

Zmluva o podpore softvéru SAP č. 6722/2019/5400/040

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

Účastník 1:

Sídlo:

Právna forma:

Registrácia:

Štatutárny orgán:

Osoba oprávnená na podpis

Zmluvy:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT/BIC:

Adresa pre doručovanie písomností:

E-mail, tel. č.:

Účastník 1 je platcom DPH.

(ďalej len „Zákazník“)

a

Účastník 2:

Sídlo:

Právna forma:

Registrácia:

Štatutárny orgán:

Osoba oprávnená na podpis

Zmluvy:

IČO:

DIČ:

IČ DPH:

Bankové spojenie:

IBAN:

SWIFT/BIC:

Adresa pre doručovanie písomností:

E-mail, tel. č.:

Účastník 2 je platcom DPH.

(ďalej len „SAP“)

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

Železnice Slovenskej republiky

Klemensova 8, 813 61 Bratislava

Iná právnická osoba

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 312/B

Ing. Igor Polák, generálny riaditeľ

Ing. Pavol Bulla, riaditeľ kancelárie generálneho riaditeľa

31 364 501

2020480121

SK2020480121

VÚB, a.s.

SK11 0200 0000 3500 0470 0012

SUBASKBX

Železničné telekomunikácie Bratislava,
Kováčska 3, Bratislava 832 06

ZT@zsr.sk, 02/20295310

SAP Slovensko s.r.o.

Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava – mestská časť
Staré Mesto

Spoločnosť s ručením obmedzeným

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro
vložka číslo: 16427/B

Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ

Mgr. Andrej Quittner Cibulka, PhD., konateľ

Martin Ferenc, generálny riaditeľ

35 737 328

SAP Slovensko s.r.o., Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava

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 2020**“ 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 na základe predmetných Licenčných zmlúv má právo používať softvér SAP v rozsahu uvedenom v Licenčných zmluvách. Softvér, ktorý má Zákazník právo na základe Licenčných zmlúv užívať 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 od 01.01.2020 do 31.12.2020.
 - 2.1.1. Služby podpory SAP podľa tejto Zmluvy budú poskytované len v rozsahu a v súvislosti s Podporovaným softvérom, ktorý má Zákazník právo používať 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, SAP zašle riadne vystavenú faktúru v elektronickej podobe na e-mailovú adresu e-faktura.dodavatel@zsr.sk, alebo v listinnej podobe na nasledovnú fakturačnú adresu:

Železnice Slovenskej republiky
Účelové stredisko – Účtovné centrum Bratislava
Klemensova 8
813 61 Bratislava

Faktúra bude vystavená na Zákazníka:
Železnice Slovenskej republiky
Klemensova 8
813 61 Bratislava

Konečný príjemca:

Železnice Slovenskej republiky – Železničné telekomunikácie Bratislava
Kováčska 3
832 06 Bratislava

- 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, IČO, IČ DPH,
 - 3.6.2. identifikáciu konečného príjemcu Zákazníka (najmä názov a adresa)
 - 3.6.3. číslo faktúry,
 - 3.6.4. deň vystavenia a deň splatnosti,
 - 3.6.5. označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
 - 3.6.6. číslo objednávky vystavenej pre účely zúčtovania faktúr,
 - 3.6.7. číslo tejto Zmluvy,
 - 3.6.8. fakturovaná suma s rozčlenením DPH,
 - 3.6.9. označenie osoby, ktorá faktúru vystavila,
 - 3.6.10. 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 dorúčením 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 ustanovuje 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 správa 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“.

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 Nariadenia 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 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 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.
- 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, najskôr však 01.01.2020.
- 7.3. 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 nevyučuje

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.

