

## Zmluva o podpore softvéru SAP č. 4563/2018/5400/071

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

### Účastník 1:

#### **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skratenej forme „ŽSR“**

Sídlo: Klemensova 8, 813 61 Bratislava  
Právna forma: Iná právnická osoba  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 312/B  
Štatutárny orgán: Ing. Juraj Tkáč, generálny riaditeľ  
Osoba oprávnená na podpis  
Zmluvy: Ing. Pavol Bulla, riaditeľ kancelárie generálneho riaditeľa  
IČO: 31 364 501  
DIČ: 2020480121  
IČ DPH: SK2020480121  
Bankové spojenie: VÚB, a.s.  
IBAN: SK11 0200 0000 3500 0470 0012  
SWIFT/BIC: SUBASKBX  
Adresa pre doručovanie písomností: Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, Bratislava 832 06  
E-mail, tel. č.: ZT@zsr.sk, 02/20295310  
Účastník 1 je platcom DPH.

(ďalej len „Zákazník“)

a

### Účastník 2:

#### **SAP Slovensko s.r.o.**

Sídlo: Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava – mestská časť Staré Mesto  
Právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro vložka číslo: 16427/B  
Štatutárny orgán: Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ  
Osoba oprávnená na podpis  
Zmluvy: Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ  
Martin Ferenc, generálny riaditeľ  
IČO: 35 737 328  
DIČ: 2020211193  
IČ DPH: SK2020211193  
Bankové spojenie: XXX  
IBAN: XXX  
SWIFT/BIC: XXX  
Adresa pre doručovanie písomností: SAP Slovensko s.r.o., Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava  
E-mail, tel. č.: XXX@XXX.XXX, XXXX XXX XXXX  
Účastník 2 je platcom DPH.

(ďalej len „SAP“)

(spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ alebo v jednotnom čísle „Zmluvná strana“)

---

## Preambula

Táto Zmluva sa uzatvára v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a je výsledkom postupu obstarávania zákazky s názvom „**Podpora SAP NetWeaver PO, Access Control SAP a SAP BusinessObject BI suite, SAP IS, SAP BO, SAP ILM pre rok 2019**“ obstaranej podľa interného predpisu Zákazníka ako obstarávateľa.

## Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 SAP a Zákazník vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2 Zákazník a SAP uzatvorili (i) dňa 21.12.2012 Kúpnu zmluvu č. 1100024338/2012/5400/020, (ii) dňa 20.12.2013 Kúpnu zmluvu č. 1100035890/2013/5400/008, (iii) dňa 20.12.2013 Kúpnu zmluvu č. 1100035891/2013/5400/008, (iv) dňa 30.01.2015 Zmluvu o nadobudnutí licencie k softvéru a súvisiacej podpore a o čiastočnom ukončení a o zmene služieb podpory č. 1100044984/2014/5400/015, (v) dňa 28.08.2018 Zmluvu o nadobudnutí licencie k softvéru č. 3925/2018/5400/015 a (vi) dňa 31.08.2018 Zmluvu o poskytnutí služieb podpory k SAP Software a o čiastočnom ukončení SAP Software č. 4089/2018/5400/011 (ďalej spoločne len ako „Licenčné zmluvy“), pričom Zákazník získal na základe predmetných Licenčných zmlúv právo používať softvér SAP. Softvér získaný na základe Licenčných zmlúv sa na účely tejto Zmluvy označuje ako „Podporovaný softvér“.
- 1.3 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
  - 1.3.1 Príloha č. 1 - Ocenený zoznam položiek predmetu zmluvy vrátane uvedenia kalkulácie ceny a fakturácie (ďalej ako „Príloha č. 1“),
  - 1.3.2 Príloha č. 2 - Popis služieb podpory SAP Enterprise Support (ďalej ako „Príloha č. 2/Popis ES“).

## Článok II. Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služieb podpory Software SAP Enterprise Support (ďalej tiež „**služby údržby**“ alebo „**Služby podpory SAP**“) za podmienok stanovených v Prílohe č. 2. Zmluvné strany sa dohodli, že Služby podpory SAP pre Podporovaný softvér špecifikovaný v Prílohe č. 1 sú poskytované do 31.12.2019.
  - 2.1.1. Služby podpory SAP podľa tejto Zmluvy budú poskytované len v rozsahu a v súvislosti s Podporovaným softvérom dodaným Zákazníkovi s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Podporovaného softvéru podporovanými SAP. Informácie o Verziách Podporovaného softvéru podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam odovzdá SAP Zákazníkovi kedykoľvek na požiadanie. Rozšírenie služieb údržby pre Podporovaný softvér vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Podporovaného softvéru za dodatočný poplatok. Zákazník berie na vedomie a uznáva, že poskytnutie Služby podpory SAP je vždy podmienené tým, že Zákazník má platné licencie na Podporovaný softvér.
  - 2.1.2. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že Príloha č. 1 obsahuje presný a úplný zoznam Podporovaného softvéru, na ktorý sa vzťahujú Služby podpory SAP podľa tejto Zmluvy. Zákazník je povinný bezodkladne informovať SAP o budúcich rozšíreniach svojich licencií na softvér. SAP bude potom oprávnený zvýšiť Poplatok za Služby podpory SAP tak, aby zahŕňal tento dodatočný softvér. SAP bude mať rovnaké právo, ak sa dozvie, že Zákazník neinformoval bezodkladne SAP o takýchto dodatočných licenciách.

