvy, a to ani v prípade, že spoločnosť SAP plnila zmluvu bez výslovného odmietnutia takýchto ustanovení.

11.6 Na všetky tovary, práce a služby, ktoré nie sú výslovne popísané v zmluvách o nákupe, prenájme, lízingových zmluvách alebo v zmluvách na Služby podpory spoločnosti SAP, sa vyžaduje samostatná zmluva. Ak nie je dohodnuté inak, takéto tovary, práce a služby sa poskytujú v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti SAP vzťahujúcimi sa na poradenstvo a služby.

Príloha č. 5 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

Zoznam oprávnených subjektov - orgánov štátnej a verejnej správy

Rámcová dohoda je platná pre nasledovný zoznam subjektov štátnej a verejnej správy v Slovenskej republike (oprávnené subjekty):

Organizácie súhrnného celku verejnej správy zostavujúce konsolidovanú účtovnú závierku a organizácie v ich zriaďovateľskej pôsobnosti :

Generálna prokuratúra Slovenskej republiky
Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky
Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky
Ministerstvo investícií regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky
Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky
Ministerstvo obrany Slovenskej republiky
Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky
Ministerstvo pôdohospodárstva a rozvoja vidieka Slovenskej republiky
Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky
Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky
Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
Ministerstvo životného prostredia Slovenskej republiky
Najvyšší súd Slovenskej republiky
Slovenská akadémia vied
Úrad vlády Slovenskej republiky
Štatistický úrad Slovenskej republiky
Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky
Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
Správa štátnych hmotných rezerv Slovenskej republiky
Bratislavský samosprávny kraj
Trnavský samosprávny kraj
Trenčiansky samosprávny kraj
Nitriansky samosprávny kraj
Banskobystrický samosprávny kraj
Žilinský samosprávny kraj
Prešovský samosprávny kraj
Košický samosprávny kraj

Ostatné organizácie súhrnného celku verejnej správy:

Kancelária Národnej rady Slovenskej republiky
Kancelária prezidenta Slovenskej republiky
Kancelária Ústavného súdu Slovenskej republiky
Kancelária Najvyššieho súdu Slovenskej republiky
Kancelária verejného ochrancu práv
Kancelária Súdnej rady Slovenskej republiky
Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky
Národná diaľničná spoločnosť, a.s.
Národný bezpečnostný úrad Slovenskej republiky
Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky
Protimonopolný úrad Slovenskej republiky
Slovenská informačná služba
LESY Slovenskej republiky, štátny podnik
Úrad jadrového dozoru Slovenskej republiky
Úrad pre reguláciu sieťových odvetví Slovenskej republiky
Úrad pre verejné obstarávanie
Úrad priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky
Sociálna poisťovňa
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Príloha č. 6 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Podmienky poskytovania cloudových služieb“

<http://go.sap.com/about/agreements.html>

- > SAP Cloud Services Customers
- > Cloud Service Description
- > Find Product Supplement
- > All languages
- > Search for respective product

<http://go.sap.com/about/agreements.html>

- > SAP Cloud Services Customers
- > Cloud Service Description
- > Find Support Policy
- > English

<http://go.sap.com/about/agreements.html>

- > SAP Cloud Services Customers
- > Cloud Service Description
- > Find Service Level Agreement
- > English

<http://go.sap.com/about/agreements.html>

- > SAP Cloud Services Customers
- > Data Processing Agreement
- > Find Data Processing Agreement
- > English

<http://go.sap.com/about/agreements.html>

- > SAP Cloud Services Customers
- > General Terms and Conditions
- > Find General Terms & Conditions
- > All languages
- > Slovakia

Príloha č. 7 k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Podmienky Služieb PE“

**SAP MAXATTENTION SERVICES
DESCRIPTION (“MSD”)**

SAP MaxAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Licensee’s lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee’s SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, operations and innovation projects.

The capitalized terms referred to and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement.

1. Definitions.

1.1 “Calendar Quarter” means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

1.2 “Local Office Time” means regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP’s registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement defined herein, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP’s affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

1.3 “Normal Business Hours” means an eight (8) hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.

1.4 “Production System” means a live SAP system used for running Licensee’s internal business operations and where Licensee’s data is recorded.

1.5 “Support Schedule” means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

1.6 “Top-Issue” means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and

**POPIS SLUŽIEB SAP MAXATTENTION
SERVICES („PSMS“)**

Služby SAP MaxAttention Services môžu poskytovať profesionálnu expertízu na pracovisku a/alebo na diaľku, aby pomáhali Nadobúdateľovi licencie pri plánovaní, riadení, analýze a identifikácii uplatnenia služby MaxAttention na potenciálne zlepšovanie funkcií podniku, vytváranie itinerárov a poradenstvo pre inovatívne technológie a architektúru riešení, ktoré majú Nadobúdateľovi licencie pomôcť dosiahnuť nepretržité zlepšovanie vo všetkých oblastiach pôsobenia podniku Nadobúdateľa licencie a/alebo asistovať Nadobúdateľovi licencie v organizovaní a v prevádzke infraštruktúry riešení Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ktoré majú podporiť projekty transformácie, implementácie, upgradu, prevádzku a inovácie.

Pojmy, ktoré sú uvedené veľkým písmenom, ale nie sú definované v tomto dokumente, budú mať ten istý význam, ako je definované v Zmluve.

1. Definície.

1.1 „Kalendárny štvrtrok“ znamená trojmesačné obdobie končiace 31. marca, 30. júna, 30. septembra a 31. decembra v ktoromkoľvek danom kalendárnom roku.

1.2 „Miestna pracovná doba“ znamená bežnú pracovnú dobu (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami stanovenú pobočkou spoločnosti SAP. Výlučne s ohľadom na Dohodu o úrovni služieb spoločnosti SAP definovanú v tomto dokumente sa obe strany môžu navzájom dohodnúť na inej pobočke jednej z osôb ovládaných spoločnosťou SAP na použitie na referenčné účely pre Miestnu pracovnú dobu.

1.3 „Bežná pracovná doba“ znamená obdobie ôsmich (8) hodín medzi 6:00 a 20:00, od pondelka do piatka, ak sa strany písomne nedohodnú inak.

1.4 „Produkčný systém“ znamená aktívny systém SAP, ktorý sa používa na prevádzkovanie interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Nadobúdateľa licencie.

1.5 „Popis služieb podpory“ znamená popis podpory Licenčnej zmluvy SAP (t. j. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises), ktorá sa uplatňuje pre Softvér licencovaný podľa Licenčnej zmluvy.

1.6 „Hlavný problém“ znamená problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované

Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

2. **SAP MaxAttention Services.** SAP delivers only the SAP MaxAttention Services ("MaxAttention Services") specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components.

2.1 SAP Embedded Services.

2.1.1 SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form performing the roles described below. Such Embedded Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Embedded Resources Quota"). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

2.1.2 Depending on the role, the activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

SAP Lead Technical Quality Manager ("LTQM")

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes and strategic direction.
- Provide strategic advice, guidance and assistance in the following areas:
 - o Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and transformation projects
 - o SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee's

spoločnosťou SAP spolu s Nadobúdateľom licencie v súlade so štandardmi spoločnosti SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný vplyv na Produkčný systém.

2. **SAP MaxAttention Services.** Spoločnosť SAP dodáva iba Služby SAP MaxAttention Services („Služby MaxAttention Services“) zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke odkazujúcej na tento PSMS. Ponuky Služieb SAP MaxAttention Services pozostávajú z nasledujúcich komponentov.

2.1 SAP Embedded Services.

2.1.1 Spoločnosť SAP poskytuje služby SAP Embedded Services prostredníctvom tímu priamo na mieste, ktorý pozostáva zo zdrojov služieb podpory spoločnosti SAP („Nasadené zdroje“) identifikovaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, ktoré vykonávajú roly popísané nižšie. Takéto Nasadené zdroje musia byť k dispozícii na pracoviskách Nadobúdateľa licencie zadaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke počas Bežnej pracovnej doby pre kvótu dní za časové obdobie zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Obdobie“) na priradený Nasadený zdroj počas Obdobia Služieb MaxAttention Services špecifikovaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta nasadených zdrojov“). Priradenie Nasadených zdrojov musí nastať do šiestich (6) týždňov po uplatnení Objednávky. Kvóta nasadených zdrojov nezahŕňa žiadne dovolenky priradených Nasadených zdrojov.

2.1.2 V závislosti od roly aktivity priradeného Nasadeného zdroja pozostávajú z jednej alebo z akejkoľvek kombinácie nasledujúcich oblastí do uplatniteľného rozsahu tak, ako sa strany vzájomne dohodli:

SAP Lead Technical Quality Manager („LTQM“)

- Je oboznámený so Softvérovým riešením Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ako aj s jeho podnikovými procesmi a strategickým smerovaním.
- Poskytuje strategické poradenstvo, vedenie a podporu v nasledujúcich oblastiach:
 - o Riadenie technických rizík/riadenie programu projektov komplexnej implementácie, inovácie a transformácie Softvéru Nadobúdateľa licencie
 - o Stratégia spoločnosti SAP pre vydania a inováciu, ktorá je

information technology (IT) strategy

- o Identification of areas for potential reduction in Licensee's total cost of operations; and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Licensee's SAP Software
- Provide transparency for focus area progress via balanced score card including jointly agreed key performance indicators ("KPIs")
- Develop and maintain mutually agreed Licensee-specific MaxAttention Services engagement plans
- Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- Assist Licensee in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Licensee's executive level

SAP Technical Quality Manager ("TQM")

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
 - o SAP support requirements, Licensee support processes and use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - o Integrated end-to-end application lifecycle management
 - o Integration validation of complex Licensee solutions
 - o Operate the SAP solution more efficiently
 - o Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
 - o Solution availability management, monitoring and performance
 - o Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
 - o Incident reduction and/or avoidance

zladená so stratégiou pre informačné technológie (IT) Nadobúdateľa licencie

- o Identifikácia oblastí pre potenciálne zníženie celkových prevádzkových nákladov Nadobúdateľa licencie a potenciálu na optimalizáciu (čiže neustále zlepšenie) Softvéru Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP
- Zabezpečuje transparentnosť pre postupy v oblastiach záujmu prostredníctvom kariet BSC vrátane vzájomne odsúhlasených kľúčových ukazovateľov výkonu („KPI“).
- Vytvára a udržiava vzájomne odsúhlasené plány uplatnenia Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie.
- Podporuje realizáciu plánu uplatnenia Služieb MaxAttention Services vrátane koordinácie dodávok jednotlivých služieb a personálneho obsadenia zdrojmi spoločnosti SAP.
- Pomáha Nadobúdateľovi licencie pri definovaní požiadaviek na monitorovanie a stratégie pre kľúčové prevádzkové procesy bežiacie v Softvéri spoločnosti SAP.
- Pomáha Nadobúdateľovi pri koordinovaní, sledovaní a vykazovaní zmiernovania technických rizík a Hlavných problémov na úrovni exekutívy Nadobúdateľa licencie.

SAP Technical Quality Manager („TQM“)

- Poskytuje poradenstvo, vedenie a podporu v odsúhlasených oblastiach zamerania:
 - o Požiadavky na podporu spoločnosti SAP, procesy podpory Nadobúdateľa licencie a používanie nástrojov podpory spoločnosti SAP (napr. SAP Note Assistant, SAP Notes Search a SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - o Integrovaná komplexná správa životného cyklu aplikácií
 - o Overenie integrácie komplexných riešení Nadobúdateľa licencie
 - o Efektívnejšie prevádzkovanie riešenia spoločnosti SAP
 - o Zrýchlená inovácia vlastných riešení a rapid prototyping
 - o Správa dostupnosti riešení, monitorovanie a výkonnosť
 - o Plány minimalizácie rizík pre kritické problémy s údržbou
 - o Redukcia a/alebo vyhybanie sa

- Track Licensee's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee's project management level
- Manages quality gates for selected focus area projects

SAP Enterprise Architect ("EA")

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Licensee in developing a to-be architecture design combining public/private cloud and on-premise scenarios
- Align the Licensee's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy
- Provides advice, guidance and assistance in the following areas:
 - o Architecture for key programs
 - o Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture
 - o Licensee's establishment of an architecture governance board
- Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation.

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.

2.2 SAP Expert Services.

Incidentom

- Sledovanie implementácie odporúčaní a akčných plánov spoločnosti SAP vyplývajúcich z dodávky Služieb SAP Expert Services podľa tohto dokumentu Nadobúdateľom licencie
- Poskytovanie pravidelných správ o stave a rizikách na úrovni riadenia projektu Nadobúdateľa licencie
- Spravuje rámec kvality pre vybrané projekty oblastí záujmu.

SAP Enterprise Architect („EA“)

- Je oboznámený so Softvérovým riešením Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ako aj s jeho podnikovými procesmi a strategickým smerovaním, aby Nadobúdateľovi licencie mohol pomáhať pri vývoji dizajnu budúcej architektúry, ktorá bude predstavovať kombináciu verejných alebo súkromných cloudových a on-premise riešení.
- Zladuje architektonickú stratégiu a itineráre Nadobúdateľa licencie so stratégiou riešení a platforiem spoločnosti SAP.
- Poskytuje poradenstvo, vedenie a podporu v nasledujúcich oblastiach:
 - o Architektúra kľúčových programov
 - o Dokumentovanie systémovej infraštruktúry vrátane architektúry riešení, aplikácií, údajov a integrácie
 - o Vytvorenie rady Nadobúdateľa licencie pre riadenie architektúry
- Podpora pre LTQM pre realizáciu poskytovania služieb SAP Expert Services vo vhodných prípadoch vrátane koordinácie dodávok jednotlivých služieb a personálneho obsadenia zdrojmi spoločnosti SAP
- Pomoc Nadobúdateľovi licencie pri koordinovaní, sledovaní a nahlasovaní prekážok a slabých miest v architektúre od spoločnosti SAP.

2.1.3 Všetky služby SAP Embedded Services budú koordinované manažérom Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie. Zmeny v rozsahu služieb SAP Embedded Services je možné vykonať na základe predchádzajúcej vzájomnej písomnej dohody oboch strán k tomuto dokumentu. Akékoľvek takéto zmeny služieb SAP Embedded Services sa vo všetkých prípadoch vzťahujú len na služby SAP Embedded Services a žiadny iný typ služieb spoločnosti SAP.

2.2 SAP Expert Services.

2.2.1 SAP may provide Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively "SAP Expert Services") during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Expert Services Quota").

2.2.2 Within the Expert Services Quota, Licensee will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP's then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.

2.2.3 To schedule SAP Expert Services, Licensee shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Licensee's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. In the event Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.

2.2.4 Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Expert Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system

2.2.1 Spoločnosť SAP môže poskytovať služby Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS a DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations alebo Innovative Business Solutions Support Services (spoločne označované ako „SAP Expert Services“) počas Bežnej pracovnej doby (ak sa strany vopred písomne nedohodnú inak) tak, ako to spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie môžu určiť v dohodnutom pláne uplatnenia Služieb MaxAttention Services, s kvótou na počet dní služieb SAP Expert Services na obdobie počas Obdobia Služieb MaxAttention Services špecifikovaného v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta Expert Services“).

2.2.2 V rámci Kvóty Expert Services je Nadobúdateľ licencie oprávnený na výber akejkoľvek štandardnej služby SAP Expert Service z aktuálne platného portfólia Služieb SAP Support Services spoločnosti SAP. Zoznam aktuálnych Služieb SAP Expert Services je k dispozícii na <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.

2.2.3 Na naplánovanie Služieb SAP Expert Services Nadobúdateľ licencie musí kontaktovať priradeného LTQM alebo určený Nasadený zdroj. Spoločnosť SAP vyžaduje minimálny počiatkový čas päť (5) týždňov pre naplánovanie požiadaviek na dodávky Služby SAP Expert Service. Ak je to pre spoločnosť SAP prijateľné, Služby SAP Expert Services môžu byť naplánované aj na základe krátkodobých potrieb a podľa aktuálnych požiadaviek projektu. Spoločnosť SAP vypočíta odhadovaný počet dní pre požadovanú Službu SAP Expert Service na základe informácií a požiadaviek Nadobúdateľa licencie. Tento odhad bude zahŕňať aj prípravu a aktivity po spracovaní. Dni využité na poskytnutie Služby SAP Expert Service sa odčítajú od Kvóty Expert Services tam, kde je to možné. Za čas potrebný na cestovanie od Kvóty Expert Services neodčíta žiadny čas. Ak Nadobúdateľ licencie odloží alebo zruší akúkoľvek už požadovanú službu neskôr než tri (3) týždne pred počiatkovým dátumom poskytnutia Služby SAP Expert Service, spoločnosť SAP môže odčítat už vyčerpané dni od Kvóty Expert Services Nadobúdateľa licencie.

2.2.4 Nadobúdateľ licencie definuje projektový tím a zabezpečí dostupnosť relevantných kontaktných osôb počas trvania dodávky jednotlivých Služieb SAP Expert Service. Tieto projektové tímy Nadobúdateľa licencie pozostávajú z Projektového manažéra IT, vlastníkov príslušných podnikových procesov,

administrators, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will: (i) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service; (ii) the required involvement of Licensee's project team members; and (iii) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

2.2.5 The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.9 below) as a component of a MaxAttention Services engagement in a MaxAttention Service Scope Document to an Order Form.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) Features developed by SAP Innovative Business Solutions. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").

2.3.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD

systemových administrátorov, aktívnych používateľov a osôb Nadobúdateľa licencie zodpovedných za implementáciu príslušných kľúčových podnikových procesov. Agenda vyžaduje účasť niektorých alebo všetkých členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie. Pred dodávkou Služby SAP Expert Service, manažéri uplatnenia: (i) dohodnú formálnejšiu agendu pre Službu SAP Expert Service; (ii) prediskutujú požadované zahrnutie členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie a (iii) identifikujú Softvér spoločnosti SAP, ktorý je potrebný na poskytnutie Služby SAP Expert Service.

2.2.5 Kategória „Innovative Business Solutions Support“ Služieb SAP Expert Services je k dispozícii len pre Funkcie (ako sú definované v Prílohe 1), na ktoré sa vzťahujú Služby IDP Support (opísané v Článku 2.9 nižšie) ako súčasť uplatnenia Služieb MaxAttention Services v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Service k Objednávke.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand („EoD“ alebo „Služba EoD“) je vzdialená služba, ktorá poskytuje zdroje spoločnosti SAP na pokrytie požiadaviek Nadobúdateľa licencie pre krátkodobé a strednodobé úlohy (v trvaní maximálne desať dní poskytovania Služby EoD). Tieto úlohy sú zamerané na technicky zložité alebo nezvyčajné problémy, ktoré zvyčajne presahujú možnosti pracovníkov Nadobúdateľa licencie, ako napríklad drobné Modifikácie Softvéru SAP, ako je definované v príslušnej licenčnej zmluve spoločnosti SAP, drobné zmeny konfigurácie systému Softvéru SAP Nadobúdateľa licencie, poskytovanie poznatkov v Softvéri SAP a podobné úlohy. Služby EoD nezahŕňajú: (i) reakciu na incidenty Nadobúdateľa licencie, pretože na tieto sa vzťahuje Popis služieb podpory pre Licenčnú zmluvu, alebo (ii) Funkcie vyvinuté v rámci Služieb SAP Innovative Business Solutions. Služby EoD sa budú poskytovať počas Bežnej pracovnej doby v rámci kvóty dní EoD na Obdobie počas Obdobia Služieb MaxAttention Services zadaného v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta EoD“).