- 7.4. Pokiaľ by sa ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy stalo neplatným, nespôsobuje to neplatnosť tejto Zmluvy ako celku.
- 7.5. 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
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. Obsah Zmluvy môže byť zmenený alebo doplnený len formou písomných dodatkov, odsúhlasených a podpísaných oprávnenými osobami oboch strán.
- 7.9. Táto Zmluva je spísaná v šiestich (6) vyhotoveniach, z ktorých Zákazník obdrží štyri (4) vyhotovenia a SAP obdrží dve (2) vyhotovenia.
- 7.10. 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.
- 7.11. Pretrvanie: Body 5.5., 5.6., 5.8., 5.9. a 7.7. budú platiť aj po ukončení tejto Zmluvy.

V Bratislave, dňa.....

Železnice Slovenskej republiky

V Bratislave, dňa.....

SAP Slovensko s.r.o.

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

Igr. 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			
Kúpna zmluva č. 1100024338/2012/5400/020 zo dňa 21.12.2012									
BA&T SAP BusinessObjects Access Control	5,00	100 monitored users	92 757,33	22%	21 042,66	zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka			
SAP ERP Bus.Exp.Upgr.Usr (from Prof Usr)	2,00	User	2 891,14						
			95 648,47						
Kúpna zmluva č. 1100035890/2013/5400/008 zo dňa 20.12.2013									
-SAP Application Bus Analytics Prof User	20,00	User	36 000,00	22%	7 920,00	zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka			
Kúpna 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									
-SAP NetWeaver Process Orchestration	2,00	Core	144 000,00	22%	31 680,00	zač. 2. mesiaca kalendárneho štvrťroka			
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									
-SAP NetWeaver Process Orchestration	1,00	Core	68 000,00						
-SAP BusinessObjects BI suite, analytics edition	100,00	User	220 800,00		63 536,00	zač. 1. mesiaca kalendárneho štvrťroka			
			288 800,00						
Zmluva o nadobudnutí licencie k softvéru č. 3925/2018/5400/015 zo dňa 28.08.2018									
- SAP Information Steward	4,00	Core	38 600,00	22%	25 872,00	zač. 1. mesiaca kalendárneho štvrťroka			
- SAP BusinessObjects BI suite, analytics edition (users)	20,00	User	27 600,00						
- SAP Information Lifecycle Management	2,00	Managed Systems	51 400,00						
			117 600,00						

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

Kontaktná osoba pre plnenie predmetu zmluvy:
Kontaktná osoba Zákazníka:



Príloha č. 2 - Popis služieb podpory SAP Enterprise Support

SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Enterprise Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Enterprise Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions:

1.1 "Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee's internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 "Licensee Solution(s)" shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties.

1.3 "Licensee IT Solution(s)" shall mean Licensee Solution(s) and hardware systems supported by Licensee's IT team.

1.4 "Production System" shall mean a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.5 "SAP Software Solution(s)" shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee's business. Details and examples can be found on SAP's Customer Support Website (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

SAP Confidential
SAP Enterprise Support Schedule (DUAL) skSK.v.4

POPIS SLUŽÍEB 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

Page 1 of 24

1.6 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.7 "Top-Issue" shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and 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.

1.8 "Local Office Time" shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, 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.

1.9 "SAP's Customer Support Website" shall mean SAP's customer facing support website under <http://support.sap.com/>.

2. Scope of SAP Enterprise Support. Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.

SAP Confidential
SAP Enterprise Support Schedule (DUAL) skSK.v.4

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 prístupuje 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.

- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases.
- Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
 - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
 - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Licensee access to guided self-
- V prípade vydání 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

services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.

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.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates
SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

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.

- Modification Justification: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- Custom Code Maintainability: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

- 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>).

[quality-check.html](#)).