2.1.3. Zákazník sa zaväzuje, že bude platiť SAP poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP stanovený v EUR podľa pravidiel uvedených v Popise ES a podľa tejto Zmluvy (ďalej len „Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP“).

2.1.4. V súlade s touto Zmluvou a Popisom ES sa po uplynutí trvania poskytovania Služieb podpory SAP podľa bodu 2.1. tejto Zmluvy poskytovanie Služieb podpory SAP obnovuje každoročne na obdobie nasledujúceho roka, a to na základe žiadosti Zákazníka. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany uvádzajú, že vo vzťahu k Podporovanému softvéru už uplynula Počítačová doba a každý rok poskytovania Služieb podpory SAP (vrátane prvého poskytovania Služieb podpory SAP podľa tejto Zmluvy) sa považuje za Obdobie obnovenia.

### Článok III.

#### Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP a platobné podmienky

- 3.1. Poplatok za Služby podpory SAP uhrádzaný SAP za poskytnutie Služieb podpory SAP pre Podporovaný softvér je **150 050,66 EUR bez DPH ročne**. SAP súhlasí s tým, že Poplatok za Služby podpory SAP zostane počas poskytovania Služieb podpory SAP podľa tejto Zmluvy bezo zmeny. Po tomto období sa môže Poplatok za Služby podpory SAP meniť raz za kalendárny rok pri dodržaní deväťdesiatdňovej (90) lehoty na upozornenie Zákazníka.
- 3.2. Garancia výšky Poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP uvedená v bode 3.1. sa nevzťahuje na poskytovanie Služieb podpory SAP pre software tretích strán poskytnutý SAP na základe tejto Zmluvy.
- 3.3. Zmluvné strany sa dohodli, že po uplynutí lehoty stanovenej v bode 3.1. tejto Zmluvy neznamená nezvýšenie Poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP počas ktoréhokoľvek nasledujúceho kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory SAP vzdanie sa práva SAP na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek ďalšom kalendárnom roku. Bez ohľadu na ustanovenia bodu 3.1. alebo 3.2. tejto Zmluvy sa Poplatky za Služby podpory SAP zvýšia v prípade poskytnutia licencie na ďalší softvér.
- 3.4. Poplatok za poskytovanie služieb údržby vrátane DPH je splatný štvrťročne, na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy v kalendárnom štvrťroku, na ktorý sa Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP vzťahuje a to v čase podľa Prílohy č. 1. Dňom dodania služby je deň vystavenia faktúry. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP je splatný do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry. SAP je povinný zaslať faktúru Zákazníkovi najneskôr do 3 dní od jej vystavenia.
- 3.5. Na základe súhlasu Zákazníka s elektronickým zasielaním faktúr, podmienky získania ktorého sú uvedené na webovom sídle [www.zsr.sk](http://www.zsr.sk), SAP zašle riadne vystavenú faktúru v elektronickej podobe na e-mailovú adresu [e-faktura.dodavatel@zsr.sk](mailto:e-faktura.dodavatel@zsr.sk), alebo v listinnej podobe na nasledovnú fakturačnú adresu:

Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme “ŽSR“  
Účelové stredisko – Účtovné centrum Bratislava  
Klemensova 8  
813 61 Bratislava

Faktúra bude vystavená na Zákazníka:  
Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme “ŽSR“  
Klemensova 8  
813 61 Bratislava