2.3.2 Na uplatnenie Služby EoD Nadobúdateľ licencie odošle spoločnosti SAP žiadosť o vykonanie úlohy EoD prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie s identifikáciou úlohy a podpornými informáciami pre úlohu EoD, pre ktorú Nadobúdateľ licencie požaduje pomoc spoločnosti SAP („Úloha EoD“). Spoločnosť SAP potom analyzuje žiadosť Nadobúdateľa licencie o vykonanie Úlohy EoD. Nadobúdateľ licencie si je vedomý a súhlasí s

Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.

2.3.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

2.4 SAP On-Call Duty Services.

2.4.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

2.4.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:

tým, že spoločnosť SAP môže zamietnuť Úlohu EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie, ak žiadosť nepredstavuje skutočnú Úlohu EoD v súlade s týmto Článkom 2.3 alebo ak Úlohu EoD nemožno uskutočniť v dôsledku technických alebo právnych následkov. V prípadoch, v ktorých spoločnosť SAP môže uskutočniť Úlohu EoD, musí spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie predložiť akčný plán na vykonanie Úlohy EoD. Ak Nadobúdateľ licencie akceptuje akčný plán a súhlasí vo vhodných prípadoch s tým, aby spoločnosť SAP začala pracovať na danej úlohe, spoločnosť SAP poskytne informácie o odhadovanom trvaní prác na takejto Úlohe EoD (v hodinách, pričom minimálne trvanie vykonania akceptovanej Úlohy EoD musí byť štyri (4) hodiny). Na základe odsúhlasenia tohto odhadu Nadobúdateľom licencie spoločnosť SAP začne pracovať na vykonaní Úlohy EoD v súlade s akčným plánom. Skutočný počet hodín využitých na vykonanie odsúhlasenej Úlohy EoD sa odčíta od Kvóty EoD. Služby EoD sa nemôže použiť na dodávku Služieb SAP Expert Services uvedených v Článku 2.2 vyššie.

2.3.3 Spoločnosť SAP použije komerčne primerané úsilie na splnenie požiadaviek na vykonanie Úloh EoD odoslaných Nadobúdateľom licencie, spoločnosť SAP však neručí za to, že môže splniť alebo splní každú požiadavku na vykonanie Úlohy EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie a spoločnosť SAP nebude niesť žiadnu zodpovednosť v prípade, že nemôže splniť alebo nesplní takúto požiadavku na vykonanie Úlohy EoD. Ak spoločnosť SAP nemôže splniť požiadavku na vykonanie Úlohy EoD, oznámi to Nadobúdateľovi licencie. Ak spoločnosť SAP začne pracovať na Úlohe EoD a po čase dospeje k názoru, že nemôže splniť alebo nesplní túto Úlohu EoD, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie písomné vysvetlenie dôvodov pre toto rozhodnutie.

2.4 SAP On-Call Duty Services.

2.4.1 SAP On-Call Duty Services ponúka Nadobúdateľovi licencie vzdialený prístup ku kontaktnej osobe v organizácii poskytujúcej podporu spoločnosti SAP, aby v prípade potreby poskytla Nadobúdateľovi licencie podporu pre jeho kritické pracovné procesy. Tento kontakt pre službu SAP On-Call Duty Services bude k dispozícii počas kvóty pre relácie SAP On-Call Duty Services na Obdobie počas Obdobia Služieb MaxAttention Services špecifikovaného v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta On-Call Duty“).

2.4.2 Relácia SAP On-Call-Duty Services je:

- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone

2.4.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee shall make a request in writing to the LTQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to five (5) weeks advance notice.

2.5 SAP Service Level Agreement.

2.5.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.

b. Priority 2 Incidents ("High"). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected

- od pondelka do nedele v čase od 08:00 do 20:00 toho istého dňa v miestnom časovom pásme Nadobúdateľa licencie,
- alebo od pondelka do nedele v čase od 20:00 do 08:00 nasledujúceho dňa v miestnom časovom pásme Nadobúdateľa licencie.

2.4.3 Na naplánovanie služieb SAP On-Call Duty Services je potrebné, aby Nadobúdateľ licencie odoslal písomnú požiadavku LTQM alebo určenému Nasadenému zdroju. Naplánovanie služby On-Call Duty Services sa oznamuje päť (5) týždňov vopred.

2.5 Dohoda o úrovni služieb SAP.

2.5.1 Dohoda o úrovni služieb SAP je k dispozícii ako súčasť uplatnenia Služieb SAP MaxAttention Services pre nadobúdateľov licencie s predplateným Popisom služieb podpory Product Support for Large Enterprises („PSLE“) spoločnosti SAP. Nadobúdateľa licencie, ktorí majú so spoločnosťou SAP zmluvu o poskytovaní služieb SAP Enterprise Support, získajú SLA v súlade s jej podmienkami.

Nasledujúce podmienky Dohody o úrovni služieb (Service Level Agreement, „SLA“) sa vzťahujú na všetky incidenty Nadobúdateľa licencie, ktoré spoločnosť SAP prijíma ako hlásenia s Prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto dokumente pre kombinácie inštalácií Nadobúdateľa licencie a ID systému („SID“) zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Tieto dohody SLA sa začínajú uplatňovať v prvom úplnom Kalendárnom štvrtroku nasledujúcom po uplatnení Objednávky.

2.5.2 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Incidenty s Prioritou 1 („veľmi vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). K incidentu sa priradí Priorita 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky na bežné podnikové transakcie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: došlo k úplnému výpadku systému, zlyhaniu centrálnych funkcií SAP alebo výskytu Hlavných problémov a dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii.

b. Incidenty s Prioritou 2 („vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 2 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 2 spoločnosťou SAP počas miestnej pracovnej doby spoločnosti SAP. K incidentu sa priradí

and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks.

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Customer Support website at <http://support.sap.com/notes>.

2.5.3 SLA for Corrective Action Response

Time for Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.5.4 Prerequisites and Exclusions.

a. Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified

Priorita 2, ak sú vážne postihnuté bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami, ktoré sú potrebné na vykonávanie takýchto transakcií a/alebo úloh.

c. Ďalšie informácie o priradovaní úrovni priority nájdete v pokyne SAP Note 67739, ktorý je k dispozícii v databáze pokynov SAP Note na webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na <http://support.sap.com/notes>.

2.5.3 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri incidentoch s Prioritou 1:

spoločnosť SAP poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie („Nápravné opatrenie“) pre incident Nadobúdateľa licencie s Prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (24 hodín denne, sedem dní v týždni). Ak sa Nadobúdateľovi licencie predloží ako Nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia, (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov spoločnosti SAP, (iii) požadované akcie Nadobúdateľa licencie na podporu procesu riešenia, (iv) pokiaľ je to možné, plánované dátumy akcií spoločnosti SAP a (v) dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu spoločnosťou SAP. Nasledujúce aktualizácie stavu budú obsahovať zhrnutie doposiaľ vykonaných akcií, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu. SLA pre nápravné opatrenie sa vzťahuje len na tú časť času spracovania, keď sa incident spracováva v spoločnosti SAP („Čas spracovania“). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má incident stav „Akcia zákazníka“ alebo „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“, kde (a) stav „Akcia zákazníka“ znamená, že incident bol postúpený Nadobúdateľovi licencie, a (b) stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto Popise. SLA pre Nápravné opatrenie sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín času spracovania spoločnosť SAP navrhne riešenie (stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“), dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Nadobúdateľ licencie súhlasí so znížením úrovne priority incidentu.

2.5.4 Predpoklady a vyluky.

A. Predpoklady. SLA sa uplatňujú iba v prípade, že sú pre všetky incidenty splnené nasledujúce predpoklady: (i) incidenty vo všetkých prípadoch s výnimkou Analýzy hlavných príčin pre vlastný kód popísanej v Článku 2.6 nižšie súvisia s vydaniaми softvéru

by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with SAP’s then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee’s obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

b. Exclusions. The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; and (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

2.5.5 Service Level Credit.

2.5.5.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time

spoločnosti SAP, ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“, (ii) incidenty sú odoslané Nadobúdateľom licencie v anglickom jazyku a prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platným postupom spoločnosti SAP pre prihlásenie na spracovanie incidentov, ktorý obsahuje potrebné relevantné detaily (ako je uvedené v pokyne SAP Note 16018 alebo v akomkoľvek budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahrádza pokyn SAP Note 16018), aby spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s nahláseným incidentom, (iii) incidenty súvisia s vydaním produktu softvéru spoločnosti SAP, ktorý spadá pod Štandardnú údržbu alebo Rozšírenú údržbu. Pre incidenty s Prioritou 1 musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce predpoklady: (a) problém a jeho obchodný dopad na podnik sú opísané dostatočne podrobne, aby spoločnosť SAP mohla problém posúdiť, (b) Nadobúdateľ licencie dá k dispozícii na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení incidentu s Prioritou 1 v súlade so záväzkami Nadobúdateľa licencie podľa tejto dohody a (c) kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie zabezpečí otvorenie vzdialeného pripojenia k systému a spoločnosti SAP poskytne potrebné prihlasovacie údaje.

B. Výluky. Z SLA sú vylúčené nasledujúce typy incidentov s Prioritou 1: (i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií softvéru vyvinutého špecificky pre Nadobúdateľa licencie (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Innovative Business Solutions a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou vlastného kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP, (ii) incidenty týkajúce sa národných/lokalizovaných verzií, ktoré sú realizované ako partnerské doplnky add-on, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to aj v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo pridruženou spoločnosťou spoločnosti SAP, a (iii) incidenty, ktorých hlavnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia (vývojová požiadavka), alebo ak ide o incident, ktorý vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.5.5 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.5.5.1 Ak spoločnosť SAP zareaguje v priebehu povoleného časového rámca v agregovaných deväťdesiatich piatich

frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next MaxAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.5.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

percentách (95 %) prípadov za všetky SLA počas Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti SAP v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie. Ak Nadobúdateľ licencie odošle menej než dvadsať (20) incidentov (agregovaná hodnota za všetky SLA) v súlade s SLA tak, ako je uvedené vyššie, za akýkoľvek Kalendárny štvrťrok počas Obdobia Služieb MaxAttention Services, Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že ak spoločnosť SAP neprekročí určený časový rámec SLA pri viac ako jednom incidente počas príslušného Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

2.5.5.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v Článku 2.5.5.1 vyššie, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „Porušenie SLA“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek údajnom Porušení SLA, (ii) spoločnosť SAP vyšetří každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Nadobúdateľa licencie, (iii) Nadobúdateľ licencie poskytne spoločnosti SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade so SLA, (iv) s prihliadnutím na tento Článok 2.5.5, ak sa na základe správy preukáže Porušenie SLA, spoločnosť SAP pripíše Nadobúdateľovi licencie Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (Service Level Credit, „SLC“) na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie SLA, pričom SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie za príslušný Kalendárny štvrťrok. Nadobúdateľ licencie zodpovedá za to, že oznámi akékoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného (1) mesiaca po skončení Kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k Porušeniu SLA. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Nadobúdateľa licencie o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto Článku 2.5.5 je jediný a výlučný nápravne opatrenie pre

2.6 SAP Root Cause Analysis for Custom Code.

2.6.1 For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 and 2.5.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Licensee installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.5.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.

2.7 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Services ("PED Services") is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer ("Product Engineer") for advice in, but not limited to, the following areas: (i) analysis of incidents or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

Nadobúdateľa licencie, pokiaľ ide o údajné alebo skutočné Porušenie SLA.

2.6 Analýza zdrojových príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP.

2.6.1 Spoločnosť SAP poskytuje pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP analýzu zdrojových príčin problémov kľúčových aplikácií a môže poskytovať poradenstvo pre riešenie incidentov v súlade so SLA podľa Článkov 2.5.2 a 2.5.3 v súvislosti s incidentmi s Prioritou 1 a Prioritou 2, ktoré sa týkajú kombinácií inštalácií a SID Nadobúdateľa licencie uvedených v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, ktoré sú odoslané Nadobúdateľom licencie v súlade s Článkom 2.5.4(a) vyššie. Okrem predpokladov pre SLA uvedených v Článku 2.5.4(a) je na získanie služby Analýza zdrojových príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nutné zdokumentovať vlastný kód Nadobúdateľom licencie podľa aktuálne platných štandardov spoločnosti SAP (podrobnosti nájdete na lokalite <http://support.sap.com/supportstandards>) v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Bez ohľadu na čokoľvek iné, čo je v rozpore v tomto dokumente, identifikovanie možných hlavných príčin incidentov a/alebo zlyhania vlastného kódu Nadobúdateľa licencie sa považuje za splnenie povinnosti spoločnosti SAP vyplývajúcej zo SLA pre nápravné opatrenie uvedené vyššie pre incidenty s Prioritou 1, ktoré sa týkajú vlastného kódu Nadobúdateľa licencie. Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nezahŕňa poskytovanie opráv, náhradných riešení ani riešení pre incidenty s vlastným kódom Nadobúdateľa licencie bez ohľadu na to, kto vytvoril vlastný kód Nadobúdateľa licencie. Opravy alebo riešenie incidentov pre Funkcie môžu poskytovať SAP Innovative Business Solutions na základe samostatnej zmluvy.

2.7 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Services („PED Services“) je služba vzdialeného prístupu (ak nie je dohodnuté inak), ktorá poskytuje prístup technikovi podpory spoločnosti SAP („Produktový technik“) na poskytovanie poradenstva okrem iného aj v nasledujúcich oblastiach: (i) analýza incidentov alebo problémov, (ii) riešenie/dočasné riešenie problémov, (iii) osvedčené postupy, (iv) dizajn softvéru. Služby PED Services sa poskytujú výlučne pre aplikačné súčasti Produkčného systému a zodpovedajúce inštalácie Nadobúdateľa

2.7.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to: (i) incidents related to the Production System application components specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; and (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

2.7.3 PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under a Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries); ii) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.7.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (8) hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services ("PED Office Time").

licencie uvedené v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke.

2.7.2 Nadobúdateľ licencie musí inicializovať služby PED Services odoslaním incidentov v angličtine prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou prihlásenia spoločnosti SAP na spracovanie incidentov s uvedením všetkých relevantných detailov, následným kontaktovaním Produktového technika a uvedením čísla príslušného incidentu, ktorý má Produktový technik spracovať. Služby PED Services sa budú vzťahovať iba na: (i) incidenty v súvislosti s aplikačnými súčasťami Produktívneho systému, ktoré sú uvedené v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke a ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“ a (ii) incidenty v súvislosti s vydaniaми aplikačných súčastí Produkčného systému, ktoré spadajú pod Štandardnú údržbu a/alebo Rozšírenú údržbu.

2.7.3 Služby PED Services nezahŕňajú implementačné služby ani dodávku služieb vzdialeného prístupu, ktoré sú k dispozícii v rámci Popisu služieb podpory. Služby PED Services sa okrem toho nevzťahujú na: i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií aplikačných súčastí Produkčného systému vyvinutých špeciálne pre Nadobúdateľa licencie (okrem iného vrátane súčastí vyvinutých v rámci služieb SAP Innovative Business Solutions a/alebo pobočkami spoločnosti SAP), ii) verzie pre krajiny, ktoré nie sú súčasťou aplikačných súčastí Produkčného systému a ktoré sa namiesto toho poskytujú prostredníctvom partnerských doplnkov add-on, rozšírení alebo modifikácií, sú výslovne vylúčené aj v prípade, ak tieto verzie pre krajiny vytvorila spoločnosť SAP alebo osoba ovládaná spoločnosťou SAP, (iii) ak hlavnou príčinou incidentu nie je nesprávna funkčnosť, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka“) alebo ak ide o incidenty, ktoré vyžadujú poskytnutie poradenských služieb.

2.7.4 Spoločnosť SAP priradí jedného (1) Produktového technika na každú kombináciu inštalácie a aplikačnej súčasti Produkčného systému špecifikovanú v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke do štyroch (4) týždňov od počiatočného dátumu poskytovania služieb PED Services. Títo Produktoví technici budú k dispozícii osem (8) hodín počas bežných pracovných dní v čase od 8:00 do 18:00 v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami platnými pre registrované pracovisko spoločnosti SAP, ktoré je priradené k inštalácii, pre ktorú sa poskytujú služby PED

2.7.5 Licensee may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise ("License PED Contact(s)") per Productive System application component and installation number combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) will be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).

2.7.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee's PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service will be based upon SAP standards and documentation.

2.8 SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM – Basic") Services.

2.8.1 SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP's support organization ("SAP Incident Manager"), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Licensee in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form.

2.8.2 The SAP Incident Manager provides: (i) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents; (ii) trend reporting of Licensee's incident situation on all incident priorities of selected systems; (iii) incident management process empowerment session(s); and (iv) periodic remote meetings with Licensee to review the status of Licensee incidents.

Services („Pracovná doba pre služby PED“).

2.7.5 Nadobúdateľ licencie môže v rámci svojho Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP určiť kvalifikované anglicky hovoriace kontakty (maximálny počet kontaktov je uvedený v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke) („Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED“) na jednu kombináciu čísla inštalácie a aplikačnej súčasti Produkčného systému špecifikovanú v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services pre Objednávku a musí poskytnúť kontaktné detaily (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), pomocou ktorých možno Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED (alebo oprávneného zástupcu Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED) kedykoľvek kontaktovať. Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED musia byť autorizovaní zástupcovia Nadobúdateľa licencie splnomocnení vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu. Služby PED Services sa budú poskytovať výlučne určeným Kontaktom Nadobúdateľa licencie pre služby PED.

2.7.6 V rámci príprav na dodávku služieb PED Services musia Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED a priradení Produktoví technici spoločne spustiť jednu povinnú službu nastavenia pre príslušné kombinácie inštalácie a aplikačnej súčasti Produkčného systému. Táto služba nastavenia bude založená na štandardoch a dokumentácii spoločnosti SAP.

2.8 SAP Accelerated Incident Management - Basic („AIM – Basic“) Services.

2.8.1 Ak sa strany písomne nedohodnú inak, spoločnosť SAP bude od pondelka do piatka v čase od 08:30 do 17:30 miestneho času poskytovať Nadobúdateľovi licencie prístup k anglicky hovoriacej osobe v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP („Manažér spoločnosti SAP pre incidenty“), ktorá bude Nadobúdateľovi licencie poskytovať podporu pri optimalizácii spracovania incidentov s Prioritou 1 a Prioritou 2 tak, ako sú definované v príslušnej zmluve o poskytovaní podpory spoločnosti SAP. Priradenie Manažéra spoločnosti SAP pre incidenty nastane do šiestich (6) týždňov po uplatnení Objednávky.