Global Support Backbone

- SAP's Customer Support Website - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – as described in Section 2.4

Mission Critical Support

- Global incident handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.
- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1 below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Incident Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high"

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. 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

incidents. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
- Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website):
 - Tools for implementation, configuration, testing, operations and system administration
 - Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management.
- Access to guidelines via SAP's Customer Support Website, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner

vztahuje 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):
 - Nástroje na implementáciu, konfiguráciu, testovanie, prevádzku a správu systému
 - 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

community (via SAP's Customer Support Website), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

2.1. Global Incident Handling and Service Level Agreement (SLA). When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an incident at any time. All persons involved in the incident resolution process can access the status of the incident at any time. For further details on definition of incident priorities, see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. Contact details are provided in SAP Note 560499. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

2.1.1 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

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

generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, 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 in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

2.1.2 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 hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incident ("SLA for Corrective Action"). 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",

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

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, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, incidents are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling 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 Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 incidents, the following additional 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

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 budúcim 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

(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.

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner additions, 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 a missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time 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 Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met the its

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

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.

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged 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 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support 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 a 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 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

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“) platíť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek údajnom Porušení, (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 2.1.4, 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

2.2 SAP Support Advisory Center. For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or

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

global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

2.3 SAP Continuous Quality Check. In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

SAP Confidential
SAP Enterprise Support Schedule (DUAL) skSK.v.4

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

Page 13 of 24

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

2.4.1 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support, and (ii) application lifecycle management for Licensee IT Solutions. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- management of application lifecycle management projects for Licensee IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Licensee.)
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology

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 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) 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

integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM.

2.4.2 Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP licensees together with SAP Solution Manager. This runtime license is limited to the use of the relevant database as underlying database of the SAP Solution Manager and limited to the term of this Schedule.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee IT Solutions and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 2.4.1.

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 Riešení 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 Riešení 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

2.4.4 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on SAP's Customer Support Website under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule like creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Licensee IT Solutions.

2.4.6 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

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 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Schedule.

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. Licensee's Responsibilities.

3. Povinnosti Nadobúdateľa licencie.

3.1 SAP Enterprise Support Program Management. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

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 Other Requirements. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

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

(i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.

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

(ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.

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

(iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issues as part

(iii) Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a udeliť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia,

SAP Confidential
SAP Enterprise Support Schedule (DUAL) skSK.v.4

Page 17 of 24

of incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.

(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

(viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.

(ix) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(x) To fully enable and activate the SAP Solution

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

Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

aktivovania systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je Nadobúdateľ licencie povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

(xi) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

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

(xii) Submit all incidents via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

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

(xiii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and any other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

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

4. Customer Center of Expertise.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko.

4.1 Role of the Customer Center of Expertise. In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP. The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

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 Basic Functions of the Customer COE.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE.

The Customer COE must fulfill the following basic functions:

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for

- Stredisko podpory Support Desk: Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre

infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.

- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates, provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.
- CQC and other remote services planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

4.3 Customer COE Certification. Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve months after the Effective Date; or (ii) within six months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial

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 inštalačných 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 Riešeníach 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

certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on SAP's Customer Support Website (<http://support.sap.com/ccoe>).

5. Enterprise Support Fees. SAP Enterprise Support Fees shall be paid quarterly in advance and shall be specified in appendices or order forms under the Agreement.

6. Termination

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with three months' written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month's written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with three months' written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support.

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

Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

7. Verification. To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

8. Reinstatement. In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is

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

subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions.

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three (3) months' prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all applicable licenses for the Licensee Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP ENTERPRISE SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee. If the vendor does not provide the support services required by SAP any more, SAP has the right to give reasonable notice of at least three months effective at the end of a calendar quarter of extraordinary and partial termination on the contractual relationship for support for the third

SAP Confidential
SAP Enterprise Support Schedule (DUAL) skSK.v.4

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 SPOLOČNOSŤI 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 štvrtroka vydať

party software concerned.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://support.sap.com/releasestrategy>.

9.7 The English version shall always prevail in case of any discrepancy and/or inconsistency between English version and its Slovak translation.

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>.

9.7 V prípade akéhokoľvek rozporu a/alebo nezrovnalosti medzi anglickou jazykovou verziou a jej slovenským prekladom má vždy prednosť anglická verzia.