Konečný príjemca:  
ŽSR – Železničné telekomunikácie Bratislava  
Kováčska 3

- 3.6. Faktúra musí spĺňať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o DPH“) a nasledovné náležitosti:
  - 3.6.1. označenie zmluvných strán, obchodné meno, sídlo Zákazníka, IČO, IČ DPH a adresu konečného príjemcu,
  - 3.6.2. číslo faktúry,
  - 3.6.3. deň vystavenia a deň splatnosti,
  - 3.6.4. označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
  - 3.6.5. číslo objednávky vystavenej pre účely zúčtovania faktúr,
  - 3.6.6. číslo tejto zmluvy,
  - 3.6.7. fakturovaná suma s rozčlenením DPH,
  - 3.6.8. označenie osoby, ktorá faktúru vystavila,
  - 3.6.9. pečiatka a podpis zodpovedného zástupcu SAP (v prípade elektronickej faktúry sa nevyžaduje).
- 3.7. Úhrada faktúry bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom na účet SAP uvedený v záhlaví Zmluvy. Akúkoľvek zmenu účtu SAP je možné vykonať len na základe písomného oznámenia zo strany SAP Zákazníkovi s osvedčeným podpisom štatutárneho orgánu SAP.
- 3.8. Zákazník nie je v omeškaní s úhradou faktúry, ak v posledný deň lehoty splatnosti zadá príkaz na jej úhradu na účet SAP svojmu peňažnému ústavu a úhrada bude pripísaná na účet SAP do piatich dní odo dňa zadania príkazu na úhradu.
- 3.9. SAP vyhlasuje, že ku dňu podpísania tejto Zmluvy nie je závislou osobou voči Zákazníkovi v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov. Každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči Zákazníkovi v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov je SAP povinný Zákazníkovi písomne oznámiť a to do päť (5) kalendárnych dní odo dňa vzniku zmeny.
- 3.10. DPH bude fakturovaná v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

#### **Článok IV.**

##### **Ukončenie zmluvného vzťahu**

- 4.1. SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok len v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy Zákazníkom. V tomto prípade je výpovedná doba jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Zákazníkovi doručená písomná výpoveď zo strany SAP. Podstatným porušením Zmluvy sa pre tento prípad rozumie najmä:
  - 4.1.1. ak je Zákazník aj napriek písomnému upozorneniu zo strany SAP a stanoveniu dodatočného termínu na plnenie v omeškaní s úhradou svojich záväzkov alebo ich častí podľa tejto Zmluvy dlhšie než tridsať (30) dní, alebo ak je Zákazník v omeškaní s úhradou ceny za poskytovanie služieb údržby dlhšie ako šesť (6) mesiacov, alebo
  - 4.1.2. porušenie autorského práva vo vzťahu k predmetu tejto Zmluvy alebo porušenie práv k databázam alebo cudzím počítačovým programom podľa tejto Zmluvy a Zákazník toto porušenie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote na základe písomnej výzvy SAP (ostatné práva SAP vyplývajúce z porušenia týmto nie sú dotknuté), alebo
  - 4.1.3. porušenie povinností Zákazníka týkajúcich sa užívania softvéru SAP a Zákazník toto porušenie neodstráni ani v dodatočnej primeranej lehote na základe písomnej výzvy SAP (ostatné práva SAP vyplývajúce z porušenia týmto nie sú dotknuté).
- 4.2. Výpoveďou tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie Poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP podľa tejto Zmluvy.

- 
- 4.3. Obidve Zmluvné strany sú oprávnené túto Zmluvu ukončiť v časti týkajúcej sa poskytovania Služieb podpory SAP v súlade s ustanoveniami uvedenými v bode 6. Popisu ES.
  - 4.4. Zákazník je oprávnený od tejto Zmluvy okamžite odstúpiť v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy zo strany SAP. Za podstatné porušenie zmluvných povinností s právom Zákazníka od Zmluvy odstúpiť, Zmluvné strany považujú tieto skutočnosti:
    - 4.4.1. ak práva tretích osôb napriek opatreniam, ktoré uskutočnil SAP a napriek súčinnosti Zákazníka riadne poskytnutej k týmto opatreniam znemožňujú užívanie Podporovaného softvéru, alebo
    - 4.4.2. vady Podporovaného softvéru opakovane znemožňujú Zákazníkovi užívanie Podporovaného softvéru.
  - 4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od Zmluvy bude účinné doručením druhej Zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy musí byť podpísané oprávnenou osobou. Ak Zmluva neustanovuje inak, tak v dôsledku odstúpenia si zmluvné strany nevracajú už poskytnuté plnenia. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Zákazníka podľa tejto Zmluvy, SAP nevracia len tú časť plnenia poskytnutého mu Zákazníkom, ktorá zodpovedá službám, ktoré SAP poskytol Zákazníkovi do dňa jeho odstúpenia.