2.8.2 Manažér spoločnosti SAP pre incidenty zabezpečuje: (i) monitorovanie stavu a aktivity správy incidentov pre incidenty s Prioritou 1 a Prioritou 2, (ii) vykazovanie trendu v situácii Nadobúdateľa licencie v súvislosti s incidentmi všetkých priorít vo vybratých systémoch, (iii) relácie na splnomocnenie procesu správy v rámci spracovania incidentov a (iv) pravidelné mítingy na diaľku s Nadobúdateľom licencie na revíziu stavu incidentov Nadobúdateľa

2.8.3 In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated management contact ("Licensee Contact") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately one (1) hour following Licensee's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Licensee's Contact and will remain engaged until the earliest of the following: (i) resolution or workaround of the Priority 1 incident; (ii) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

2.8.4 AIM – Basic Services will be provided solely for the select Licensee installation and system id (SID) combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the SAP MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Licensee may select AIM – Basic Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.8.5 Licensee may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts ("Licensee AIM Contact(s)") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee AIM Contact can be contacted. AIM – Basic Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee AIM Contact(s).

2.8.6 As preparation for delivery of AIM – Basic Services, Licensee's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform one (1) initial remote set-up meeting.

licencie.

2.8.3 Spoločnosť SAP okrem toho určí manažéra pre kritické situácie v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP, ktorý bude na diaľku koordinovať alebo pomáhať Nadobúdateľom licencie určenému kontaktu manažmentu („Kontakt Nadobúdateľa licencie“) incidentov s Prioritou 1. K určení manažéra pre kritické situácie dochádza približne jednu (1) hodinu od požiadavky Nadobúdateľa licencie, ktorá je zdokumentovaná v incidente s Prioritou 1. Určený manažér pre kritické situácie bude k dispozícii Kontaktovi Nadobúdateľa licencie a zostane nasadený až dovtedy, kým nedôjde k niektorej z nasledujúcich udalostí: (i) vyriešenie alebo dočasné riešenie incidentu s Prioritou 1, (ii) zníženie úrovne priority incidentu na inú úroveň priority než je Priorita 1 alebo (iii) dohoda medzi stranami o zrušení nasadenia určenej osoby spoločnosti SAP.

2.8.4 Služby AIM – Basic Services sa budú poskytovať výlučne pre vybrané kombinácie inštalácií a systémových ID (SID) alebo kombinácie cloudovej služby SAP a inštalácií Nadobúdateľa licencie uvedené v Špecifikácii rozsahu Služieb SAP MaxAttention Services k Objednávke. Nadobúdateľ licencie môže vybrať Služby AIM – Basic Services pre cloudové služby SAP identifikované v pokyne SAP Note 2649568.

2.8.5 Nadobúdateľ licencie môže určiť až tri (3) kvalifikované anglicky hovoriace kontakty („Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM“) a musí poskytnúť kontaktné detaily (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), pomocou ktorých možno Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM kontaktovať. Služby AIM – Basic Services sa musia dodávať výlučne určeným Kontaktom Nadobúdateľa licencie pre služby AIM.

2.8.6 V rámci príprav na dodávku služieb AIM – Basic Services musia Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM a priradený Manažér spoločnosti SAP pre incidenty spoločne uskutočniť jedno (1) počiatkové ustanovovacie stretnutie na diaľku.

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (“IDP Support”). IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Licensee, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)”) excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Engagement Management.

3.1 Each party shall designate an Engagement Manager. SAP’s Engagement Manager will be the assigned LTQM. Licensee’s Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. MaxAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Licensee’s Engagement Manager.

3.2 In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention Services (“Executive Meetings”). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the MaxAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI’s and the MaxAttention Services engagement plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions („Služby IDP Support“). Služby IDP Support poskytujú služby podpory pre spracovanie incidentov, ako je to popísané v Prílohe 1 priloženej k tomuto dokumentu, pre všetky Funkcie dodané Nadobúdateľovi licencie a prijaté Nadobúdateľom licencie podľa Špecifikácií rozsahu Služieb SAP Innovative Business Solutions Development k Objednávke alebo Rozsahov prác zadaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahu prác vhodné pre Služby IDP Support), okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (ktoré okrem iného zahŕňajú SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Riadenie uplatnenia.

3.1 Každá strana musí určiť svojho Manažéra pre uplatnenie. Manažérom spoločnosti SAP pre uplatnenie bude poverený LTQM. Manažér Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie musí ovládať angličtinu a musí byť oprávnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo prijať takéto rozhodnutie bez zbytočného odkladu. Títo manažéri pre uplatnenie musia úzko vzájomne spolupracovať na uplatňovaní podmienok Zmluvy. Služby MaxAttention Services vykonávané priradenými zdrojmi spoločnosti SAP budú koordinované s Manažérom Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie.

3.2 Strany okrem toho musia organizovať pravidelné stretnutia exekutívy počas obdobia poskytovania Služieb MaxAttention Services („Stretnutia exekutívy“). Tieto Stretnutia exekutívy sa budú organizovať aspoň raz za štvrťrok, pričom na konkrétnych dátumoch a časoch sa strany navzájom dohodnú. Účelom týchto Stretnutí exekutívy je kontrola, prediskutovanie a vzájomné odsúhlasenie ďalších opatrení na dosiahnutie cieľov Služieb MaxAttention Services na základe aktuálne platného stavu Služieb MaxAttention Services. Každé stretnutie bude zahŕňať správu o stave priebehu v kľúčových oblastiach zamerania vrátane nasledujúcich oblastí:

- Hodnotenie priebehu na základe príslušného programu individuálnej Služby MaxAttention Service v porovnaní s odsúhlasenými kľúčovými oblasťami zamerania, KPI a plánom uplatnenia Služieb MaxAttention Services
- Identifikácia rizík a/alebo oneskorení, ktoré môžu ohroziť

performance of Licensee's SAP Software solution including risk mitigation recommendations

- Implementation of recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Licensee's Engagement Manager for verification. In the event Licensee's Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Licensee. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

3.3 SAP Cloud Governance. In the event Licensee has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as such term is defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the MaxAttention Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the MaxAttention Services and for so long as Licensee continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

3.4 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner will comply with Licensee's responsibilities, this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

4. Licensee Requirements.

4.1 To receive MaxAttention Services under an Order Form, Licensee must: (i) continue to pay

výkon riešenia Nadobúdateľa licencie na báze Softvéru SAP vrátane odporúčaní na minimalizáciu rizík

- Implementácia odporúčaní
- Diskusia o nevyriešených problémoch a žiadostiach o zmenu oboch strán
- Relevantné podrobnosti o organizovaní a plánovaní projektu

Túto správu zo stretnutia pripravuje Manažér spoločnosti SAP pre uplatnenie, ktorý ju postúpi Manažérovi Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie na overenie. Ak Manažér Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie písomne nepredloží žiadne námietky voči správe do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia tejto správy poskytnutím konkrétnych žiadostí o zmenu správy, správa sa bude považovať za akceptovanú a potvrdenú Nadobúdateľom licencie. Strany spolupracujú v dobrej viere na riešení akýchkoľvek žiadostí o zmenu správy a zverejnia finálne verzie na schválenie a odsúhlasenie.

3.3 SAP Cloud Governance. Ak si Nadobúdateľ predplatil cloudové vydanie služby SAP Preferred Care alebo SAP Preferred Success, Experti na služby podpory (ako je tento pojem definovaný v Pravidlách podpory pre Cloudové služby SAP) budú zapojení do riadenia správy uplatnenia Služieb MaxAttention Services [čiže do účasti na Stretnutiach exekutívy, koordinácie aktivít s určenými Manažérmi pre uplatnenie] opísaných v tomto Článku 3 počas obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services a dovtedy, kým bude mať Nadobúdateľ licencie predplatené cloudové vydanie služby SAP Preferred Care alebo SAP Preferred Success.

3.4 Strany týmto potvrdzujú, že spolupráca poradcov tretej strany Nadobúdateľa licencie („Partner Nadobúdateľa licencie“) je kľúčová pre úspech uplatnenia individuálnych Služieb MaxAttention Services. Nadobúdateľ licencie zabezpečí, aby Partner Nadobúdateľa licencie bol v súlade so zodpovednosťami Nadobúdateľa licencie, tohto PSMS a akejkoľvek Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke a aby spolupracoval so spoločnosťou SAP tak, ako to spoločnosť SAP odôvodnene požaduje, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tohto PSMS a akejkoľvek Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke.

4. Požiadavky na Nadobúdateľa licencie.

4.1 V záujme prijímania Služieb MaxAttention Services podľa Objednávky Nadobúdateľ

all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (ii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the MaxAttention Services Scope Document. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top Issues, core business processes and critical system information. Licensee shall provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

5. **General Provisions.**

5.1 The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company.

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that the language for the delivery of MaxAttention Services will be English. Relevant information related to the individual MaxAttention Services will be provided to the SAP resources in English.

5.3 Licensee agrees and understands that the assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office.

5.4 The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances, and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to MaxAttention Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

licencie musí: (i) pokračovať v platbe všetkých poplatkov za poskytovanie podpory (t. j., poplatkov za službu Enterprise Support alebo poplatkov za službu Product Support for Large Enterprises) podľa Licenčnej zmluvy a (ii) inak si plniť svoje povinnosti vyplývajúce z Licenčnej zmluvy, VOP, Objednávky a Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services. Nadobúdateľ licencie musí nainštalovať, nakonfigurovať a používať systém SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s Popisom služieb podpory, keďže SAP Solution Manager Enterprise Edition je platforma dodanej služby pre dokumentovanie Hlavných problémov, kľúčových podnikových procesov a kritických systémových informácií. Nadobúdateľ licencie poskytne vzdialené pripojenie a prístup k údajom v súlade s Popisom služieb podpory.

5. **Všeobecné ustanovenia.**

5.1 Priradené Nasadené zdroje majú oprávnenie na svoju zvyčajnú ročnú dovolenku tak, ako je to uvedené v ich zamestnaneckej zmluve so spoločnosťou SAP alebo inou osobou ovládanou spoločnosťou SAP.

5.2 Na zaistenie efektívnej komunikácie obe strany súhlasia s tým, že jazykom pre dodávku Služieb MaxAttention Services bude angličtina. Relevantné informácie súvisiace s individuálnymi Službami MaxAttention Services sa zdrojom spoločnosti SAP budú poskytovať v angličtine.

5.3 Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým a chápe, že priradené zdroje spoločnosti SAP (vrátane priradených Nasadených zdrojov) môžu príležitostne vykonávať aktivity súvisiace so Službami MaxAttention Services podľa tohto dokumentu aj z pracoviska spoločnosti SAP.

5.4 Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia deväťdesiat (90) dní vopred kedykoľvek zmeniť rozsah poskytovania Služieb MaxAttention Services ponúkaných spoločnosťou SAP tak, aby zohľadňoval pokračujúci vývoj Softvéru SAP a technického rozvoja, a za predpokladu, že tieto zmeny v rozsahu Služieb MaxAttention Services sa uplatnia aj na podobne situovaných nadobúdateľov licencie spoločnosti SAP, ktorí majú predplatené Služby MaxAttention Services na Území. Ak si spoločnosť SAP uplatní svoju možnosť zmeniť rozsah v súlade s týmto Článkom 5.4 a tieto zmeny nebudú pre Nadobúdateľa licencie prijateľné, Nadobúdateľ licencie je oprávnený vypovedať Špecifikáciu rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke ovplyvnenú týmito zmenami rozsahu s nadobudnutím účinnosti pri uplynutí platnosti tohto obdobia deväťdesiatich (90) dní. Ak Nadobúdateľ licencie neukončí Zmluvu v

5.5 Fees are subject to change once per calendar year upon 90 (ninety) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with thirty (30) days' written notice from Licensee's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given. If Licensee does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Licensee.

5.6 MaxAttention Services will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (ii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

uvedenom termíne, zmeny sa považujú za akceptované Nadobúdateľom licencie.

5.5 Poplatky sa môžu zmeniť raz za kalendárny rok, a to po 90 (deväťdesiatich) dňoch od písomného oznámenia tejto zmeny Nadobúdateľovi licencie. Ak si spoločnosť SAP uplatní svoje právo zmeniť poplatky v súlade s predchádzajúcou vetou a tieto zmeny nie sú pre Nadobúdateľa licencie prijateľné, Nadobúdateľ licencie je oprávnený vypovedať Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávkam ovplyvnené touto zmenou poplatkov na základe písomného oznámenia do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia spoločnosti SAP Nadobúdateľovi licencie o takejto zmene poplatkov s nadobudnutím účinnosti do konca aktuálneho kalendárneho roka, v ktorom sa toto oznámenie o zmene poplatkov poskytne. Ak Nadobúdateľ licencie neukončí Zmluvu v uvedenom termíne, zmeny poplatkov sa považujú za akceptované Nadobúdateľom licencie.

5.6 Účinnosť Služieb MaxAttention Services sa ukončí k tomu istému dátumu, (i) ku ktorému sa ukončí aj Popis služieb podpory podľa Licenčnej zmluvy alebo (ii) ku ktorému dôjde k zmene predplatených služieb podpory spoločnosti SAP (čiže podpory SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises) pre Nadobúdateľa licencie na podporu SAP Standard Support.

Exhibit 1
SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein (“IDP Support”) for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.

1. Definitions:

1.1 “Base Software”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Base Software” means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.

1.2 “Customer Communication Point”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Customer Communication Point” means a certified Customer Center of Expertise (“Customer COE”) or those employees of Licensee entitled to request IDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available, the employees entitled to request IDP Support services must be nominated by Licensee to SAP in writing.

1.3 “Features”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Features” means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1 of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

1.4 “Production System”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “Production System” means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Licensee’s data is recorded.

1.5 “SAP Software”: For the purposes of this Exhibit, the reference to “SAP Software” means all software licensed by Licensee from SAP under the License Agreement.

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Licensee, under the IDP Support

Príloha 1
SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Táto Príloha upravuje poskytovanie služby SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions, ako je ďalej definovaná v tomto dokumente („Služby IDP Support“) pre všetky Funkcie tak, ako je definované v Článku 1.3 nižšie, s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (čo okrem iného zahŕňa podporu SAP Enterprise Support alebo podporu SAP Product Support for Large Enterprises).

1. Definície:

1.1 „Základný softvér“: odkaz na „Základný softvér“ na účely tejto Prílohy znamená Softvér SAP, od ktorého závisí alebo v ktorom sa uplatňuje inštalácia a používanie Funkcií. Základný softvér nie je licencovaný podľa tejto Prílohy a musí sa licencovať samostatne.

1.2 „Komunikačný bod zákazníka“: odkaz na „Komunikačný bod zákazníka“ na účely tejto Prílohy znamená certifikované Zákaznícke kompetenčné stredisko („Zákaznícke COE“) alebo zamestnancov Nadobúdateľa licencie oprávnených na požadovanie Služieb IDP Support. V prípade Zákazníckeho COE platia relevantné podmienky a ustanovenia Popisu služieb podpory. Ak nie je k dispozícii žiadne Zákaznícke COE, Nadobúdateľ licencie musí pre spoločnosť SAP písomne nominovať zamestnancov oprávnených na požadovanie Služieb IDP Support.

1.3 „Funkcie“: odkaz na „Funkcie“ na účely tejto Prílohy znamená softvér alebo funkcie a príslušnú dokumentáciu, ktoré Nadobúdateľ licencie nakúpi od spoločnosti SAP na základe Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support uvedených v Článku 1 Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke.

1.4 „Produkčný systém“: odkaz na „Produkčný systém“ pre účely tejto Prílohy znamená aktívny systém, v ktorom sú nainštalované Funkcie, ktorý sa používa na bežnú prevádzku podniku a v ktorom sú uložené údaje Nadobúdateľa licencie.

1.5 „Softvér SAP“: odkaz na „Softvér SAP“ na účely tejto Prílohy znamená všetok softvér licencovaný Nadobúdateľom licencie od spoločnosti SAP na základe Zmluvy.

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 Služby IDP Support poskytované podľa tejto Prílohy sú obmedzené na Funkcie poskytnuté Nadobúdateľovi licencie a prijaté

Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. IDP Support services support the functionality of the Features with the releases of Base Software and in the information technology ("IT") environment as defined under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) and in its associated documentation. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) where Licensee's acceptance of the Features will occur during the MaxAttention Services Term of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, shall commence as of the first day of the month following Licensee's execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to Section 3 of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Licensee under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.

2.2 IDP Support is provided during IDP Support Office Time and includes the following:

- Incident handling by SAP for problems related to the Features
- Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans
- Support packages for Features - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Features are or have been developed on Licensee's non-Production System.

2.3 For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Licensee within SAP's Innovative Business Solutions organization (the "IDP Support Delivery Manager"). The IDP Support Delivery Manager will perform the following tasks as it relates to the delivery of IDP Support for the Features:

- Setup and management of the Licensee's incident component and associated incident queue(s)

Nadobúdateľom licencie podľa Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support a uvedených v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Služby IDP Support podporujú Funkcie s vydaniami Základného softvéru a v prostredí informačných technológií („IT“) tak, ako je definované v príslušných Špecifikáciách rozsahu alebo Rozsahoch prác pre Služby IDP Support a súvisiacej dokumentácii. Služby IDP Support v prípadoch Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support, v ktorých dochádza k odsúhlaseniu Funkcií Nadobúdateľom licencie počas Obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, sa začínajú poskytovať k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po uplatnení dodatku k Objednávke zo strany Nadobúdateľa licencie, na základe ktorého dochádza k aktivácii Služieb IDP Support v súlade s Článkom 3 Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Všetok ostatný Softvér SAP licencovaný Nadobúdateľom licencie podľa Licenčnej zmluvy je výslovne vylúčený zo Služieb IDP Support poskytovaných podľa tejto Prílohy.

2.2 Služby IDP Support sa poskytujú počas Pracovnej doby Služieb IDP Support a zahŕňajú nasledujúce činnosti:

- spracovanie Incidentov spoločnosťou SAP pre problémy súvisiace s Funkciami,
- opravy kódu (ako napríklad pozmenené programy, ktoré nereprodujú odkazovanú nesprávnu činnosť) alebo dočasné riešenia, prípadne akčné plány,
- balíky podpory pre Funkcie – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv alebo zmien do existujúcich funkcií. To sa nevzťahuje na prípady, keď sa Funkcie vyvíjajú alebo boli vyvinuté v inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie.

2.3 Na účely dennej prevádzky a spolupráce v prípadoch problémov súvisiacich s podporou Služieb IDP Support spoločnosť SAP vymenuje kontaktnú osobu pre Nadobúdateľa licencie v rámci organizácie Innovative Business Solutions spoločnosti SAP („Manažér dodávok Služieb IDP Support“). Manažér dodávok Služieb IDP Support vykonáva nasledujúce úlohy, ktoré súvisia s dodávkami Služieb IDP Support pre Funkcie:

- nastavenie a správa komponentu Nadobúdateľa licencie pre incidenty a súvisiacich frontov pre incidenty,

- Manage SAP Innovative Business Solutions internal support team assigned to provide IDP Support hereunder
- Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate MaxAttention Services related to IDP Support in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan
- Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the MaxAttention Services related to IDP Support that have been included in the MaxAttention Services engagement Service and Support Plan
- Participate in the Executive Meetings on topics related to IDP Support (e.g.; report on Licensee's incidents, provide status on deliveries of MaxAttention Services related to IDP Support).
- riadenie tímu internej podpory pre SAP Innovative Business Solutions, ktorý je nasadený na poskytovanie Služieb IDP Support podľa tohto dokumentu,
- podpora TQM pri koordinácii a začlenení zodpovedajúcich Služieb MaxAttention Services súvisiacich so Službami IDP Support v Pláne služieb a podpory uplatnenia Služieb MaxAttention Services,
- podpora TQM pri koordinácii dodávok individuálnych služieb na úrovni projektu pre Služby MaxAttention Services súvisiace so Službami IDP Support, ktoré boli zahrnuté do Plánu služieb a podpory uplatnenia Služieb MaxAttention Services,
- účasť na Stretnutiach exekutívy týkajúcich sa Služieb IDP Support (napr. informovanie o incidentoch Nadobúdateľa licencie, informovanie o stave dodávok Služieb MaxAttention Services v súvislosti so Službami IDP Support).