## **Článok V. Osobitné ustanovenia**

- 5.1. Zákazník dostáva na základe tejto Zmluvy len Služby podpory SAP; udeľovanie licencií v zmysle Licenčných zmlúv a poplatky za tieto licencie nie sú v tejto Zmluve zahrnuté.
- 5.2. Na základe tejto Zmluvy SAP poskytuje nevýhradnú, časovo ohraničenú licenciu na nové verzie Podporovaného softvéru a na ďalšie softvéry a materiály, ktoré sa poskytujú v rámci Služieb podpory SAP opísanej nižšie ("Komponenty Služieb podpory SAP"), a to iba počas trvania Licenčných zmlúv. Licencie na Komponenty Služieb podpory SAP sa riadia podmienkami Licenčných zmlúv s výnimkou, ak táto Zmluva stanovuje inak. Odmena za poskytnutú licenciu ku Komponentom Služieb podpory SAP je zahrnutá v Poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP. Zmluvné strany sa dohodli, že (i) použitie Komponentov Služieb podpory SAP je obmedzené na použitie s Podporovaným softvérom; (ii) takéto použitie bude obmedzené iba na chod interných obchodných operácií Zákazníka a na poskytnutie interného školenia a testovania pre tieto vnútorné obchodné operácie; (iii) Zákazník nesmie využívať Komponenty Služieb podpory SAP na poskytovanie služieb tretím stranám (napr. pre outsourcing podnikových procesov, aplikácie servisnej kancelárie alebo školenia tretích strán).
- 5.3. Zákazník je zodpovedný za zabezpečenie nevyhnutných interných krokov potrebných na realizáciu Služieb podpory SAP v súlade so zásadou nezasahovania. Zákazník berie na vedomie, že Služby podpory SAP na základe tejto Zmluvy sa vzťahujú iba na Podporovaný softvér, ako bol pôvodne poskytnutý SAP, pričom sa vylučujú, okrem iného, akékoľvek modifikácie, doplnky Add-on alebo rozšírenia softvéru, ktoré boli vyvinuté Zákazníkom alebo akoukoľvek treťou stranou.
- 5.4. Prístup k poradenskému centru podpory, priebežné kontroly kvality, kontroly pri spustení do produktívnej prevádzky a správy o podpore Enterprise Support (podľa toho, ktorá z týchto služieb je relevantná, a iba tak, ako je opísaná v Popise Služieb podpory SAP) budú poskytované iba v prípade, že Zákazník realizuje nasadenie so zabezpečením kritických procesov (Mission critical deployment) a to tým, že získa certifikát pre svoje Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka „Zákaznícke COE“. Solution Manager je k dispozícii všetkým Zákazníkom využívajúcim Služby podpory SAP, ale v súčasnosti nespolupracuje s produktmi značky BusinessObjects. Ak a keď bude vydaná verzia s touto funkciou, od Zákazníka sa bude vyžadovať, aby si nainštalovali Solution Manager a využívali jeho možnosti.

---

5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že „Majetkové informácie“ znamenajú: (i) vo vzťahu k SAP a SAP SE (poskytovateľ licencie na Majetkové informácie SAP pre SAP) Podporovaný softvér a Dokumentáciu a Komponenty Služby podpory SAP, akýkoľvek iný softvér tretej strany licencovaný spolu s Podporovaným softvérom alebo ako jeho súčasť, porovnávacie výsledky, manuály, výpisy programov, dátové štruktúry, vývojové diagramy, logické diagramy, funkčné špecifikácie; (ii) koncepcie, techniky, nápady a know-how obsiahnuté a vyjadrené v Podporovanom softvéri a (iii) informácie, ktoré je možné primerane identifikovať ako dôverné a majetkové informácie SAP alebo Zákazníka, alebo ich poskytovateľov licencií s výnimkou akejkoľvek časti Majetkových informácií SAP alebo Zákazníka: (a) ktorá je alebo sa stane verejne prístupnou bez konania alebo zlyhania druhej Zmluvnej strany; alebo (b) ktorú druhá Zmluvná strana oprávnené získala alebo získa zo zdroja iného, ako je Zmluvná strana poskytujúca tieto informácie, pred ich prijatím od Zmluvnej strany poskytujúcej tieto informácie; alebo (c) ktorá sa stane druhej Zmluvnej strane prístupnou nezávisle a oprávneným spôsobom.

#### 5.5.1. Majetkové informácie SAP:

(a) Zákazník uznáva, že vlastníctvo všetkých práv duševného vlastníctva vrátane patentov, ochranných známok, servisných známok, autorských práv a práv vzťahujúcich sa na obchodné tajomstvo a titul k týmto právam v Majetkových informáciách SAP patria a budú patriť SAP a SAP SE a ich príslušným poskytovateľom licencií. Zákazník získava iba právo používať Majetkové informácie SAP tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a nezískava žiadne vlastnícke práva na Majetkové informácie SAP alebo titul k nim ani na majetkové informácie príslušných poskytovateľov licencií SAP a SAP SE.

(b) Zákazník nesmie kopírovať, prekladať, rozoberať alebo dekompilovať ani vytvárať alebo pokúšať sa vytvoriť metódou reverzného inžinierstva alebo inak zdrojový kód z objektového kódu Podporovaného softvéru, na ktorý je udelená licencia prostredníctvom Licenčných zmlúv alebo ktorý je poskytnutý na základe tejto Zmluvy.

(c) Zákazník nesmie odstrániť žiaden popis vzťahujúci sa na Majetkové informácie, autorské práva, ochranné známky alebo servisné známky zo žiadnych Majetkových informácií SAP.

5.5.2. Ochrana Majetkových informácií. V záujme ochrany práv SAP a jej poskytovateľov licencií a Zákazníka, pokiaľ ide o ich príslušné Majetkové informácie, SAP a Zákazník súhlasia s tým, že podniknú všetky primerané kroky a rovnako aj ochranné bezpečnostné opatrenia na ochranu Majetkových informácií pred ich odhalením tretím stranám, aké by podnikli v prípade vlastných majetkových a dôverných informácií. Ani jedna zo Zmluvných strán nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany odhaliť, poskytnúť alebo dať k dispozícii žiadne Majetkové informácie druhej Zmluvnej strany v akejkoľvek forme žiadnej osobe, s výnimkou svojich dôveryhodných zamestnancov, úradníkov, členov predstavenstva alebo tretích strán, ktorých prístup je potrebný na to, aby mohli vykonávať svoje práva podľa tejto Zmluvy. Obe Zmluvné strany súhlasia s tým, že pred odhalením akejkoľvek Majetkovej informácie druhej Zmluvnej strany akejkoľvek tretej strane získa od tejto tretej strany písomné potvrdenie, že táto tretia strana bude viazaná podmienkami, ktoré nebudú menej obmedzujúce ako podmienky uvedené v tomto bode, pokiaľ ide o Majetkové informácie, a s uvedením SAP alebo Zákazníka, podľa toho, ktorá možnosť bude relevantná, ako oprávnenej tretej strany.

5.6. Výsledkom práce sa rozumejú všetky plnenia, informácie, dokumentácia, zmeny alebo vylepšenia Podporovaného softvéru a ďalšie materiály vytvorené, vyvinuté, prakticky využité, alebo inak použité alebo vyrobené podľa tejto Zmluvy (či už ako jednotlivé položky a/alebo kombináciou komponentov a či už sú príslušné služby dokončené alebo nie), a všetky

---

patentové práva, autorské práva, ochranné známky, obchodné tajomstvá a iné majetkové práva uvedené tu i inde.

- 5.6.1. Zákazník súhlasí s tým, že nepodnikne žiadne kroky, ktoré by obmedzili SAP, pokiaľ ide o nezávislý vývoj, predaj, postúpenie, poskytovanie licencií alebo použitie vlastného softvéru (vrátane Podporovaného softvéru) alebo jeho modifikácií alebo vylepšení.
- 5.6.2. SAP má ako jediný výhradné právo, titul a vlastníctvo vo vzťahu k akémukoľvek autorskému dielu a všetkým nápadom, koncepciám alebo iným právam duševného vlastníctva súvisiacim akýmkoľvek spôsobom s autorskými dielami, technikami, znalosťami alebo procesmi služieb alebo plnení Služieb podpory SAP, či už sú vyvinuté pre Zákazníka, alebo nie.
- 5.7. Dokumentáciou Zmluvné strany rozumejú dokumentáciu SAP, ktorá je dodávaná Zákazníkovi v rámci Licenčných zmlúv.
- 5.8. SAP a jeho poskytovatelia licencií odmietajú poskytnutie akýchkoľvek záruk, či už vyjadrených alebo implikovaných, okrem iného vrátane akejkoľvek implikovanej záruky predajnosti, vhodnosti, pre konkrétny účel alebo neporušovania práv, s výnimkou záruky v rozsahu, v ktorom ju nie je možné vylúčiť podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.9. Zmluvné strany sa s ohľadom na ustanovenie § 379 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov dohodli, že maximálna súhrnná predvídateľná škoda, ktorá môže byť nahradená jednou zo Zmluvných strán druhej (poškodenej) Zmluvnej strane, je obmedzená do výšky sumy poplatkov, ktoré majú byť platené podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany vyhlasujú, že nezodpovedajú za škody vo väčšom rozsahu ako je uvedené v predchádzajúcej vete, ani za ušlý zisk alebo škody nepriame. Ustanovenia tejto Zmluvy rozdeľujú riziká medzi SAP a Zákazníka. Toto rozdelenie rizika a obmedzenia zodpovednosti v tejto Zmluve je premietnuté do výšky poplatkov. Pre vylúčenie pochybností Zmluvné strany potvrdzujú, že obmedzenie náhrady škody sa nevzťahuje na škody spôsobené úmyselne alebo porušením ochrany majetkových informácií.
- 5.10. Zákazník nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP postúpiť, delegovať, založiť alebo inak previesť túto Zmluvu alebo niektoré z práv alebo povinností vyplývajúce z tejto Zmluvy, alebo Majetkové informácie SAP, na žiadnu inú osobu. SAP môže postúpiť túto Zmluvu na SAP SE, na jej dcérske spoločnosti alebo pridružené právnické osoby.
- 5.11. Zmluvné strany sa dohodli, že sú oprávnené postúpiť pohľadávku vzniknutú na základe tejto Zmluvy voči druhej Zmluvnej strane len s písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany.
- 5.12. SAP vyhlasuje, že je ku dňu podpísania tejto Zmluvy zapísaný v registri partnerov verejného sektora v zmysle zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register partnerov verejného sektora“) a tiež každý jemu známy subdodávateľ v priamom alebo nepriamom rade, ktorý je partnerom verejného sektora je zapísaný v registri partnerov verejného sektora. SAP je povinný Zákazníkovi písomne oznamovať výmaz z registra partnerov verejného sektora najneskôr do 15 dní odo dňa vykonania výmazu z registra partnerov verejného sektora.
- 5.13. Po dobu omeškania SAP ako partnera verejného sektora so splnením niektorej povinnosti podľa zákona o RPVS alebo oprávnenej osoby so splnením niektorej povinnosti, ktorú má oprávnená osoba vo vzťahu k SAP ako partnerovi verejného sektora podľa zákona o RPVS, Zákazník nie je v omeškaní s plnením podľa tejto Zmluvy až do splnenia povinnosti SAP resp. oprávnenej osoby.