3. **Licensee Prerequisites.** In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Licensee shall fulfill the following requirements:

3.1 Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form and the Agreement.

3.2 Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Licensee's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.

3.3 Licensee shall describe how the incident presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the incident. Licensee shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.

3. **Predpoklady na strane Nadobúdateľa licencie.** V záujme prijímania Služieb IDP Support tak, ako je opísané v tejto Prílohe, musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce požiadavky:

3.1 splniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Prílohy, Objednávky a Zmluvy,

3.2 odosielať všetky incidenty spoločnosti SAP v angličtine prostredníctvom aktuálne používanej infraštruktúry podpory spoločnosti SAP tak, ako je sprístupnená Nadobúdateľovi licencie podľa Popisu služieb pomocou komponentu pre incidenty poskytnutého spoločnosťou SAP písomne na základe odsúhlasenia príslušných Funkcií. Nesprávne priradenie incidentu týkajúceho sa Funkcií k správnejmu komponentu pre incidenty zo strany Nadobúdateľa licencie môže viesť k omeškaniu odozvy spoločnosti SAP na incident o určenie a vykonanie správneho priradenia. Nadobúdateľ licencie chápe a potvrdzuje, že spoločnosť SAP môže spracovať incidenty, ktoré nie sú v angličtine, až po štandardnom preklade incidentov, a potrebný čas sa pripočíta k spracovaniu incidentu.

3.3 Nadobúdateľ licencie musí opísať, ako sa incident prejavuje, pričom v niektorých prípadoch sa môže od Nadobúdateľa licencie požadovať predvedenie incidentu. Nadobúdateľ licencie musí pomôcť spoločnosti SAP pri analýze incidentu a podporovať Služby IDP Support spoločnosti SAP v prípade potreby aj nasadením vlastných zamestnancov Nadobúdateľa licencie na tieto účely.

3.4 Licensee shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.

3.5 Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the incident. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.

3.6 Licensee must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.

3.7 Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.

4. Changes to Licensee Information; Audit.

Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.

5. Additional Terms and Conditions.

5.1 IDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Features were provided to the Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Licensee may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.

5.2 In the event SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party

3.4 Nadobúdateľ licencie musí klasifikovať každý incident vo Funkciách alebo súvisiacej dokumentácii v súlade s pokynom SAP Note 67739.

3.5 Nadobúdateľ licencie musí sprístupniť spoločnosti SAP všetky dokumenty týkajúce sa akýchkoľvek pozmenení a vylepšení (napr. Modifikácie alebo Doplnky Add-On) vytvorených Nadobúdateľom licencie alebo pre Nadobúdateľa licencie, ktoré môžu pomôcť pri analýze incidentu. Nadobúdateľ licencie tiež musí viesť primeranú a aktualizovanú evidenciu týchto pozmenení a vylepšení a v prípade potreby k nej poskytnúť prístup aj spoločnosti SAP.

3.6 Nadobúdateľ licencie musí použiť všetky opravy kódu, opravy, náhradné riešenia, balíky podpory a ďalšie riešenia poskytnuté spoločnosťou SAP na základe tejto Prílohy na Funkcie.

3.7 Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie Služieb IDP Support požiadaný o vykonanie inovácie na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz.

4. Zmeny v Informáciách o Nadobúdateľovi licencie a audit.

Nadobúdateľ licencie bez zbytočného odkladu informuje spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách v inštaláciách Funkcií Nadobúdateľa licencie a poskytne všetky ostatné informácie relevantné pre používanie Funkcií. V záujme overenia zhody s podmienkami tejto Prílohy má spoločnosť SAP oprávnenie pravidelne monitorovať správnosť informácií, ktoré Nadobúdateľ licencie poskytol.

5. Dodatočné podmienky a ustanovenia.

5.1 Služby IDP Support podľa tohto dokumentu sa budú poskytovať v inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie, kde sa Nadobúdateľovi licencie poskytovali Funkcie podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support. Z opodstatnenej príčiny a s ohľadom na všetky ostatné predpoklady tejto Prílohy Nadobúdateľ licencie môže požadovať a SAP môže odsúhlasiť poskytovanie Služieb IDP Support v ďalšom inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie namiesto tohto systému na príslušné poskytovanie Služieb IDP Support. Bez ohľadu na čokoľvek, čo je v rozpore s vyššie uvedeným, je uplatnenie poskytnutých Služieb IDP Support na Produkčné systémy Nadobúdateľa licencie výlučnou zodpovednosťou Nadobúdateľa licencie.

5.2 Ak spoločnosť SAP poskytuje softvér tretej strany (iný softvér než softvér SAP) Nadobúdateľovi licencie podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support, spoločnosť SAP nebude

software unless otherwise agreed separately in writing.

5.3 IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.

5.4 IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.support.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.

5.5 Fee(s) are subject to change: a) in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s); or b) in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Licensee to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s).

poskytovať Služby IDP Support pre takýto softvér tretej strany, ak sa to písomne nedohodne inak.

5.3 Služby IDP Support sa poskytujú výlučne v Komunikačnom bode zákazníka, ktorý musí podporovať každú inštaláciu Funkcií, na ktorú sa vzťahuje táto Príloha.

5.4 Služby IDP Support sa automaticky ukončia k tomu istému dátumu ako štandardná údržba alebo rozšírená údržba (ak si Nadobúdateľ licencie predplatil rozšírenú údržbu a ak sú takéto podmienky definované v dokumente stratégií spoločnosti SAP pre vydávanie verzií na lokalite www.support.sap.com/releasestrategy) pre Základný softvér.

5.5 Poplatky podliehajú zmene: a) ak ide o Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahy prác pre Služby IDP Support s fixnými poplatkami za vývoj Funkcií, pre ktorý sa poskytujú Služby IDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu zmien v poplatkoch za vývoj pre Funkcie, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support, podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support, alebo b) ak ide o Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahy prác pre Služby IDP Support s účtovaním na základe času a materiálu, za vývoj Funkcií, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu revízie výpočtu poplatkov na základe celkových poplatkov za vývoj (vrátane cestovného a výdavkov) zaplatených Nadobúdateľom licencie spoločnosti SAP za Funkcie, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support, podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support počas obdobia platnosti príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support.

SAP MaxAttention Services Scope Document

“MaxAttention Services Scope Document”

SAP MaxAttention Services will be provided in accordance with the SAP MaxAttention Services Description (“MSD”), which is found at <http://www.sap.com/servicedescriptions> (SAP Service Description for SAP MaxAttention Services SLOVAK v.6-2020).

1 **SAP MaxAttention Services.** SAP MaxAttention Services (“MaxAttention

Špecifikácia rozsahu Služieb SAP MaxAttention Services

„Špecifikácia rozsahu Služieb MaxAttention Services“

Služby SAP MaxAttention Services sa budú poskytovať v súlade s Popisom Služieb SAP MaxAttention Services („PSMS“), ktorý sa nachádza na <http://www.sap.com/servicedescriptions> (SAP Service Description for SAP MaxAttention Services SLOVAK v.6-2020).

1 **SAP MaxAttention Services.** Služby SAP MaxAttention Services („Služby

Services”) may provide, through the services identified below, professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Licensee’s lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee’s solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, operations and innovation projects.

MaxAttention Services“) môžu prostredníctvom služieb uvedených nižšie poskytovať profesionálnu expertízu na pracovisku a/alebo na diaľku, aby pomáhali Nadobúdateľovi licencie pri plánovaní, riadení, analýze a identifikácii uplatnenia služby MaxAttention na potenciálne zlepšovanie funkcií podniku, vytváranie itinerárov a poradenstvo pre inovatívne technológie a architektúru riešení, ktoré majú Nadobúdateľovi licencie pomôcť dosiahnuť nepretržité zlepšovanie vo všetkých oblastiach pôsobenia podniku Nadobúdateľa licencie a/alebo asistovať Nadobúdateľovi licencie v manažovaní organizácie a prevádzky infraštruktúry riešení Nadobúdateľa licencie, ktoré majú podporiť projekty transformácie, implementácie, upgradu, prevádzky a inovácie.

MaxAttention Services include the following components:

Služby MaxAttention Services zahŕňajú nasledujúce komponenty:

1.1 SAP Embedded Services. SAP Embedded Services will be provided in accordance with the MSD by an onsite team consisting of the Embedded Resources identified in the table below. Such Embedded Resources will be available at the Licensee location(s) specified in the table below for the quota of days per assigned Embedded Resource per Period specified in Section 2 below during the MaxAttention Services Term (“Embedded Resources Quota”).

1.1 SAP Embedded Services. Služby SAP Embedded Services sa poskytujú v súlade s PSMS ako tím pôsobiaci priamo na mieste, ktorý pozostáva z Nasadených zdrojov uvedených v tabuľke nižšie. Tieto Nasadené zdroje musia byť k dispozícii na pracoviskách Nadobúdateľa licencie zadaných v tabuľke nižšie na určenú kvótu dní na každý priradený Nasadený zdroj na Obdobie zadané v Článku 2 nižšie počas Obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services („Kvóta nasadených zdrojov“).

Embedded Resource Role	Location
LTQM	City, State, Country
TQM	City, State, Country
EA	City, State, Country

Rola Nasadeného zdroja	Miesto
LTQM	Mesto, kraj, krajina
MTK	Mesto, kraj, krajina
EA	Mesto, kraj, krajina

1.2 SAP Expert Services. SAP Expert Services will be provided in accordance with the MSD for the quota of SAP Expert Services days per Period specified in Section 2 below during the MaxAttention Services Term (“Expert Services Quota”).

1.2 SAP Expert Services. Služby SAP Support Services sa poskytujú v súlade s PSMS pre kvótu dní služieb SAP Expert Services na Obdobie zadané v Článku 2 nižšie počas Obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services („Kvóta Expert Services“).

Číslo zákazníka spoločnosti SAP Nadobúdateľa licencie	Číslo inštalácie	Systémové ID (SID)	Aplikácia spoločnosti SAP

2 **Quotas.**

2 **Kvóty.**

	Period 1 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)	Period 2 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)	Period 3 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)
Embedded Resources Quota – LTQM	xx days	xx days	xx days
Embedded Resources Quota – TQM	xx days	xx days	xx days
Embedded Resources Quota – EA	xx days	xx days	xx days
Expert Services Quota	xx days	xx days	xx days
EoD Quota	xx days	xx days	xx days
On-Call Duty Quota	xx sessions	xx sessions	xx sessions

	1. obdobie (dd. mm. rrrr – dd. mm. rrrr)	2. obdobie (dd. mm. rrrr – dd. mm. rrrr)	3. obdobie (dd. mm. rrrr – dd. mm. rrrr)
Kvóta nasadených zdrojov – LTQM	Počet dní: xx	Počet dní: xx	Počet dní: xx
Kvóta nasadených zdrojov – TQM	Počet dní: xx	Počet dní: xx	Počet dní: xx
Kvóta nasadených zdrojov – EA	Počet dní: xx	Počet dní: xx	Počet dní: xx
Kvóta Expert Services	Počet dní: xx	Počet dní: xx	Počet dní: xx
Kvóta EoD	Počet dní: xx	Počet dní: xx	Počet dní: xx
Kvóta On-Call Duty	Počet relácií: xx	Počet relácií: xx	Počet relácií: xx

3. **Fees.** Licensee shall pay to SAP the MaxAttention Service Fee(s) for the SAP MaxAttention Services engagement provided herein on the terms specified in the Order Form.

3. **Poplatky.** Nadobúdateľ licencie musí platiť spoločnosti SAP Poplatky za Služby MaxAttention Services pre uplatnenie Služieb SAP MaxAttention Services poskytnuté v tomto dokumente za obdobia zadané v Objednávke.

4. **Service Location.** The primary delivery

4. **Miesto poskytovania služby.** Ako

location for the MaxAttention Services provided hereunder is identified by Licensee as: *insert full address, including street, city, state, zip code and country* ("Service Location"). Licensee agrees and understands that the calculation of Taxes may be affected by the Service Location.

5. MaxAttention Services Term.

Notwithstanding any term to the contrary, the term of this MaxAttention Services Scope Document will commence Month xx, year ("Commencement Date") and continue through Month xx, year ("MaxAttention Services Term").

6. Additional Terms.

6.1 In the event Licensee requests additional Embedded Resources, Expert Services, EoD days or On-Call Duty sessions in excess of the respective Embedded Resources, Expert Services, EoD or On-Call Duty Quotas stated herein, such requested Embedded Resources, Expert Services, EoD days or On-Call Duty sessions will be delivered and invoiced to Licensee at SAP's then current rates in effect.

6.2 Licensee may carry forward up to twenty percent (20%) of any unused Quota days or sessions (i.e.: Embedded Resources, Expert Services, EoD or On-Call Duty Quotas) from a preceding Period into the first ninety (90) days of a subsequent Period, not to exceed the expiration of the MaxAttention Services Term, provided such Quota days being carried forward were part of a previously documented and mutually accepted MaxAttention Services engagement Service Plan. Unused Quota days or sessions cannot be carried forward or backwards between Order Forms or Scope Documents to an Order Form.

6.3 Customer and SAP can (with SAP's consent not to be unreasonably withheld)

primárne miesto poskytovania Služieb MaxAttention Services podľa tohto dokumentu Nadobúdateľ licencie označil: *vložte úplnú adresu vrátane ulice, mesta, štátu, PSC a krajiny* („Miesto poskytovania služby“). Nadobúdateľ licencie súhlasí a berie na vedomie, že výpočet daní môže byť ovplyvnený Miestom poskytovania služby.

5. Obdobie platnosti Služieb MaxAttention Services.

Obdobie platnosti tejto Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services sa bez ohľadu na akékoľvek iné uvedené informácie začína xx. mesiaca rok („Dátum začatia“) a pokračuje do xx. mesiaca rok („Obdobie platnosti Služieb MaxAttention Services“).

6. Ďalšie podmienky.

6.1 Ak Nadobúdateľ licencie požaduje ďalšie Nasadené zdroje, Služby Expert Services, Dni EoD alebo relácie On-Call Duty nad rámec príslušných Nasadených zdrojov, Služieb Expert Services, EoD alebo kvót On-Call Duty uvedených v tomto dokumente, tieto požadované Nasadené zdroje, Služby Expert Services, dni EoD alebo relácie On-Call Duty sa Nadobúdateľovi licencie poskytnú a fakturujú v súlade s aktuálne platnými sadzbami spoločnosti SAP.

6.2 Nadobúdateľ licencie môže presunúť až dvadsať percent (20%) nevyužitých relácií alebo dní Kvóty (čiže Nasadených zdrojov, Služieb Expert Services, Kvót EoD alebo Kvót On-Call Duty) z predchádzajúceho Obdobia do prvých deväťdesiatich (90) dní nasledujúceho Obdobia, ktoré však nesmú presahovať Obdobie platnosti Služieb MaxAttention Services, ak tieto prenášané dni Kvóty boli súčasťou predtým zdokumentovaného a vzájomne odsúhlaseného Plánu služieb a podpory pre dohodu o Službách MaxAttention Services. Nevyužitá relácia alebo dni Kvóty nie je možné prenášať do uplynutých ani nadchádzajúcich období medzi Objednávkami ani medzi Špecifikáciami rozsahu určitej Objednávky.

6.3 Koncový zákazník a spoločnosť SAP môžu (pričom súhlas spoločnosti SAP

within the same period and the same delivery country, transfer days between Embedded Services, Expert Services and, within reasonable limits, EoD on a 1:1 ratio (herein "1:1 Transfer").

Provided that:

- 1) such re allocation shall not result in any change to the total number of Quota days within the affected period,
- 2) EoD not being more than ten (10) percent of the total period's Quota, and
- 3) SAP Technical Quality Manager (Embedded Services) not drop below the minimum required 200 Quota days per period

This 1:1 Transfer does not cause a change request, but this must be mutually agreed between the TQM and the responsible contact person at the customer's site by agreeing it expressly and without inconsistency and by documenting this agreement, e.g. by e mail or protocol.

Transfer days of Embedded Services, Expert Services and EoD with On Call Duty sessions require a separate Change Request.

6.4 Licensee may at its sole discretion, provide SAP (or as used herein SAP SE or other SAP entity) with input, comments or suggestions from Licensee, regarding SAP's business and technology direction and/or the possible creation, modification, correction, improvement or enhancement of the software, products and/or services of SAP, (collectively "Feedback"). Licensee grants to SAP SE a non-exclusive, perpetual, irrevocable, worldwide, transferable, royalty-free license, with the right to sublicense through multiple tiers, to use, publish, disclose, perform, copy, make, have made, use, modify, create derivative works, distribute, sell, offer for sale and otherwise benefit from Feedback in any manner and via any media.

nebude bezdôvodne odopieraný), v rámci jedného obdobia a jednej krajiny dodávky, preniesť dni medzi Nasadenými zdrojmi, Službami Expert Services a v rámci odôvodnených limitov, aj EoD v pomere 1:1 (v tomto dokumente „Prenos 1:1“).

Ale to len za predpokladu, že:

- 1) takéto opätovné pridelenie nesmie viesť k žiadnej zmene celkového počtu dní kvóty v rámci príslušného obdobia,
- 2) EoD nie je viac ako desať (10) percent celkovej kvóty obdobia a
- 3) Manažér technickej kvality spoločnosti SAP (Nasadené zdroje) neklesne pod požadovanú minimálnu hodnotu 200 dní v kvóte za obdobie

Tento Prenos 1:1 nespôsobuje žiadosť o zmenu, ale musí byť vzájomne odsúhlasený medzi MTK a zodpovednou kontaktnou osobou na pracovisku zákazníka tak, že sa s ňou dohodne výslovne a bez nekonzistentnosti a zdokumentovaním tejto zmluvy, napr. e-mailom alebo zápisom.

Presun dní Nasadených zdrojov, Expert Services a EoD s reláciami On Call Duty vyžadujú samostatnú Žiadosť o zmenu.