## **Článok VI.**

### **Povinnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov**

- 6.1. V prípade, ak niektorá Zmluvná strana pri plnení tejto Zmluvy alebo v súvislosti s jej plnením bude sprístupňovať druhej Zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby, Zmluvná strana sprístupňujúca osobné údaje je povinná najneskôr pri prvom sprístupnení splniť voči dotknutej osobe povinnosti podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a v prípade nevyhnutnosti doručiť súhlas dotknutej osoby so spracúvaním osobných údajov, ktorý bude spĺňať všetky náležitosti súhlasu so spracúvaním osobných údajov v zmysle zákona o ochrane osobných údajov a v súlade s GDPR s výnimkou prípadov upravených v zákone o ochrane osobných údajov a GDPR.
- 6.2. Ak dotknutá osoba, ktorá vyjadrila súhlas so spracúvaním jej osobných údajov, počas trvania tejto Zmluvy tento súhlas odvolá, príslušná Zmluvná strana je povinná zabezpečiť, aby táto osoba ďalej nevykonávala príslušnú činnosť pri plnení tejto Zmluvy.
- 6.3. V prípade, ak niektorá Zmluvná strana má v súvislosti s plnením tejto Zmluvy spracúvať osobné údaje v mene druhej Zmluvnej strany, SAP nezačne so spracúvaním osobných údajov skôr ako Zmluvné strany medzi sebou neuzavrú Zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa ustanovení § 34 zákona o ochrane osobných údajov a v súlade s článkom 28 bodom 3 GDPR.
- 6.4. Ak niektorá Zmluvná strana v rozpore so zákonom o ochrane osobných údajov a GDPR sprístupní druhej Zmluvnej strane osobné údaje dotknutej osoby bez splnenia povinností podľa zákona o ochrane osobných údajov a GDPR, porušujúca Zmluvná strana je za predpokladu uvedenom v ďalšej vete, povinná druhej Zmluvnej strane nahradiť všetku škodu, ktorá jej tým vznikne vrátane nákladov vzniknutých v súvislosti s uplatnením si opodstatnených nárokov dotknutej osoby a tiež nákladov v súvislosti s úhradou sankcií právoplatne uložených zo strany štátnych orgánov. V prípade uplatnenia nároku dotknutou osobou alebo kontroly / sankcií zo strany orgánov verejnej správy je Zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu informovať druhú Zmluvnú stranu a v prípade jej opodstatneného vyjadrenia použiť argumentáciu druhej Zmluvnej strany vo vzťahu k dotknutej osobe alebo k orgánu verejnej správy.

## **Článok VII.**

### **Záverečné ustanovenia**

- 7.1. Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy. Vzťahy medzi Zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú Popisom ES a/alebo VOP (ktoré sú súčasťou Licenčných zmlúv). Zmluvné vzťahy, ktoré nie sú riešené touto Zmluvou a ani VOP, ale z nej vyplývajú, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami VOP a Popisom ES; Popis ES má prednosť pred VOP. Zmluvný vzťah sa bude riadiť právnym poriadkom platným na území SR a na riešenie sporov je príslušný slovenský súd.
- 7.2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými osobami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom, ktorý nasleduje po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení.
- 7.3. Na práva a povinnosti Zmluvných strán vzniknuté pred účinnosťou tejto Zmluvy ako aj na plnenia poskytnuté pred účinnosťou tejto Zmluvy sa v nevyhnutnom rozsahu primerane použijú príslušné ustanovenia tejto Zmluvy, nakoľko SAP poskytuje Služby podpory SAP počas celého kalendárneho roka 2019.