6.4 Nadobúdateľ licencie môže na základe vlastného uváženia poskytnúť spoločnosti SAP (alebo spoločnosti SAP SE či inej entite SAP, ako sa používa v tomto dokumente) vstupy, komentáre alebo návrhy od Nadobúdateľa licencie, ktoré sa týkajú smerovania a technológií spoločnosti SAP alebo možného vytvárania, modifikovania, opráv, zlepšení alebo rozšírení softvéru, produktov alebo služieb spoločnosti SAP (spoločne označované ako „Spätná väzba“). Nadobúdateľ licencie udeľuje spoločnosti SAP SE nevýlučnú, trvalú, neodvolateľnú, celosvetovo platnú, prenosnú a bezplatnú licenciu s oprávnením na viacstupňové sublicencovanie umožňujúcu používať, publikovať, zverejňovať, realizovať, kopírovať, vyrábať, nechať si vyrábať, používať, modifikovať, vytvárať odvodené diela, distribuovať, predávať, ponúkať na predaj a využívať ďalšie výhody zo Spätnej väzby ľubovoľným spôsobom a prostredníctvom ľubovoľného média.

Príloha č. 8a k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Vzor Objednávky na podporu“

Objednávka na podporu na základe Rámcovej dohody na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022 (ďalej len „Dohoda“) a Dohody o prístupení č. [·]/2022	
Objednávateľ: Názov Oprávneného subjektu: Sídlo: IČO: Konajúci prostredníctvom: DIČ: IČ DPH:	
1.	Na základe akceptovania tejto Objednávky na podporu Dodávateľom budú Oprávnenému subjektu poskytované Služby podpory.
2.	Predmet Objednávky na podporu Predmetom tejto Objednávky na podporu je poskytovanie Služieb podpory typu [·] k Softvéru SAP, ku ktorému Oprávnený subjekt nadobudol licenčné oprávnenia a ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto Objednávky na podporu (ďalej len „Softvér“), a to za podmienok stanovených v Popise, ktorý je Prílohou Rámcovej zmluvy (ďalej len „Služby podpory“). Príloha č. 1 obsahuje - prehľad aktuálneho Softvéru Oprávneného subjektu, ku ktorému sa majú poskytovať Služby podpory, - príslušný Základ pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory a - v prípade aplikácie bodu 2.9. Dohody o prístupení, poplatok za zabezpečenie kontinuity poskytovania Služieb podpory.
3.	Poskytovanie Služieb podpory 3.1. Služby podpory k Softvéru sa budú poskytovať od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Dodávateľom akceptovaná táto Objednávka na podporu (ďalej len „Deň účinnosti“). 3.2. Odo Dňa účinnosti sa Oprávnený subjekt zaväzuje platiť Dodávateľovi poplatok za poskytovanie Služieb podpory. Poplatok za Služby podpory je stanovený v Prílohe č. 1 podľa pravidiel uvedených v Rámcovej zmluve a v Popise. 3.3. Služby podpory (k Softvéru) sa budú poskytovať na dobu určitú, a to 3.3.1. troch rokov odo Dňa účinnosti (ak ide o iniciačnú Objednávku na podporu podľa bodu 2.2. Rámcovej dohody); 3.3.2. po dobu trvania Služieb podpory iniciačne objednaných oprávnenými subjektmi podľa bodu 2.2. Rámcovej dohody, t.j. do [·]. Po uplynutí tejto doby nebude Dodávateľ povinný poskytovať Služby podpory.
4.	Platobné podmienky 4.1. Ročný poplatok za Služby podpory pre Softvér podľa Prílohy č. 1 je [·] % zo Základu pre výpočet poplatku za Služby podpory uvedeného v Prílohe č. 1 k tejto objednávke. 4.2. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory vrátane DPH je splatný štvrťročne, na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka, na ktorý sa

poplatok za Služby podpory vzťahuje. Dňom dodania služby je deň vystavenia faktúry. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory je splatný do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry.

- 4.3. Všetky poplatky sú predmetom dane z pridanej hodnoty. Ďalšie platobné podmienky a podmienky úpravy poplatku stanovuje Popis.

5. Podmienky poskytovania Služieb podpory

- 5.1. Podmienky poskytovania Služieb podpory sú uvedené v Popise a následne vo VOP. Predpokladom poskytovania Službe podpory je splnenie podmienok uvedených v Rámcovej dohode a v Popise.
- 5.2. Oprávnený subjekt dostáva na základe tejto Objednávky na podporu len Služby podpory. Udeľovanie licencií v zmysle licenčných zmlúv a poplatky za tieto licencie nie sú v tejto Objednávke na podporu zahrnuté.
- 5.3. Dodávateľ poskytuje nevýhradnú, časovo ohraničenú licenciu na nové verzie Softvéru a na ďalšie softvéry a materiály, ktoré sa poskytujú v rámci Služieb podpory („Komponenty Služieb podpory“), a to iba počas trvania licenčných práv podľa Licenčných podmienok. Licenčné práva na Komponenty Služieb podpory sa riadia Licenčnými podmienkami. Odmena za poskytnutú licenciu ku Komponentom Služieb podpory je zahrnutá v poplatku za Služby podpory.
- 5.4. Služby podpory na základe tejto Zmluvy sa vzťahujú iba na podporovaný Softvér, ako bol pôvodne poskytnutý spoločnosťou SAP, pričom sa vylučujú, okrem iného, akékoľvek modifikácie, doplnky Add-on alebo rozšírenia Softvéru, ktoré boli vyvinuté Oprávneným subjektom alebo akoukoľvek treťou stranou.

Príloha č. 1 Objednávky na podporu

Produkt/Product	TPP	SAV	HSAV	Licenčná metrika/License Metric	Bloky (jednotiek)/ Blocks of (units)	Rozsah licencie/ License Quantity

Základ pre výpočet ceny podpory /Maintenance base	
Percento pre výpočet poplatku / Maintenance percentage	
Ročný poplatok za služby podpory v EUR bez DPH/Yearly fee in EUR w/o VAT	
Poplatok za zabezpečenie kontinuity Služieb podpory v EUR bez DPH	

Vysvetlivky:

TPP- Produkt tretej strany: „X“ znamená, že softvérový produkt je produkt tretej strany licencovaný od spoločnosti SAP

SAV – Hodnota aplikácie SAP: „X“ znamená, že daný produkt je súčasťou hodnoty aplikácie SAP a je teda relevantný pre runtime databázy licencované spoločnosťou SAP.

HSAV – Hodnota HANA relevantných aplikácií SAP: „X“ znamená, že daný produkt je relevantný pre runtime HANA databázy licencované spoločnosťou SAP

Príloha č. 8b k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Vzor Objednávky na softvér“

Objednávka na softvér na základe Rámcovej dohody na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022 (ďalej len „ Rámcová dohoda “) a Dohody o prístupení č. [·]/2022
Objednávateľ: Názov Oprávneného subjektu: Sídlo: IČO: Konajúci prostredníctvom: DIČ: IČ DPH:
1. Oprávnený subjekt na základe akceptovania tejto Objednávky na softvér Dodávateľom nadobúda licenčné oprávnenia na štandardný softvér a súvisiacu podporu tak, ako sa uvádza nižšie.
2. Licencovaný Softvér a licenčné poplatky Oprávnený subjekt nadobúda na základe tejto Objednávky na softvér licenčné oprávnenia k Softvéru SAP uvedenému v Prílohe č. 1 tejto Objednávky na Softvér v tam uvedenom objeme použitia (ďalej len „ Softvér “). Licenčný poplatok za Softvér v Prílohe č. 1 k tejto Objednávke je [·] EUR (bez DPH)
3. Služby podpory a poplatky za Služby podpory k Softvéru 3.1. Služby podpory sú v súlade s Rámcovou dohodou službami typu SAP [·] (ďalej aj „ Služby podpory “). Služby podpory sú podľa tejto Objednávky na softvér poskytované Dodávateľom pre Softvér. Dátum nadobudnutia účinnosti poskytovania Služieb podpory k Softvéru je prvý deň mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom došlo k akceptovaniu tejto Objednávky na softvér Dodávateľom (ďalej len „ Deň účinnosti poskytovania Služieb podpory “). 3.2. Aktuálny ročný poplatok za Služby podpory pre Softvér podľa Prílohy č. 1 tejto Objednávky je v súlade s Rámcovou dohodou [·] % zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory uvedeného v Prílohe č. 1 tejto Objednávky na softvér. Dodávateľ súhlasí s tým, že sa poplatok za Služby podpory pre Softvér nezvýši počas trvania Rámcovej Dohody. 3.3. Po uplynutí Počiatočného obdobia a prvej Doby obnovenia si Dodávateľ vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory každoročne s účinnosťou (zväčša) od 01.01. príslušného roka bez predchádzajúceho oznámenia Oprávnenému subjektu. Dodávateľ postupuje tak, že sa hodnota celkovej výšky poplatku za Služby podpory 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. V prípade, že nebude príslušný index vyhlasovaný, nahradí ho Dodávateľ podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlasovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky. Nezvýšenie poplatku za poskytovanie Služieb podpory počas ktoréhokoľvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory neznamená vzdanie sa práva Dodávateľa na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek nasledujúcom kalendárnom roku. Dodávateľ si taktiež vyhradzuje právo kumulácie navýšenia v prípade, že v predchádzajúcich kalendárnych rokoch poskytovania Služieb podpory k navýšeniu neprišlo.
4. Platobné podmienky

Produkt/Product	TPP	SAV	HSAV	Licenčná metrika/License Metric	Bloky (jednotiek)/ Blocks of (units)	Rozsah licencie/ License Quantity	Licenčný poplatok netto/Net License Fee

Celkový poplatok za softvér v EUR bez DPH/Total software Fee in EUR w/o VAT	
Základ pre výpočet ceny podpory /Maintenance base	
Percento pre výpočet poplatku / Maintenance percentage	
Ročný poplatok za služby podpory v EUR ber DPH/Yearly fee in EUR w/o VAT	

Vysvetlivky:

TPP- Produkt tretej strany: „X“ znamená, že softvérový produkt je produkt tretej strany licencovaný od spoločnosti SAP

SAV – Hodnota aplikácie SAP: „X“ znamená, že daný produkt je súčasťou hodnoty aplikácie SAP a je teda relevantný pre runtime databázy licencované spoločnosťou SAP.

HSAV – Hodnota HANA relevantných aplikácií SAP: „X“ znamená, že daný produkt je relevantný pre runtime HANA databázy licencované spoločnosťou SAP

Príloha č. 8c k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Vzor Objednávky na cloud“

Objednávka na cloud

na základe

Rámcovej dohody na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022 (ďalej len „**Rámcová dohoda**“) a Dohody o prístupení č. [•]/2022

Objednávateľ:

Názov Oprávneného subjektu:

Sídlo:

IČO:

Konajúci prostredníctvom:

DIČ:

IČ DPH:

Dodávateľ bude dodávať Cloudové služby po akceptovaní tejto Objednávky na cloud podľa ustanovení uvedených nižšie.

2. CLOUDOVÁ SLUŽBA

2.1 Objednávka na Cloudové služby

Dodávateľ poskytne Oprávnenému subjektu Cloudové služby opísané v Prílohe č. 1 Objednávky na cloud v rozsahu Metriek používania a objemov uvedených v danom dokumente na Obdobie predplatného, ktoré je odsúhlasené v Článku 2.2.

2.2 Obdobie predplatného

- (a) Objednávka na cloud sa začína uplatňovať od Počiatočného dátumu, ktorý je uvedený v Prílohe č. 1, pričom sa uplatňuje počas nasledujúceho Počiatočného obdobia predplatného: [•] mesiacov.
- (b) Ak v Doplnku špecifickom pre príslušnú Cloudovú službu v Prílohe A nie je uvedené inak, Počiatočné obdobie predplatného a všetky Obnovenia sa automaticky obnovia na obdobia s rovnakým trvaním, aké má aj bezprostredne predchádzajúce obdobie (ak toto obdobie má tridsaťšesť alebo menej mesiacov), alebo na jeden rok (ak ide o obdobie dlhšie než tridsaťšesť mesiacov).

2.3 Podpora a SLA

- (a) Ak v Prílohe č. 1 alebo v Doplnku špecifickom pre príslušnú Cloudovú službu v Prílohe A nie je uvedené inak, strany si pre Cloudovú službu dohodli podporu pre Oprávneného subjektu SAP Enterprise Support, cloud editions. Aktuálne popisy podpory SAP Enterprise Support cloud editions a služby Preferred Care sú začlenené do Prílohy B.
- (b) Ak v Doplnku špecifickom pre príslušnú Cloudovú službu nie je uvedené inak, dostupnosť systému a vylúčené odstávky vrátane príslušných časov údržby pre zodpovedajúce Cloudové služby sú začlenené do Prílohy C. Právne dôsledky v prípade porušenia sa riadia VOP pre cloud v Prílohe E.

3. PLATBY A FAKTÚRY

3.1 Poplatky a fakturácia

Aktuálny poplatok za Cloudové služby je uvedený v Prílohe č. 1. Ak v Doplnku špecifickom pre príslušnú Cloudovú službu v Prílohe A nie je uvedené inak, poplatky za Cloudové služby bude Dodávateľ fakturovať a Oprávnený subjekt platiť [•] vopred, pričom fakturácia sa uskutoční vždy na začiatku príslušného fakturačného obdobia počítaného od Počiatočného dátumu produktu.

Ak sú v Prílohe č. 1 odsúhlasené jednorazové poplatky, sú splatné s uzavretím tejto Objednávky na cloud.

3.2 Zvyšovanie poplatkov.

Akékoľvek zvýšenie poplatkov podlieha ustanoveniam VOP pre cloud v Prílohe E. Dodávateľ nebude zvyšovať poplatky počas Počiatočného obdobia predplatného.

4. AUTORIZOVANÍ SPRÁVCOVIA

Kontakty Oprávneného subjektu pre potvrdzovanie objednávok a systémové oznámenia sú:

Meno príjemcu pre potvrdzovanie objednávok: [•]

E-mail príjemcu pre potvrdzovanie objednávok: [•]@[•].[•]

Meno príjemcu systémového oznámenia: [•]

E-mail príjemcu systémového oznámenia: [•]@[•].[•]

5. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A ZABEZPEČENIE ÚDAJOV

Dodávateľ a Oprávnený subjekt súhlasia s ustanoveniami Zmluvy o spracovaní údajov pre Cloudové služby SAP v Prílohe D pre Cloudové služby v súlade s Prílohou č. 1. Príloha D je začlenená do Objednávky na cloud formou odkazu a tvorí písomnú zmluvu pre zverené spracovanie údajov. Povinnosti, ktoré pre určité Cloudové služby presahujú rámec Prílohy D, môžu byť zahrnuté do Dodatku špecifického pre daný produkt v Prílohe A.

6. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Dodávateľ je oprávnený uviesť obchodné meno Oprávneného subjektu a predplatenú Cloudovú službu v zozname zákazníkov ako aj v komunikácii hospodárskych výsledkov.

Súčasťou Objednávky sa stáva SAP Product Development Schedule dostupný na: <http://sap.com/agreements-cloud-product-development-schedule> detailne popisujúci ako SAP používa dáta zákazníkov na všeobecný výskum a vývoj produktov.

Táto Objednávka na cloud zahŕňa a má sa riadiť nasledujúcimi dokumentmi, ktoré sú v účinnosti k dátumu nadobudnutia účinnosti. Všetky dokumenty sú uvedené podľa priority:

Dokument	Miesto
Objednávka a Príloha 1	
Príloha A tejto Objednávky: Doplňujúce podmienky a ustanovenia pre Cloudové služby („Doplnok“)	http://go.sap.com/about/agreements.html > SAP Cloud Services Customers > Cloud Service Description > Find Product Supplement > All languages > Search for respective product
Príloha B tejto Objednávky: Pravidlá podpory pre Cloudové služby SAP	http://go.sap.com/about/agreements.html > SAP Cloud Services Customers > Cloud Service Description > Find Support Policy > English
Príloha C tejto Objednávky: Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP („SLA“)	http://go.sap.com/about/agreements.html > SAP Cloud Services Customers > Cloud Service Description > Find Service Level Agreement > English

Príloha D tejto Objednávky: Zmluva o spracovaní údajov pre Cloudové služby SAP	http://go.sap.com/about/agreements.html > SAP Cloud Services Customers > Data Processing Agreement > Find Data Processing Agreement > English
Príloha E tejto Objednávky: Všeobecné obchodné podmienky pre Cloudové služby SAP („VOP“)	http://go.sap.com/about/agreements.html > SAP Cloud Services Customers > General Terms and Conditions > Find General Terms & Conditions > All languages > Slovakia

Všetky dokumenty, na ktoré sa odkazuje v tejto Objednávke na cloud, sú k dispozícii aj na vyžiadanie od Dodávateľa. Keďže webové lokality uvedené v tomto dokumente sa pravidelne aktualizujú, Dodávateľ odporúča, aby si Oprávnený subjekt stiahol a vytlačil kópiu dokumentov dostupných pre Slovenskú republiku, ktoré sa poskytujú prostredníctvom týchto prepojení.

V prípade, že predmetom Objednávky na cloud bude špecifická Cloudová služba, vo vzťahu ku ktorej jej producent uplatňuje špecifické alebo následné podmienky jej užívania, stávajú sa súčasťou tejto Objednávky na cloud aj podmienky poskytovania špecifickej Cloudovej služby.

7. ZÁVÄZNOSŤ OBJEDNÁVKY NA CLOUD

Táto Objednávka na cloud je záväzná dňom jej akceptácie Dodávateľom.

Príloha č. 1 Objednávky na cloud

Cloudová služba SAP /SAP Cloud Service	Metrika používania /Usage Metric	Obmedzenie metriky používania**/Usage Metric Limitation	Ročná čistá hodnota /Annual Fee	Počiatkový dátum produktu /Product Start Date	Koncový dátum produktu /Product End Date	Celkový poplatok v EUR (bez DPH)/Total Fee in EUR

Spolu/ Total Net Fee (*)	
--------------------------	--

Obdobie/ Period od/from [•] do/to [•]	
Obdobie/ Period od/from [•] do/to [•]	
Obdobie/ Period od/from [•] do/to [•]	
Spolu/ Total Net Fee (*)	

(*) plus všetky príslušné dane/ plus all applicable taxes

(**)Obmedzenie metriky používania stanovené vyššie reprezentuje maximálne ročné množstvo Metriky používania za obdobie 12 mesiacov. Nevzťahuje sa na CPEA a Pay-As-You-Go / Usage Metric Limitations stated above represent the maximum annual quantity of Usage Metrics over a 12-month period. Not applicable to CPEA or Pay-As-You-Go

Príloha č. 8d k Rámcovej dohode na zabezpečenie licenčnej podpory licencií SAP, produktov SAP a služieb s nimi súvisiacich č. 2880/2022

„Vzor Objednávky na PE“

Objednávka na PE („Objednávka“)

s účinnosťou od VLOŽTE DÁTUM (xx. mesiac rok) („Dátum nadobudnutia účinnosti“)

Objednávateľ:

Názov: Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky

Sídlo: Příbinova 4195/25, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 50 349 287

Konajúci

prostredníctvom:

DIČ:

Objednávateľ je v tejto Objednávke na PE a vo všetkých jej prílohách označený ako „**Nadobúdateľ licencie**“
Objednávka na PE je ďalej označená ako „**Objednávka**“

Contact SAP	Person	Email Telephone Mobile
Contact Licensee	Person	Email Telephone Mobile

Kontaktná osoba spoločnosti SAP	E-mail Telefón Mobil	
Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie	E-mail Telefón Mobil	

SAP and Licensee agree that this Order Form is a binding agreement for Services governed by the SAP Services General Terms and Conditions version 01.03.2015 (“GTC”) and incorporating the Service Descriptions (the pre-defined descriptions of services found at <http://www.sap.com/servicedescriptions>, “**Service Descriptions**”) in effect as of this Order Form Effective Date. Together this Order Form, the GTC, the Service Descriptions and, to the extent the Services involve the processing of personal data, the Data Processing Agreement for SAP Support and Professional Services attached as Exhibit X (“DPA”) form the Agreement.