- 
- 7.4. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 7.5. Pokiaľ by sa ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku.
- 7.6. Slová s veľkými písmenami je potrebné vykladať v poradí podľa Popisu ES a podľa VOP, ktoré sú súčasťou Licenčných zmlúv a v prípade rozporu pri výklade pojmov tejto Zmluvy je potrebné im priradiť taký zmysel, aký im zrejme priraduje podľa poradia Popis ES a VOP, ktoré sú súčasťou Licenčných zmlúv
- 7.7. Skutočnosť, že jedna zo Zmluvných strán sa vzdá svojho nároku pri porušení alebo nedodržaní niektorého ustanovenia tejto Zmluvy druhou Zmluvnou stranou, nesmie byť interpretovaná ako zrieknutie sa nároku pri budúcom porušení toho istého ustanovenia alebo iných ustanovení; ani skutočnosť, že niektorá Zmluvná strana vykoná alebo využije akékoľvek práva, právomoci alebo výsady, ktoré má alebo môže mať podľa tejto Zmluvy, oneskorene alebo ich opomenie vykonať, neznamena, že sa vzdáva svojho nároku pri akomkoľvek porušení alebo nedodržaní Zmluvy druhou Zmluvnou stranou.
- 7.8. Ani jedna zo Zmluvných strán nesmie používať názov druhej Zmluvnej strany na propagáciu, reklamu alebo podobnú činnosť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, s výnimkou toho, že Zákazník súhlasí s tým, že SAP môže používať meno Zákazníka v zozname zákazníkov ako súčasť marketingových aktivít SAP.
- 7.9. Obsah Zmluvy môže byť zmenený alebo doplnený len formou písomných dodatkov, odsúhlasených a podpísaných oprávnenými osobami oboch strán.
- 7.10. Táto Zmluva je spísaná v šiestich (6) vyhotoveniach, z ktorých Zákazník obdrží štyri (4) vyhotovenia a SAP obdrží dve (2) vyhotovenia.
- 7.11. Zmluvné strany vyhlasujú, že táto Zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripojujú svoje podpisy.
- 7.12. Pretrvanie: Body 5.5., 5.6., 5.8., 5.9. a 7.7. budú platiť aj po ukončení tejto Zmluvy.

V Bratislave, dňa 29.01.2019

V Bratislave, dňa 21.01.2019

.....  
Ing. Pavol Bulla, v.r.  
riaditeľ kancelárie generálneho riaditeľa

.....  
Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD.,  
v.r.  
konateľ

.....  
Martin Ferenc, v.r.  
generálny riaditeľ

## Príloha č. 1 – Ocenený zoznam položiek predmetu zmluvy vrátane uvedenia kalkulácie ceny a fakturácie

### Poskytnuté licencie Software:

Softvérové produkty	Množstvo	Predajná jednotka	Základ pre výpočet	Sadzba	Ročný poplatok v EUR bez DPH	Fakturácia
<b>Zmluva č. 1100024338/2012/5400/020 zo dňa 21.12.2012:</b>						
BA&T SAP BusinessObjects Access Control	5,00	100 monitored users	92 757,33			zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka
SAP ERP Bus.Exp.Upgr.Usr (from Prof Usr)	2,00	User	2 891,14			
			<b>95 648,47</b>	22,000%	21 042,66	
<b>Zmluva č. 1100035890/2013/5400/008 zo dňa 20.12.2013:</b>						
SAP Application Bus Analytics Prof User	20,00	User	36 000,00			zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka
			<b>36 000,00</b>	22,000%	7 920,00	
<b>Zmluva č. 1100035891/2013/5400/008 zo dňa 20.12.2013, v znení Zmluvy o poskytnutí služieb podpory k SAP Software a o čiastočnom ukončení SAP Software č. 4089/2018/5400/011 z 30.08.2018</b>						
SAP NetWeaver Process Orchestration	2,00	Core	144 000,00			zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka
			<b>144 000,00</b>	22,000%	31 680,00	
<b>Zmluva o nadobudnutí licencie k softvéru a súvisiacej podpore a o čiastočnom ukončení a o zmene služieb podpory (ČASŤ A) zo dňa 30.01.2015:</b>						
SAP NetWeaver Process Orchestration	1,00	Core	68 000,00			zač. 1. mesiaca kalendárneho štvrťroka
SAP BusinessObjects BI suite, analytics edition (user)	100,00	User	220 800,00			
			<b>288 800,00</b>	22,000%	63 536,00	
<b>Zmluvu o nadobudnutí licencie k softvéru č. 3925/2018/5400/015 zo dňa 28.08.2018</b>						
SAP Information Steward	4,00	Core	38 600,00			zač. 1. mesiaca kalendárneho štvrťroka
SAP BusinessObjects BI suite, analytics edition (user)	20,00	User	27 600,00			
SAP Inovation Lifecycle Management	2,00	Managed Systems	51 400,00			
			<b>117 600,00</b>	22,000%	25 872,00	
<i>Celkom</i>			<b>682 048,47</b>		<b>150 050,66</b>	

\*Rozsah poskytnutej licencie produktu SAP Access Control je možné rozširovať vždy v násobkoch 100x jednotka (t.j. 100x 1 monitored user).