Capitalized terms in this Order Form but not defined will have the meaning defined in the GTCs or applicable Service Description. Some versions of SAP agreements use the term “Customer” in place of “Licensee”. For purposes of this Agreement including Order Form and referenced Service Descriptions and Scope Document attached hereto, references to “Customer” shall mean “Licensee”.

1. SAP Services. The Services to be delivered to Licensee under this Order Form consists of the services specified in the applicable Service Descriptions and the Scope Documents attached to this Order Form.

Spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie súhlasia s tým, že táto Objednávka je záväzná zmluva na Služby, ktorá sa riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami pre služby spoločnosti SAP verzia 01.03.2015 („VOP“) a zahŕňa Popisy Služieb (preddefinované popisy služieb sa nachádzajú na stránke <http://www.sap.com/servicedescriptions>, ďalej „**Popis služieb**“), ktoré sú v účinnosti k Dátumu nadobudnutia účinnosti tejto Objednávky. Táto Objednávka, VOP, Popisy služieb a v rozsahu, v akom Služby zahŕňajú spracovanie osobných údajov, Zmluvu o spracovaní údajov pre Služby podpory spoločnosti SAP a Profesionálne služby, ktorá je priložená ako Príloha X („DPA“), tvoria Zmluvu.

Pojmy, ktoré sú uvedené veľkým písmenom v tejto Objednávke, ale nie sú v nej definované, budú mať význam, ktorý je definovaný vo VOP alebo v príslušnom Popise služby. V niektorých verziách zmlúv spoločnosti SAP sa namiesto pojmu „Nadobúdateľ licencie“ používa pojem „Zákazník“ (alebo Objednávateľ). Na účely tejto Zmluvy vrátane Objednávky, Popisov služieb a Špecifikácie rozsahu, na ktoré Zmluva odkazuje a ktoré sú k nej priložené, odkazy na Zákazníka znamenajú odkazy na Nadobúdateľa licencie.

1. Služby spoločnosti SAP. Služby, ktoré sa podľa tejto Objednávky majú dodať Nadobúdateľovi licencie, pozostávajú zo služieb uvedených v príslušných Popisoch služieb a Špecifikáciách rozsahu, ktoré sú priložené k tejto Objednávke.

The following table provides a summary of the applicable Scope Documents and Service Descriptions for the Services to be delivered under this Order Form:

Nasledujúca tabuľka predstavuje súhrn príslušných Špecifikácií rozsahu a Popisov služieb pre Služby, ktoré majú byť dodané podľa tejto Objednávky:

Service Description	Scope Document
SAP MaxAttention Services SLOVAK v.6-2020	Scope Document

Popis služby	Špecifikácia rozsahu
SAP MaxAttention Services SLOVAK v.6-2020	Špecifikácia rozsahu

2. Invoicing. SAP will mail invoices to the following Licensee billing address:

2. Fakturácia. Svoje faktúry bude spoločnosť SAP posielat' poštou na nasledujúcu fakturačnú adresu Nadobúdateľa licencie:

Address
City, State, Zip

Adresa
PSC, mesto, krajina

Notwithstanding anything to the contrary, Licensee acknowledges and agrees that: i) it must provide SAP with a valid purchase order for the Services to be delivered under this Order Form, and SAP shall have no obligation to commence delivery of Services hereunder until it receives such purchase order; ii) such purchase order shall be governed by the terms of the Agreement and this Order Form; and iii) should SAP, in its sole discretion, elect to commence delivery of Services hereunder in advance of its receipt of a purchase order, the same shall not operate as a waiver of any of SAP's rights (including, without limitation, SAP's right to stop its performance of Services at any time during the period where the purchase order remains outstanding).

Napriek čomukoľvek, čo je v rozpore s týmto dokumentom, Nadobúdateľ licencie potvrdzuje a súhlasí s tým, že: i) musí spoločnosti SAP poskytnúť platnú nákupnú objednávku na Služby, ktoré majú byť dodané na základe tejto Objednávky, a spoločnosť SAP nemá žiadnu povinnosť začať s dodávkami Služieb podľa tohto dokumentu, kým neprijme túto nákupnú objednávku, ii) takáto nákupná objednávka sa musí riadiť podmienkami Zmluvy a tejto Objednávky, a iii) ak sa spoločnosť SAP výlučne na základe vlastného uváženia rozhodne začať s dodávkami Služieb podľa tohto dokumentu ešte pred prijatím nákupnej objednávky, nemôže sa to považovať za zrieknutie sa práv spoločnosti SAP (vrátane práva spoločnosti SAP zastaviť poskytovanie Služieb kedykoľvek počas obdobia, v ktorom spoločnosť SAP čaká na nákupnú objednávku).

SAP contact for invoice questions: First-name_MI_Last-name; email@SAP.com, 999-999-9999

Kontakt spoločnosti SAP pre otázky týkajúce sa fakturácie: Meno_Druhé-meno_Priezvisko, email@SAP.com, 999-999-9999

Licensee contact for payment questions: First-name_MI_Last-name; email@licensee.com; 999-999-9999

Kontakt Nadobúdateľa licencie pre otázky týkajúce sa fakturácie: Meno_Druhé-meno_Priezvisko, email@zakaznik.com; 999-999-9999

3. Fees and Payment Terms.

3. Poplatky a platobné podmienky.

Unless stated otherwise under this Order Form, Service Fees exclude taxes and include travel time and travel costs (costs of travel, overnight accommodation and expenses) related to the performance of Services and are:

Poplatky za Služby, ktoré, ak nie je ďalej uvedené inak podľa tejto Objednávky, nezahŕňajú dane a zahŕňajú čas na cestovanie a cestovné výdavky (náklady na cestovanie, ubytovanie s nocľahom a výdavky) spojené s poskytovaním Služieb, sú:

3.1. SAP MaxAttention Services:

3.1. Poplatky za služby SAP MaxAttention Services:

SAP MaxAttention Services Fees:

Poplatok za služby SAP MaxAttention Services:

Component(s)/Komponenty	Period 1 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)/Obdobie 1 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)	Period 2 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)/Obdobie 2 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)	Period 3 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)/Obdobie 3 (mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy)

			mm/dd/yyyy)
Quota based components/Komponenty na základe kvót	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
SAP Service Level Agreement /Dohoda o úrovni služieb SAP	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
SAP Accelerated Incident Management Services/ Služby SAP Accelerated Incident Management	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
SAP Premium Service Level Agreement/ Dohoda o úrovni služieb SAP Premium	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
SAP Product Engineer on Demand Services/Služby SAP Product Engineer on Demand	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
SAP Secure Support Services/ Služby podpory SAP Secure	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX
Total SAP MaxAttention Services Fee(s)/Celková odměna za služby SAP MaxAttention	EUR XXX	EUR XXX	EUR XXX

The SAP MaxAttention Services as defined in Scope Document will be delivered during the period(s) as set out above.

Služby SAP MaxAttention Services tak, ako sú definované v Špecifikácii rozsahu, sa budú poskytovať počas období uvedených vyššie.

Services Fees will be payable quarterly in advance commencing with Effective date of this Order Form. The SAP MaxAttention Services Fees are pursuant to the following payment schedule:

Poplatky za služby budú splatné vopred štvrťročne, a to od dátumu nadobudnutia účinnosti tohto Formulára objednávok. Poplatky za služby SAP MaxAttention Services sú v súlade s nasledujúcim plánom platieb:

Timeframe/Obdobie	Invoice date/ zdaniteľného plnenia	Datum	SAP MaxAttention Services Fee/Poplatky za služby SAP MaxAttention
mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy	mm/dd/yyyy		EUR XXX
mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy	mm/dd/yyyy		EUR XXX
mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy	mm/dd/yyyy		EUR XXX
mm/dd/yyyy – mm/dd/yyyy	mm/dd/yyyy		EUR XXX
Total SAP MaxAttention Services Fee(s)/Celková suma poplatkov za služby SAP MaxAttention			EUR XXX

In the event SAP exercises its right to change MaxAttention Services Fees, in accordance with the SAP MaxAttention Services Description, SAP agrees that increases in Licensee's MaxAttention Services Fees hereunder from the prior Year shall not be greater than the percentage increase in the Consumer Price Index (CPI) over the twelve-month period prior to such increase plus three percent (3%), provided the scope of the MaxAttention Services does not change and does not exceed the limits set forth in Sections 1 and 2 of Scope

Ak si spoločnosť SAP uplatní svoje právo zmeniť Poplatky za služby MaxAttention Services v súlade s Popisom služieb SAP MaxAttention Services, spoločnosť SAP súhlasí s tým, že zvýšenie poplatkov za služby MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie podľa tohto dokumentu od predchádzajúceho roka nesmie byť vyššie ako percentuálne zvýšenie Indexu spotrebiteľských cien (CPI) počas dvanásťmesačného obdobia pred takýmto zvýšením a tri percentá (3 %) za predpokladu, že rozsah Služieb MaxAttention Services sa nezmení a ak sa v

Document 1. CPI as used herein means "Consumer Price Index" as published by the Slovak Statistical Office. Any such MaxAttention Service Fee increase shall be applied on a cumulative year-over-year basis starting from either the Effective Date of this Order Form or the date of Licensee's last MaxAttention Service Fee increase, whichever occurred later. Not raising MaxAttention Service Fees in any given calendar year or years is not a waiver of SAP's right to do so.

Payment is due thirty [30] days after the invoice is issued.

4. Services Location

The services can be provided at SAP's discretion either in the business offices of SAP, remotely or at the Customer's place of business in city, country.

5. **Term.** This Order Form is concluded for period from [·] to [·]0 ("Term").

6. **Annexes and priority.** The annexes of this Order Form are following documents which shall be applied in following order of priorities:

1. Scope Document
2. Service Description
3. GTC
4. Change request procedure

Accepted by / Podpísal/a:

SAP Slovensko s.r.o.
(SAP)

By / Podpísal/a: _____

Title/Pozícia: _____

Date/Dátum: _____

SAP Slovensko s.r.o.
(SAP)

By / Podpísal/a: _____

Title/Pozícia: _____

Date/Dátum: _____

Článku 2 nemenia limity MaxAttention Services. CPI tak, ako sa používa v tomto dokumente, znamená „Index spotrebiteľských cien“ tak, ako ho publikoval Štatistický úrad Slovenskej republiky. Každé takéto zvýšenie poplatkov za službu MaxAttention Service sa bude uplatňovať na kumulatívnej ročnej báze od Dátumu nadobudnutia účinnosti tejto Objednávky alebo od dátumu posledného zvýšenia poplatkov za službu MaxAttention Service Nadobúdateľa licencie, podľa toho, čo nastalo neskôr. Nezvýšenie poplatkov za Služby MaxAttention v ľubovoľnom kalendárnom roku alebo rokoch nepredstavuje zrieknutie sa práva spoločnosti SAP na túto platbu.

Platba je splatná tridsať [30] dní po vystavení faktúry.

4. Miesto poskytovania Služieb

Služby sa môžu poskytovať na základe uváženia spoločnosti SAP buď na obchodných pracoviskách spoločnosti SAP, na diaľku alebo v mieste podnikania (v meste, štáte) Nadobúdateľa licencie.

5. **Trvanie.** Táto Objednávka sa uzatvára na obdobie od [·] do [·] („Obdobie platnosti“).

6. **Prílohy a poradie aplikácie.** Prílohami tejto Objednávky sú nasledovné dokumenty, ktoré sa aplikujú v nasledovnom poradí priorit:

1. Špecifikácia rozsahu
2. Popis služieb
3. VOP
4. Procedúra žiadosti o zmenu

Accepted by / Podpísal/a:

||VAR:CPNAME01||
(Licensee / Nadobúdateľ licencie)

By / Podpísal/a: _____

Title/Pozícia: _____

Date/Dátum: _____

||VAR:CPNAME01||
(Licensee)

By / Podpísal/a: _____

Title/Pozícia: _____

Date/Dátum: _____

Exhibit 1
To
SAP Service Order Form
SAP Reference No. <Insert Order Number>

effective _____, 20__ (“Effective Date”)

Scope Document X [insert number] for [insert name
of Service in accordance with Service Description]

Príloha 1
k
Objednávke na službu spoločnosti SAP
Referenčné číslo SAP <vložte číslo
Objednávky>

účinnnej od _____ 20__ („Dátum
nadobudnutia účinnosti“)

Špecifikácia rozsahu X [vložte číslo] pre
[vložte názov Služby podľa Popisu služby]

Exhibit 4
To
SAP Services Order Form
SAP Reference No. <Insert Order Number>
effective _____, 20__ (“Effective Date”)

Change Request Procedure

1. Describe the requested change:

2. Define the impact, if any, on existing Services and Deliverables (if any):

3. Define additional Services required as a result of the requested change, if any:

4. Define the impact, if any, to the existing Project plan. Provide an updated Project plan if appropriate.

5. Provide an updated Services and payment schedule, if appropriate.

Place, Date / Miesto, dátum

Signature 1 (SAP) / Podpis č. 1 (SAP)

Príloha 4
k
Objednávke na služby spoločnosti SAP
Referenčné číslo SAP <vložte číslo Objednávky>
účinnnej od _____ 20__ („Dátum
nadobudnutia účinnosti“)

Procedúra žiadosti o zmenu

1. Popíšte požadovanú zmenu:

2. Definujte prípadný vplyv na existujúce Služby a Výstupy (ak existuje):

3. Definujte ďalšie Služby, ktoré sú potrebné v dôsledku požadovanej zmeny, ak také existujú:

4. Definujte prípadný vplyv na existujúci projektový plán. Ak je to vhodné, poskytnite aktualizovaný projektový plán.

5. Ak je to vhodné, poskytnite aktualizované Služby a aktualizovaný plán platieb.

Place, Date / Miesto, dátum

Signature 1 (Licensee) / Podpis č. 1 (Nadobúdateľ licencie)

Name, Title (Authorized Signatory 1, SAP) /
Meno, titul (autorizovaný signatár č. 1, SAP)

Signature 2 (SAP) / Podpis č. 2 (SAP)

Name, Title (Authorized Signatory 2, SAP) /
Meno, titul (autorizovaný signatár č. 2, SAP)

Date/Dátum _____

Name, Title (Authorized Signatory 1, Licensee) /
Meno, titul (autorizovaný signatár č. 1, Nadobúdateľ
licencie)

Signature 2 (Licensee) / Podpis č. 2 (Nadobúdateľ licencie)

Name, Title (Authorized Signatory 2, Licensee) /
Meno, titul (autorizovaný signatár č. 2, Nadobúdateľ licencie)

Date/Dátum _____



SLUŽBY SAP Všeobecné

obchodné podmienky SAP

Slovensko s.r.o.

(ďalej len „VOP“)

ROZSAH PLATNOSTI

S výnimkou toho, čo sa týka poskytnutia licencovaného používania a údržby štandardného softvéru, tieto súčasné Všeobecné obchodné podmienky a ustanovenia miestneho Zoznamu cien a podmienok služieb SAP (ďalej len: „ZCP služieb“) sa vzťahujú výlučne na každú zmluvu (ďalej označovanú aj ako: „zmluva“ alebo „Objednávkový formulár/Objednávka“), na základe ktorej SAP vykonáva diela alebo poskytuje služby alebo cloudové konzultačné služby pre iný podnikateľský subjekt alebo verejnoprávnu inštitúciu (ďalej len: Zákazník).

Diela a služby okrem iného zahŕňajú diela a služby popísané vo verzii ZCP služieb, ktoré sú v danom čase v platnosti. Ustanovenia Zmluvy o softvéri v zmysle odseku 1.12 týchto Podmienok alebo Objednávky cloudových služieb sa vzťahujú jednoznačne na poskytovanie, licencované používanie a údržbu štandardného softvéru/cloudových služieb.

Pokiaľ z dôvodov súvisiacich s technickými opatreniami Zákazníka alebo z iných dôvodov sú Zákazníkové podmienky nákupu alebo iné štandardné podmienky zahrnuté vložením, odkazom, priložením alebo pripojením alebo inak k Zákazníkovmu prijatiu ponuky spoločnosti SAP (napríklad v objednávke Zákazníka), Zákazník sa nemôže spoliehať na tieto podmienky a tie nie sú začlenené do zmluvy ani netvoria jej súčasť, a skutočnosť, že nie sú výslovne vylúčené, neznamená ich prijatie. Akákoľvek odchýlka v zmluve od ustanovení v týchto terajších VOP musí byť na základe výslovného písomného vyhlásenia o tom, že špecifické ustanovenie týchto VOP sa neaplikuje.

1. DEFINÍCIE

1.1 „Pridružená spoločnosť“ znamená akýkoľvek právny subjekt, v ktorom Zákazník, či už priamo, alebo nepriamo, vlastní viac ako päťdesiat percent (50 %) akcií/podielov alebo hlasovacích práv, alebo v ktorom Zákazník môže spravovať väčšinu hlasovacích práv na základe dohody s ďalšími oprávnenými subjektmi. Každá takáto právnická osoba sa považuje za Pridruženú spoločnosť len tak dlho, pokiaľ je zachovávaná takáto majetková účasť alebo väčšina hlasovacích práv. Zákazník musí preukázať, že takáto spoločnosť je Pridruženou spoločnosťou do

(30) kalendárnych dní odo dňa doručenia odôvodnenej žiadosti spoločnosti SAP.

1.2 „Cloudové materiály“ znamenajú všetky materiály týkajúce sa Cloudových služieb spoločnosti SAP produkovaných spoločnosťou SAP alebo s ňou na základe tejto Zmluvy alebo Objednávky cloudových služieb.

1.3 „Dôverné Informácie“ znamenajú všetky informácie, ktoré SAP alebo Zákazník chráni pred neobmedzeným sprístupnením iným subjektom alebo ktoré sú považované za dôverné podľa okolností ich sprístupnenia alebo ich obsahu. V každom prípade sa za dôverné informácie spoločnosti SAP považujú tieto informácie: Softvér, programy, nástroje, dáta a ďalšie materiály SAP, ktoré SAP poskytuje Zákazníkovi pred uzavretím Objednávkového formulára alebo na základe Objednávkového formulára (Jednotlivá zmluva).

1.4 „Konzultant“ znamená zamestnancov SAP a subdodávateľov SAP, vrátane samostatne zárobkovo činných osôb, ktorých spoločnosť SAP využíva na plnenie svojich zmluvných povinností alebo na spracovanie kontaktu.

1.5 „Dielo“ znamená všetky výsledky prác alebo služieb poskytnutých zo strany SAP v priebehu Objednávky (Jednotlivej zmluvy).

1.6 „Práva duševného vlastníctva“ znamenajú akýkoľvek a každý patent alebo iný titul na alebo právo na vynález, autorské právo, právo na autorstvo, ochrannú známku, dizajn alebo iné priemyselné právo a všetky práva na ich využívanie alebo používanie.

1.7 „Dáta Zákazníka“ znamenajú akýkoľvek obsah, materiály, údaje a informácie, ktoré Zákazník alebo ním oprávnení používatelia zadajú do Služby HEC, alebo špecifické dáta Zákazníka, ktoré sú odvodené z používania Služby HEC Zákazníkom (napríklad výkazy špecifické pre Zákazníka), pokiaľ takéto odvodené dielo nie je priamo súčasťou Služby HEC alebo pokiaľ nie je poskytnuté spoločnosťou SAP na základe Zmluvy. Dáta Zákazníka nesmú obsahovať žiaden komponent Služieb alebo materiálov poskytnutých spoločnosťou SAP alebo jej menom.

1.8 „Objednávkový formulár/Objednávka“ znamená zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa označuje aj ako „Jednotlivá zmluva“ alebo „zmluva“ alebo aj „zákazka“.

1.9 „Softvér SAP“ znamená (i) akékoľvek a všetky štandardné softvérové produkty (ako aj príslušnú dokumentáciu), všetky tak, ako boli vyvinuté spoločnosťou SAP alebo niektorou z jej pridružených spoločností alebo pre ne; (ii) akékoľvek ich nové verzie [najmä, ale nie výlučne vydania, aktualizácie, softvérové záplaty („patches“), opravy] sprístupnené na základe Zmluvy o softvéri; a (iii) akékoľvek úplné alebo čiastočné kópie čohokoľvek, čo je uvedené vyššie.

1.10 „Dokument o rozsahu“ znamená dokument, ktorý je poskytnutý spolu s Objednávkovým formulárom a ktorý sa stáva

jeho súčasťou, ktorý ďalej vymedzuje rozsah poskytovaných Služieb a ďalšie špecifikácie dohovoru. 1.11 „Služby“ alebo „služby“ znamenajú službu resp. služby, ako sú ďalej definované konkrétnym Popisom služieb a Dokumentom o rozsahu, ktoré sú poskytnuté Zákazníkovi na základe Objednávkového formulára, ktorý odkazuje na VOP.

1.12 „Zmluva o Softvéri“ znamená dohody o licencií a podpore pre štandardný softvér alebo službu hosťovanú (hosted by) SAP alebo poskytovanú na vyžiadanie medzi SAP (alebo spoločnosťou ovládanou SAP SE v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len: Obchodný zákonník) alebo autorizovaným partnerom SAP) a Zákazníkom, ktoré udeľujú Zákazníkovi právo používať Softvér SAP alebo službu hosťovanú (hosted by) SAP alebo poskytovanú na vyžiadanie.

2. POSKYTOVANIE DIEL A SLUŽIEB

2.1 Zákazník je povinný popísať požiadavky na Dielo a služby zákazky. Na základe tohto popisu sú spoločnosť SAP a Zákazník povinní spoločne naplánovať poskytovanie Diela/Diel a služieb zákazky. SAP môže v prípade potreby predložiť na tento účel písomný cieľový koncept. Ďalšie podrobnosti budú stanovené alebo uvedené v Objednávkovom formulári (Jednotlivá zmluva).

2.2 Spoločnosť SAP bude rozhodovať, ktorého Konzultanta použije, a vyhradzuje si právo kedykoľvek ktoréhokoľvek Konzultanta nahraďiť. Spoločnosť SAP je zodpovedná za chyby, ktoré urobí pri plnení zmluvnej povinnosti spoločnosti SAP alebo v jej mene niekto iný použitý zo strany SAP, v rovnakej miere, ako je spoločnosť SAP zodpovedná za svoje vlastné chyby. Služby môžu byť poskytované podľa uváženia SAP buď v obchodných priestoroch SAP, v priestoroch Zákazníka alebo na diaľku. Aj v prípade, že Dielo a služby zákazky budú poskytované v priestoroch Zákazníka, spoločnosť SAP má výlučnú manažérsku právomoc nad svojimi Konzultantmi. Konzultanti sa nestávajú integrovanou súčasťou pracovných síl Zákazníka. Zákazník môže vydávať pokyny len koordinátorovi projektu zo spoločnosti SAP a nie priamo jednotlivým Konzultantom spoločnosti SAP.

2.3 Zákazník nesie riziko toho, či objednané Dielo a služby budú spĺňať želania a potreby Zákazníka. V prípade pochybností by mal Zákazník na svoje požiadanie získať v dostatočnom predstihu odporúčania od zamestnancov spoločnosti SAP. Zákazník je povinný preskúmať, či je Zákazník povinný získať dodatočné licencie alebo iné licencie, a to na základe realizácie projektu podľa Objednávkového formulára. Spoločnosť SAP výslovne upozorňuje Zákazníka, že spoločnosť SAP neskúmala požiadavky dodatočných alebo iných licencií a že to nie je v rámci Objednávkového formulára.

2.4 Spoločnosť SAP je oprávnená dokumentovať všetky diskusie/komunikáciu popisujúce podrobnosti zmluvných ustanovení alebo meniace a dopĺňujúce zmluvné ustanovenia, najmä predmet zmluvy. Zákazník musí čo najskôr skontrolovať dokumentáciu z tejto komunikácie a informovať spoločnosť SAP o akýchkoľvek potrebných zmenách alebo doplnkoch.

2.5 Všetky diela a všetok tovar poskytované spoločnosťou SAP Zákazníkovi pred uzavretím zmluvy (napríklad návrhy, testovacie programy, vzory) sú majetkom spoločnosti SAP (pozri časť 7). Nesmú byť kopírované ani sprístupnené tretím osobám. V prípade, že nedôjde k uzavretiu zmluvy, musia byť vrátené alebo vymazané a nesmú byť používané. Vo všetkých ostatných ohľadoch ustanovenia týchto Všeobecných obchodných podmienok, najmä vylúčenia a obmedzenia zodpovednosti v časti 10 sa vzťahujú na všetky zmluvné a predzmluvné záväzky.

Ak so súhlasom Zákazníka SAP poskytuje diela a služby iné ako tie, ktoré sú uvedené v Objednávkovom formulári, ustanovenia a obchodné podmienky Objednávkového formulára sa považujú za platné aj na tieto diela a služby.

2.6 Prevzatie

2.6.1 Spoločnosť SAP môže od Zákazníka požadovať písomné vyhlásenie o prevzatí všetkých Diel a služieb zákazky, ktoré môžu byť predmetom prevzatia. Zákazník je povinný prevziať Diela (prípadne viac Diel) a služby bezodkladne, pokiaľ ustanovenia v článku 2.6 neustanovujú inak. Za týmto účelom môže byť vytvorený preberací protokol, ktorý podpíše Zákazník.

2.6.2 Ak zmluva špecifikuje niekoľko Diel, ktoré Zákazník môže použiť samostatne, tieto jednotlivé Diela budú predmetom samostatného prevzatia.

2.6.3 Ak zmluva špecifikuje časti činnosti (príp. časti Diela), spoločnosť SAP je oprávnená dodať časť činností (príp. časť Diela) na prevzatie. Následné preberacie postupy sa budú zaoberať len správnym fungovaním

nových častí Diela a tým, či časti Diela prevzaté skôr správne interagujú s novými časťami. 2.6.4 Ak je súčasťou zmluvy implementácia štandardného softvéru alebo vytvorenie úprav alebo doplnkov do štandardného softvéru, spoločnosť SAP môže požadovať, aby bola predmetná implementácia predmetom osobitného preberacieho procesu.

2.6.5 Zákazník je povinný skontrolovať Dielo do 15 pracovných dní a buď písomne oznámiť spoločnosti SAP prostredníctvom kontaktnej osoby, že Dielo / Diela preberá, alebo poskytnúť presný popis zistených nedostatkov. Ak Zákazník v tejto lehote nedoručí oznámenie o prevzatí alebo o nedostatkoch alebo ak používa Dielo / príp. Diela bez oznámenia nedostatkov, Dielo /

príp. Diela budú považované za prevzaté. Drobné nedostatky nie sú dôvodom na odmietnutie prevzatia. V každom prípade sa však bude mať za to, že Zákazník prevzal Dielo, ktoré používa, či už v celku, alebo v časti, v produktívnej prevádzke.

2.6.6 Spoločnosť SAP je povinná odstrániť nedostatky oznámené v súlade s odsekom 2.6.5 v lehote, ktorá je primeraná k závažnosti nedostatku. Zákazník je povinný vykonať inšpekciu Diela do piatich pracovných dní od oznámenia, že nedostatok bol odstránený. Všetky ostatné ustanovenia ods. 2.6.5 sa primerane aplikujú.

3. POVINNOSŤ ZÁKAZNÍKA POSKYTNÚŤ SÚČINNOSŤ

3.1 Zákazník musí poskytnúť prevádzkové prostredie (v tomto prípade: „IT systémy“) potrebné na vykonanie Diela a služieb zákazky v súlade s pokynmi spoločnosti SAP, pokiaľ sú uvedené. Zákazník je povinný zabezpečiť riadnu prevádzku IT systémov, v prípade potreby uzatvorením zmlúv o údržbe IT systémov s tretími stranami. Najmä sa však Zákazník musí riadiť pokynmi spoločnosti SAP.

3.2 Zákazník je povinný bezplatne poskytnúť všetku súčinnosť, ktorú spoločnosť SAP vyžaduje v súvislosti s realizáciou zmluvy, napríklad vrátane ľudských zdrojov, IT systémov, dát a telekomunikačných prostriedkov. Zákazník je povinný spoločnosti SAP umožniť priamy aj vzdialený prístup k softvéru a IT systémom. Zákazník je povinný odpovedať na otázky a skontrolovať výsledky. Zákazník zaručuje, že všetky materiály, ktoré poskytuje pre spoločnosť SAP na plnenie jej zmluvných povinností, sú bez nedostatkov právneho titulu, ktoré by bránili SAP plniť si tieto povinnosti.

3.3 Zákazník je povinný písomne vymenovať kontaktnú osobu pre komunikáciu so spoločnosťou SAP a uviesť jej adresu a emailovú adresu, na ktorej je možné kontaktnú osobu zastihnúť. Kontaktná osoba musí byť schopná robiť v mene Zákazníka potrebné rozhodnutia alebo zabezpečiť, aby boli bez omeškania urobené. Kontaktná osoba na strane Zákazníka je povinná udržiavať efektívnu spoluprácu s kontaktnou osobou na strane SAP. Zamestnanci Zákazníka, ktorých činnosť je požadovaná, musia byť v zodpovedajúcom rozsahu oslobodení od iných činností.

3.4 Pred spustením akéhokoľvek Diela do produktívnej prevádzky je Zákazník povinný ho dôkladne vyskúšať a presvedčiť sa, že je bez nedostatkov a v danej situácii vhodné. To sa vzťahuje aj na Diela alebo služby, ktoré prijme v súvislosti s následným plnením. 3.5 Zákazník je povinný prijať vhodné preventívne opatrenia proti možnosti, že by Dielo mohlo mať alebo spôsobiť poruchy; medzi také preventívne opatrenia patrí napríklad zálohovanie dát, diagnostika chýb a pravidelné monitorovanie výsledkov. Okrem prípadov, keď to bude výslovné uvedené v písomnej forme v jednotlivých

prípadoch inak, Konzultanti využívajú spoločnosťou SAP sú vždy oprávnení pracovať na základe predpokladu, že všetky údaje, s ktorými prichádzajú do styku, sú zálohované.

3.6 Zákazník sa zaväzuje poskytnúť všetku ďalšiu súčinnosť vo forme tovarov, diel a služieb nevyhnutných na plnenie zmluvy. V prípade nutnosti bude Objednávkový formulár špecifikovať akékoľvek ďalšie ustanovenia.

3.7 Plnenie všeobecných povinností o súčinnosti zo strany Zákazníka predstavuje základnú zmluvnú povinnosť a je nevyhnutným predpokladom pre správnu realizáciu Diela a služieb zo strany SAP.

3.8 Zákazník poniesie všetky dôsledky a náklady vyplývajúce z porušenia jeho povinností a je povinný odškodniť SAP v prípade akýchkoľvek nárokov tretích strán vyplývajúcich z takéhoto porušenia.

4. POSTUP PRI ŽIADOSTI O ZMENU

4.1 Po dobu trvania projektu môžu obe zmluvné strany požiadať písomne o zmenu prostredníctvom svojich kontaktných osôb (pozri odsek 3.3) týkajúcu sa dohodnutého Diela a služieb, metód, dátumov a časov a ďalších podrobností.

4.2 Ak Zákazník požiada o zmenu, spoločnosť SAP je povinná informovať Zákazníka do 10 pracovných dní o tom, či je zmena možná, alebo nie, a aký vplyv bude mať zmena na zmluvu s osobitným zreteľom na časovú os a odmenu. Zákazník musí následne písomne informovať spoločnosť SAP do piatich pracovných dní o tom, či sa má žiadosť o zmenu realizovať alebo či sa má na realizácii Diela pokračovať podľa existujúcich podmienok. Ak si samo preskúmanie žiadosti o zmenu vyžaduje značnú prácu, spoločnosť SAP je oprávnená osobitne si túto prácu vyúčtovať.

4.3 Ak predloží žiadosť o zmenu spoločnosť SAP, Zákazník je povinný oznámiť spoločnosti SAP písomne do 10 pracovných dní, či zmenu akceptuje, alebo nie.

4.4 Kým nie je urobená dohoda o zmene, vykonávanie Diela bude pokračovať podľa existujúcej zmluvy. Alebo Zákazník môže požiadať, aby všetka činnosť alebo jej časť bola pozastavená alebo trvalo ukončená v súlade s odsekom 6.4 a s prihliadnutím na jeho ustanovenia. S účinnosťou od prvého pracovného dňa pozastavenia je splatná odmena SAP v dohodnutej sadzbe za vykonanú činnosť a všetky náklady vzniknuté SAP v dôsledku pozastavenia. V prípade neexistencie dohodnutej sadzby sa aplikuje denná sadzba uvedená v ZCP služieb za každého zamestnanca spoločnosti SAP alebo Konzultanta, ktorého práca je pozastavená, a za každý deň pozastavenia. V prípade trvalého ukončenia prác je s účinnosťou od prvého pracovného dňa trvalého ukončenia splatná odmena SAP v dohodnutej sadzbe za vykonanú činnosť a všetky náklady vzniknuté SAP v dôsledku

trvalého ukončenia prác. V prípade neexistencie dohodnutej sadzby sa aplikuje denná sadzba uvedená v ZCP služieb za každého zamestnanca spoločnosti SAP alebo Konzultanta, ktorého práca je ukončená.

5. POPLATKY; PLATOBNÉ PODMIENKY; DANE; ZACHOVANIE PRÁV

5.1 Poplatky

5.1.1 Ak nie je písomne dohodnutá odmena za Dielo a služby, bude splatná odmena stanovená podľa v danom čase platného ZCP služieb.

5.1.2 Spoločnosť SAP je oprávnená predkladať faktúry za časti Diela alebo služieb zákazky.

5.1.3 Každá faktúra súvisiaca so zdrojmi musí obsahovať zoznam činností, na ktoré sa vzťahuje. Uvedené údaje sa považujú za akceptované, pokiaľ ich Zákazník písomne do dvoch týždňov neodmietne.

5.1.4 Poplatky za čas strávený cestovaním a výdavky na cestovanie a ubytovanie budú vypočítané na základe ZCP služieb, ktoré sú v danom čase platné.

5.1.5 Spoločnosť SAP je oprávnená požadovať celú platbu alebo jej časť vopred, pokiaľ so Zákazníkom nemala predchádzajúci obchodný vzťah, pokiaľ sa má dodávka uskutočniť mimo územia Slovenskej republiky, pokiaľ sa sídlo Zákazníka nachádza mimo územia Slovenskej republiky alebo pokiaľ existujú dôvody na pochybnosti, že Zákazník bude platby realizovať včas.

5.1.6 Zákazník je oprávnený započítať si iba tie pohľadávky voči SAP, ktoré sú právoplatne Zákazníkovi priznané súdom, a smie odoprieť zaplatenie alebo zadržiavať majetok iba na zabezpečenie tých pohľadávok voči SAP, ktoré sú právoplatne Zákazníkovi priznané súdom. Zákazník nemôže postúpiť svoje pohľadávky voči SAP tretej osobe.

5.1.7 Spoločnosť SAP si ponecháva všetok právny titul a práva (časť 7) k Dielu až do úplného uspokojenia svojich pohľadávok súvisiacich so zmluvou. Zákazník je povinný bezodkladne písomne informovať SAP, ak akákoľvek tretia strana získa prístup k majetku, na ktorý si SAP ponecháva právny titul alebo práva, a musí informovať o právach SAP aj tretiu stranu.

5.2 Fakturácia; Dátum splatnosti Platby sú splatné 14 dní po vystavení faktúry. Nie je k dispozícii žiadna zľava pri platbe v hotovosti. Spoločnosť SAP je oprávnená účtovať si úroky z omeškania od dátumu splatnosti vo výške zákonnej sadzby úrokov z omeškania.

5.3 Dane. Všetky ceny podliehajú zákonnej dani z predaja / DPH.

6. PLATNOSŤ A UKONČENIE

6.1 Platnosť Objednávkového formulára Pokiaľ nie je v príslušnom Objednávkovom

formulári dohodnuté inak, každý Objednávkový formulár nadobúda účinnosť dňom podpisu oboma stranami (Zákazníka a SAP) a jeho platnosť trvá po dobu stanovenú v Objednávkovom formulári.

6.2 Bezodhodnuté ukončenie Strany Objednávkového formulára sa môžu rozhodnúť, či a do akej miery môžu aplikovať bezodhodnuté ukončenie Objednávkového formulára. Ak nie je dohodnuté inak, Objednávkový formulár nemôže byť ukončený výpoveďou bez udania dôvodu. Práva na mimoriadne ukončenie dôvodu zostáva nedotknuté.

6.3 Mimoriadne ukončenie Oprávnený dôvod na ukončenie okrem iného zahŕňa situáciu, keď Zákazník nespĺňa niektorú zmluvnú povinnosť v lehote 30 dní po písomnom upozornení zo strany SAP, a to najmä, napríklad, keď je Zákazník viac ako 30 dní v omeškaní s platbou splatnou podľa Objednávkového formulára.

6.4 Účinky ukončenia Po ukončení Objednávkového formulára každá zo strán je povinná nenávratne vrátiť všetky Dôverné informácie strane, ktorá ich sprístupnila, alebo na žiadosť sprístupňujúcej strany zničiť Dôverné informácie sprístupňujúcej strany a potvrdiť, že splnila tieto svoje povinnosti.