Percento aktuálneho poplatku za údržbu SAP Enterprise Support:

22 %

Súčet príslušných základov na výpočet poplatku za údržbu:

682 048,47 EUR

Aktuálny ročný poplatok za údržbu bez DPH:

150 050,66 EUR

Aktuálny štvrťročný poplatok za údržbu bez DPH:

37 512,67 EUR

Kontaktné osoby pre plnenie predmetu zmluvy:

Kontaktná osoba Zákazníka: XXX@XXX.XXX

Kontaktná osoba SAP: XXX@XXX.XXX

---

## Príloha č. 2 - 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 Zmluvy vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov priložených k Zmluve alebo začlenených do Zmluvy formou odkazu, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

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 Zmluvy (ďalej spoločne uvádzaný ako „Riešenia Enterprise Support“) okrem softvéru, na ktorý sa výlučne vzťahujú osobitné zmluvy o podpore.

### 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/>.

**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 prispôsobenie 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 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 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:
  - o 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,
  - o 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-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.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-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.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 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.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – ako je popísané v Článku 2.4.

### **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 (ďalšie informácie nájdete v Článku 2.1.1).

- SAP Support Advisory Center – ako je opísané v Článku 2.2.
- Priebežné kontroly kvality – ako sú opísané v Článku 2.3.
- Globálna nepretržitá analýza hlavných príčin a procedúry eskalácie v súlade s Článkom 2.1 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 v Článkoch 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, 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 štvrtroka, ktorý nasleduje po Dátume nadobudnutia účinnosti tohto Popisu. „Kalendárny štvrtrok“ tak, ako sa používa v tomto dokumente, znamená trojmesačné obdobie končiac 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 Dobu 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 štvrtrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie, pričom SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrtrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrtrok. Nadobúdateľ licencie je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného (1) mesiaca po skončení kalendárneho štvrtroka, 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 jediný a výlučný nápravný 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 akéhokoľvek nástupníckeho riešenia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytovaného podľa tohto dokumentu) sa riadi Zmluvou 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 aktivovanej 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) začlenenej 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 nástrojmi 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 Kontaktnej 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) Odosielať 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.

## **6. Ukončenie**

**6.1** Podpora SAP Enterprise Support môže byť ukončená oboma stranami písomnou výpoveďou s lehotou troch mesiacov (i) pred ukončením Počiatočného obdobia a (ii) potom pred začatím nasledujúceho obdobia obnovenia. Akékoľvek ukončenie 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 v prípade, že Nadobúdateľ licencie riadne neuhradil poplatky za poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support.

**6.2** Nadobúdateľ licencie si bez ohľadu na práva Nadobúdateľa licencie podľa Článku 6.1 a za predpokladu, že Nadobúdateľ licencie nie je v omeškaní so žiadnymi záväzkami podľa Zmluvy, môže vybrať služby podpory SAP Standard Support za predpokladu, že toto rozhodnutie tri mesiace vopred písomne oznámi spoločnosti SAP, (i) v prípade všetkých objednávok na podporu, ktoré sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom prvej objednávky Nadobúdateľa licencie na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) v prípade všetkých objednávok na podporu, ktoré nie sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom prvej objednávky Nadobúdateľa licencie na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber je Nadobúdateľ licencie povinný 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 a musí podliehať aktuálnym podmienkam spoločnosti SAP pre poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support vrátane stanovenia poplatkov. Spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Nadobúdateľa licencie a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

**6.3** Aby sa predišlo pochybnostiam, ukončenie služieb podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory spoločnosti SAP Nadobúdateľom licencie v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie v Zmluve, jej dodatkoch, prílohách a objednávkach a akékoľvek čiastočné ukončenie služieb podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber služieb podpory SAP Enterprise Support zo strany Nadobúdateľa licencie nie je povolený pre žiadnu časť Zmluvy, jej dodatky, prílohy a objednávky alebo tento Popis.

**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 službu 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 ODSTRANOVANÍ 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 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 vydaní softvéru spoločnosti SAP tak, ako je uvedené na stránke <http://support.sap.com/releasestrategy>.