7. Práva

Medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP platí, že všetky právne tituly a práva súvisiace s Dielom patria výhradne spoločnosti SAP a (jej materskej spoločnosti) SAP SE, so sídlom Dietmar-Hopp-Allee 16, Waldorf Baden 691 90, Nemecko, najmä autorské práva, práva k vynálezom a iné práva priemyselného vlastníctva, okrem iného vrátane diel vytvorených na splnenie požiadaviek Zákazníka alebo v spolupráci so Zákazníkom. Ak nie je dohodnuté písomne inak, ihneď po tom, ako bude splatná cena za Dielo uhradená v plnej výške, bude Zákazníkovi poskytnutá nevýhradná licencia v rovnakom rozsahu, s rovnakými právami, akú má jeho štandardná softvérová licencia SAP umožňujúca mu používať Dielo na spracovávanie vlastných interných obchodných transakcií i transakcií ktorejkoľvek jeho Pridruženej spoločnosti. Pokiaľ ide o Diela, ktoré sú poskytované na základe Objednávkového formulára v súvislosti s Cloudovými službami SAP alebo v súvislosti s licenciami na Cloudový softvér, je Zákazníkovi udelená nevýhradná licencia v rovnakom rozsahu a na rovnaké časové obdobie, ako mu je udelená spoločnosťou SAP na základe príslušnej Zmluvy o softvéri SAP pre cloudové služby.

Zákazník môže využívať Dielo pred jeho prevzatím iba v rozsahu potrebnom na testovacie účely. Zákazník je oprávnený vytvárať potrebné záložné kópie Diela. Záložné kópie musia byť označené ako záložné kópie a musia byť označené rovnakým upozornením o autorskom práve a autorstve ako originál.

8. DÔVERNÉ INFORMÁCIE, OCHRANA ÚDAJOV

8.1 Používanie dôverných informácií Každá strana sa zaväzuje, že bude navždy považovať za dôverné všetky Dôverné informácie druhej strany, ktoré získala v súvislosti s plnením zmluvy alebo pri spracovávaní zákazky, a že tieto informácie a tajomstvá použije iba na plnenie zmluvy. Dôverné informácie nesmú byť reprodukované v žiadnej forme s výnimkou toho, čo je potrebné na dosiahnutie zámeru príslušného Objednávkového formulára alebo spracovanie zákazky. Každá reprodukcia akýchkoľvek Dôverných informácií druhej strany zostane majetkom strany poskytujúcej tieto informácie a musí obsahovať všetky upozornenia alebo poznámky o dôvernej alebo chránenej povahe týchto informácií, ktoré sa objavujú na origináli.

Pokiaľ ide o dôverné informácie druhej strany, každá zmluvná strana: (a) je povinná prijať všetky primerané opatrenia (popísané nižšie), aby boli všetky Dôverné informácie zachované v prísnej dôvernosti; (b) nesmie sprístupniť ani odhaliť žiadne Dôverné informácie žiadnym osobám okrem svojich zástupcov alebo tretích osôb v zmluvnom vzťahu so zmluvnou stranou, ktorí potrebujú poznať tieto informácie na splnenie zmluvných povinností danej zmluvnej strany alebo na spracovanie zákazky, za predpokladu, že tieto tretie strany budú zaviazané na vykonanie primeraných opatrení na ochranu Dôverných informácií a opatrení na ochranu Dôverných informácií, aké sú povinné vykonať Zákazník a SAP podľa zmluvy a VOP. Výraz „primerané opatrenia“, ako je používaný v tomto texte, znamená také opatrenia, aké prijímajúca strana podniká na ochranu svojich vlastných Dôverných informácií, ktoré však nesmú byť nižšie ako primeraný štandard starostlivosti; to zahŕňa starostlivú úschovu a ochranu Dôverných informácií pred zneužitím.

8.2 Výnimky Vyššie uvedený odsek 8.1 sa nevzťahuje na Dôverné informácie, ktoré: (a) sú nezávisle vyvinuté prijímajúcou stranou bez využitia Dôverných informácií oznamujúcej strany alebo sú zákonným spôsobom získané bez povinnosti na zachovávanie dôvernosti od tretej strany, ktorá má právo poskytnúť také Dôverné informácie; (b) sa stali všeobecne prístupnými pre verejnosť bez porušenia zmluvy prijímajúcou zmluvnou stranou; (c) v čase sprístupnenia prijímajúcej strane bolo známe, že sú bez obmedzení; (d) oznamujúca strana písomne súhlasí, že sú oslobodené od ustanovení uvedených vyššie alebo (e) sú poskytnuté orgánom verejnej správy na základe všeobecne záväzného predpisu.

8.3 Podmienky týkajúce sa Dôverných informácií; Publicita Zákazník je povinný zachovávať v dôvernosti podmienky príslušného Objednávkového formulára, najmä informácie o cenách, ktoré sú v ňom obsiahnuté. Ani jedna zo strán nesmie

používať názov druhej strany na propagáciu, reklamu alebo podobnú činnosť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany. Avšak SAP môže použiť meno Zákazníka v zoznamoch zákazníkov (zoznamy referencií) alebo na analyzovanie informácií zo zmluvy (napríklad pre prognózu dopytu) a v závislosti od vzájomnej dohody aj ako súčasť iných marketingových aktivít SAP. To zahŕňa poskytnutie pre prognostickú analýzu prepojených spoločností SAP a pre použitie týmito spoločnosťami. Keďže to zahŕňa poskytnutie a využívanie kontaktných informácií kontaktných osôb Zákazníka, Zákazník v prípade potreby zabezpečí príslušné oprávnenia.

8.4 Ochrana údajov. Spoločnosť SAP a Zákazník sa zaväzujú dodržiavať príslušné ustanovenia zákona o ochrane údajov. Ak je to potrebné, najmä v prípade poverenia spracovaním údajov, zmluvné strany môžu stanoviť svoje záväzky v oblasti ochrany údajov v prílohe o poverení spracovaním údajov pripojenej k príslušnému Objednávkovému formuláru.

9. VADY TÝKAJÚCE SA KVALITY A VADY V PRÁVNOM TITULE: ĎALŠIE CHYBY

9.1 V súvislosti s Dielom alebo službou súvisiacou so zmluvou alebo Dielom, ktoré spadajú do pôsobnosti zákonnej zodpovednosti za kvalitu a za vady právneho titulu, spoločnosť SAP zaručuje, s prihliadnutím na odseky 9.1 až 9.7, že Dielo alebo Služby majú výslovne dohodnuté vlastnosti a že udelením práv Zákazníkovi v článku 7 neboli porušené žiadne práva tretích strán. Tam, kde neboli dohodnuté žiadne vlastnosti, spoločnosť SAP zaručuje, že Dielo alebo Služby sú vhodné na použitie predpokladané v zmluve, alebo v prípade chýbajúceho predpokladaného použitia, na bežné použitie, a že má vlastnosti, ktoré sú obvyklé a ktoré Zákazník môže očakávať od diel alebo služieb tohto druhu.

9.2 Ak Zákazník zistí vady, je povinný to bezodkladne písomne oznámiť spoločnosti SAP, pričom je povinný uviesť presný popis problému a informácie, ktoré sú užitočné na odstránenie vady. Nakoľko je to v bežných obchodných vzťahoch vhodné, Zákazník je povinný vykonať inšpekciu Diela bezodkladne po prevzatí Diela, a ak je zrejme nejaká vada, bezodkladne písomným oznámením informovať o nej spoločnosť SAP. Ak Zákazník vadu spoločnosti SAP neoznámí, Dielo je považované za schválené s výnimkou prípadu, že vada nebola v čase inšpekcie poznateľná. Ak sa takáto vada prejaví neskôr, Zákazník je povinný o nej spoločnosť SAP informovať bezodkladne po jej zistení, inak je Dielo považované za schválené aj napriek

prítomnosti vady. Práva Zákazníka sú zabezpečené, ak bolo oznámenie o vade odoslané včas. Spoločnosť SAP sa nemôže dovolávať ustanovení obsiahnutých vo vetách 2 až 4 v tomto odseku, pokiaľ spoločnosť SAP vadu podvodným spôsobom zakryla. Oznámenie o vade, ako je popísané vyššie, je účinné len vtedy, ak ho dala kontaktná alebo inou poverená osoba (pozri odsek 3.3).

9.3 Tam, kde sú uvedené vady týkajúce sa kvality, SAP bude plniť svoju povinnosť odstránením vady buď tým, že Zákazníkovi poskytne novú verziu Diela, ktoré bude bez väd, alebo podľa uváženia spoločnosti SAP odstránením vady. Jedným zo spôsobov, ako spoločnosť SAP môže odstrániť vadu, je ukázať Zákazníkovi primeraný spôsob, ako sa vyhnúť účinku vady. Spoločnosť SAP si splní svoju zodpovednosť za vady právneho titulu tým, že napravi preukázané vady buď tým, že Zákazníkovi obstará právne nespochybniteľné právo na základe licencie na užívanie dodaného Diela, alebo ak sa tak spoločnosť SAP rozhodne, tým, že poskytne rovnocennú náhradu alebo zmenené Dielo. Zákazník je povinný prijať novú verziu Diela, ktoré je funkčne vyhovujúce. Úroveň naliehavosti práce na oprave chýb bude závisieť od toho, do akej miery sú prevádzkové operácie Zákazníka znemožňované.

9.4 S výhradou výluk a obmedzení v časti 10 spoločnosť SAP sa zaväzuje nahradiť nevyhnutné výdavky spôsobené vadou, ktoré Zákazník musel účelne vynaložiť pre odstránenie vady podľa podmienok týchto VOP. Iné náhrady za vady týkajúce sa kvality alebo vady právneho titulu sú vylúčené.

9.5 Zákazník je povinný uplatniť nároky podľa odsekov 9.1 až 9.4 najneskôr do uplynutia jedného roka po dodaní Diela. To sa vzťahuje aj na práva vyplývajúce z odstúpenia od zmluvy. Skrátenie lehoty na uplatnenie nárokov podľa prvej vety neplatí v prípadoch úmyslu alebo hrubej nedbanlivosti, podvodného zatajania vady zo strany SAP alebo zranenia osoby, pričom v takom prípade sa aplikujú zákonné ustanovenia.

9.6 V prípade dodania diela alebo služieb na odstránenie alebo vyhnutie sa vade, lehota na uplatnenie nárokov za vady na

týchto dielach alebo službách uplynie v čase stanovenom v odseku 9.5 (t.j. 1 rok od dňa dodania takéhoto diela alebo služby). Avšak čas na uplynutie lehoty na uplatnenie nárokov sa posúva o dobu, počas ktorej so súhlasom Zákazníka spoločnosť SAP kontroluje existenciu vady alebo ho napráva, kým spoločnosť SAP neinformuje Zákazníka o výsledkoch svojej kontroly, neoznámí, že oprava je dokončená alebo neodmietne odstrániť vadu. Lehota na uplatnenie nároku z vady neuplynie skôr ako tri mesiace po skončení doby, počas ktorej neplynula lehota na uplatnenie nárokov z väd.

9.7 Ak spoločnosť SAP vykoná identifikáciu vady alebo vykoná Dielo či poskytne Služby potrebné na odstránenie vady bez toho, aby to bola jej povinnosť, spoločnosť SAP má nárok na odmenu podľa odseku 5.1. To sa vzťahuje predovšetkým na akýkoľvek nedostatok kvality, ktorý nie je reprodukovateľný alebo ho nemožno pripočítať spoločnosti SAP, alebo v prípadoch, keď sa Softvér SAP alebo Dielo nepoužívali v súlade s príslušnou dokumentáciou. Bez obmedzenia všeobecnej platnosti ustanovenia uvedeného vyššie bude mať spoločnosť SAP nárok na odmenu za dodatočnú prácu, ktorú vykoná na odstránení akéhokoľvek nedostatku, ktorá vznikne následkom toho, že Zákazník si náležite neplní svoju povinnosť spolupracovať, nevhodnou prevádzkou Softvéru SAP alebo neprevzatím služieb SAP, ktoré spoločnosť SAP odporúča. **9.8** V prípade ak tretia strana tvrdí, že výkon licencie udelené na základe zmluvy porušuje jej práva, Zákazník je povinný o tom spoločnosť SAP bezodkladne písomne informovať v plnom rozsahu. Ak Zákazník prestane používať Dielo na zmiernenie straty alebo z iného oprávneného dôvodu, Zákazník je povinný informovať dotknutú tretiu stranu, že skutočnosť, že prestal Dielo používať, neznamená uznanie údajného porušenia. Zákazník bude viesť spor s tretou stranou na súde len po konzultácii a po dohode so spoločnosťou SAP alebo splnomocní spoločnosť SAP na prevzatie výhradného vedenia sporu.

9.9 Ak spoločnosť SAP nebude riadne vykonávať akékoľvek svoje povinnosti na základe tohto článku, ktoré nespádajú medzi zodpovednosti za vady, alebo tento článok poruší iným spôsobom, Zákazník je povinný

poslať oznámenie o neplnení povinností alebo porušení spoločnosti SAP v písomnej forme a stanoviť dodatočné primerané obdobie, počas ktorého bude mať spoločnosť SAP možnosť riadne splniť svoje povinnosti alebo inak situáciu napraviť.

10. ZODPOVEDNOSŤ

10.1 Zodpovednosť spoločnosti SAP vyplývajúca zo zmluvy, zodpovednosť za porušenie povinností, zodpovednosť za škodu alebo inú stratu alebo za zbytočne vynaložené výdavky vzniknuté v dôsledku porušenia povinností SAP podlieha týmto podmienkam:

10.1.1 V prípade úmyslu sa zodpovednosť SAP vzťahuje na celú škodu, v prípadoch hrubej nebanlivosti je zodpovednosť SAP obmedzená na výšku predvídateľnej škody, ktorej by bolo možné predísť vynaložením náležitej starostlivosti; v prípade nedostatku garantovanej kvality je zodpovednosť SAP obmedzená na výšku predvídateľnej škody, ktorej by bolo možné predísť pri poskytnutí garantovanej kvality.

10.1.2 V iných prípadoch: Spoločnosť SAP nenesie zodpovednosť, s výnimkou porušenia podstatnej povinnosti, a to len do výšky limitov uvedených v nasledujúcom odseku. Porušenie podstatnej povinnosti v zmysle odseku 10.1.2 sa predpokladá v prípade, že takéto povinnosti je nevyhnutným predpokladom pre zmluvné plnenie, alebo v prípade, že porušenie príslušnej povinnosti ohrozuje účel zmluvy a Zákazník sa mohol oprávnenne spoliehať na jej naplnenie.

Zodpovednosť v prípadoch uvedených v odseku 10.1.2 je obmedzená na 200 000 € v jednotlivom prípade a je obmedzená v úhrne (na celkovú sumu) na 500 000 € za všetky nároky vyplývajúce z príslušného Objednávkového formulára.

10.2 SAP a Zákazník sa dohodli, že môže byť požadovaná náhrada škody za spoluzavinenie chyby a spoluzavinenie z nebanlivosti. Limity zodpovednosti v bode 10.1 sa nevzťahujú na zodpovednosť za zranenie osôb ani na zodpovednosť vyplývajúcu zo slovenského zákona o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom (zákon č. 294/1999 Z. z.).

11. PREVOD ZMLUVY

Zákazník nie je oprávnený previesť práva alebo povinnosti zo zmluvy / Objednávkového formulára alebo akékoľvek práva či povinnosti z nich vyplývajúce na tretiu osobu.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Spoločnosť SAP má štyri týždne na prijatie ponúk zo strany Zákazníka. Ponuky spoločnosti SAP sú nezáväzná, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak. V prípade konfliktu platia pre Objednávkový formulár podmienky a podrobnosti, ktoré sa nachádzajú v ponuke alebo potvrdení od spoločnosti SAP.

12.2 Obdobie, počas ktorého budú Diela a Služby poskytované

12.2.1 Povinnosť spoločnosti SAP realizovať návrh či koncepciu nevznikne, kým Zákazník neakceptuje dotýčny návrh alebo koncept.
12.2.2 V prípade, že spoločnosť SAP bude musieť čakať na spoluprácu alebo informácie zo strany Zákazníka alebo jej bude inak znemožnené plniť zmluvu štrajkom, výlukou, úradným zásahom alebo inými okolnosťami, ktoré spoločnosť SAP nezavinila, čas na dodanie tovaru a poskytnutie Diela alebo Služieb sa predĺži o dobu rovnajúcu sa dĺžke trvania prekážky s pripočítaním primeraného nábehového obdobia po ukončení prekážky. Spoločnosť SAP je povinná o prekážke Zákazníka informovať.

12.2.3 Pracovné dni sú dni od pondelka do piatku (od 8.00 hod. do 17.00 hod. SEČ), s výnimkou dní pracovného pokoja Slovenskej republiky a 31. decembra.

12.3 Služby vrátane súvisiaceho Softvéru SAP podliehajú právnym predpisom rôznych krajín o kontrole vývozu, okrem iného vrátane právnych predpisov Slovenskej republiky, Spojených štátov a Nemecka. Zákazník sa zaväzuje, že nebude predkladať Služby žiadnej štátnej agentúre na posudzovanie z hľadiska udeľovania licencií alebo na iné schválenie regulačnými orgánmi bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SAP, a nebude vyvíjať/poskytovať služby do krajín či poskytovať ich osobám alebo subjektom v prípade, ktorých to tieto zákony zakazujú. Zákazník je tiež zodpovedný za dodržiavanie všetkých platných právnych predpisov krajiny, kde je Zákazník registrovaný, a akýchkoľvek iných krajín, s ohľadom na používanie Softvéru SAP zo strany Zákazníka a/alebo jeho Pridružených spoločností.

12.4 Na všetky nároky zo zmluvy, nároky za porušenie povinností alebo škodu sa bude uplatňovať výlučne zákon č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník v platnom znení s podmienkami uvedenými v zmluve a VOP, pričom je vylúčené uplatnenie dohovoru OSN o zákonoch týkajúcich sa predaja. Kóližne normy sa neuplatňujú. Jediným miestom súdnej príslušnosti pre všetky spory vzniknuté zo zmluvy alebo v súvislosti so ňou sú všeobecné súdy Slovenskej republiky.

12.5 Zmeny alebo dodatky a zmluvne príslušné vyhlásenia, ako aj vyhlásenia priamo ovplyvňujúce právny vzťah, okrem iného najmä oznámenia o ukončení zmluvy, upomienky alebo oznámenia, ktorými sa stanovujú lehoty, musia mať písomnú formu. Predchádzajúce ustanovenie sa vzťahuje aj na akékoľvek upustenie od požiadavky o písomnej forme. Požiadavka vyžadujúca písomnú formu môže byť splnená aj zasielaním listov alebo (s výnimkou prípadu oznámenia o ukončení zmluvy) pomocou elektronicke prenášaného podpisu (faxový prenos, emailový prenos s naskenovanými podpismi alebo iná dohodnutá forma

uzavretia zmluvy poskytnutá spoločnosťou SAP alebo jej menom, ako je SAP Store).

12.6 Žiadne konfliktne alebo iné podmienky, najmä všeobecné obchodné podmienky Zákazníka, netvorí súčasť zmluvy, aj keď spoločnosť SAP vyhotovila Objednávkový formulár bez toho, aby výslovne zamietla také podmienky.

12.7 Pre akékoľvek ďalšie tovary, diela a služby, ktoré nie sú výslovne popísané v príslušnom Objednávkovom formulári, je potrebná samostatná zmluva. Ak nie je dohodnuté inak, poskytovanie takých výrobkov, diel a služieb sa riadi príslušnými všeobecnými obchodnými podmienkami SAP a spoločnosť SAP má za ne nárok na odmenu v súlade s príslušným cenníkom a podmienkami SAP. Tieto VOP sú vyhotovené v slovenskom a v anglickom jazyku a slovenský jazyk je vždy rozhodujúci.