



ZMLUVA o dodaní a poskytnutí licencie k Software a jeho podpore

dnešného dňa uzatvorili

Národná diaľničná spoločnosť, a.s.,
so sídlom Mlynské Nivy 45, 821 09 Bratislava,
konajúca:
predsedom predstavenstva
Ing. Jánom Kotuřom
a podpredsedom predstavenstva
Ing. Milanom Gajdořom
IČO: 35 919 001
IČ pre DPH: SK2021937775, DIČ: 2021937775
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel Sa, vložka č. 3518/B
(ďalej len "Zákazník")

a

SAP Slovensko s.r.o.
so sídlom Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava
konajúca
konateľom a generálnym riaditeľom
Ing. Frantiřkom Imreczem
a
finančnou riaditeľkou
Ing. Zuzanou Suchanovou
IČO: 35 737 328
IČ pre DPH: SK2020211193, DIČ: 2020211193
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 16427/B
Bankové spojenie: Tatra banka a.s. pobočka Bratislava, č. účtu 2622006836/1100
(ďalej len "SAP")

(Zákazník a SAP ďalej spoločne len „Zmluvné strany“ a jednotlivo len „Zmluvná strana“)

túto

Zmluvu o dodaní a poskytnutí licencie k Software a jeho podpore (ďalej len „Zmluva“)

Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov a s úmyslom byť touto Zmluvou viazané, sa dohodli, že touto Zmluvou sa rozširuje počet licencií poskytnutých Zákazníkovi v súlade s VOP (bod 2.1.2.3 nasl.). Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom znení tejto Zmluvy:

Článok 1

Úvodné ustanovenia

- 1.1 SAP a Zákazník vyhlasujú, že sú oprávnení túto Zmluvu uzatvoriť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria tieto prílohy :
 - a) Príloha č. 1, ktorá obsahuje cenu Software a licencií k Software podľa tejto Zmluvy, štruktúru dodaných produktov Software, aktuálny základ pre výpočet poplatku a aktuálny štvrt'ročný poplatok za poskytovanie služieb podpory poskytovaných na základe tejto Zmluvy, platobné podmienky a harmonogram platenia ceny za Software a označenie kontaktných osôb (ďalej len „**Príloha č. 1**“);
 - b) Príloha č. 2, ktorá obsahuje Prístupové údaje k Software (ďalej len „**Príloha č. 2**“);
 - c) Príloha č. 3, ktorá obsahuje Popis Služieb podpory (ďalej len „**Popis**“);
 - d) Príloha č. 4, ktorá obsahuje Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software (ďalej len „**VOP**“);
 - e) Príloha č. 5, ktorá obsahuje Zoznam Ovládaných osôb Zákazníka (ďalej len „**Príloha č. 5**“).

Článok 2

Predmet Zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok SAP dodať Zákazníkovi Software v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Software**“).
- 2.2 Predmetom tejto Zmluvy je taktiež uzatvorenie licenčnej zmluvy k Software (ďalej len „**Licenčná zmluva k Software**“), predmetom ktorej je udelenie licencie k Software Zákazníkovi v rozsahu a za podmienok v tejto Zmluve uvedených (ďalej len „**Licencie k Software**“).
- 2.3 Zákazník sa zaväzuje za plnenie SAP podľa Článku 2 ods. 2.1 a 2.2 Zmluvy zaplatiť SAP dohodnutú cenu vo výške a podľa podmienok stanovených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**Zmluvná cena**“). Zmluvnú cenu podľa predchádzajúcej vety tohto Článku 2 ods. 2.3 sa Zákazník zaväzuje uhradiť v termínoch dohodnutých podľa Prílohy č. 1 Zmluvy.
- 2.4 Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zmysle príslušných predpisov platných v čase vystavenia faktúry.
- 2.5 Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok SAP umožniť použitie Software dodaného na základe tejto Zmluvy ovládaným osobám Zákazníka (ďalej len „**Ovládané osoby**“). Toto oprávnenie sa udeľuje výhradne v rozsahu Licenčnej zmluvy k Software uzatvorenej na základe tejto Zmluvy.

- 2.6 Na účely tejto Zmluvy sú Ovládanými osobami Zákazníka osoby uvedené v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že predmetom tejto Zmluvy nie je udelenie práva poskytovať sublicencie k Software dodanému na základe tejto Zmluvy.
- 2.7 Zákazník je povinný písomne informovať SAP o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa Ovládaných osôb, najmä v prípadoch, ktoré môžu mať vplyv na postavenie týchto osôb ako Ovládanej osoby v zmysle tejto Zmluvy a/alebo vplyv na plnenie tejto Zmluvy. Zákazník je zároveň povinný písomne informovať SAP v prípade, ak Ovládaná osoba prestane byť Ovládanou osobou Zákazníka, a to najmenej 30 kalendárnych dní pred účinnosťou tejto zmeny. Spolu s oznámením Zákazníka podľa predchádzajúcej vety zašle Zákazník SAP aktuálne znenie Prílohy č. 5, ktoré bude obsahovať aktuálny zoznam Ovládaných osôb po zúžení, pričom zmena Prílohy č. 5 Zmluvy bude účinná jej doručením SAP. Bez ohľadu na to však právo spoločnosti užívať Software, ktorá bola Ovládanou spoločnosťou podľa tejto Zmluvy, zanikne dňom, kedy prestane byť Ovládanou spoločnosťou Zákazníka.
- 2.8 Samostatným predmetom tejto Zmluvy je poskytovanie služieb podpory k Software dodanému na základe tejto Zmluvy za podmienok stanovených v Popise, ktorý je Prílohou č. 3 tejto Zmluvy (ďalej len „**Služby podpory**“).

Článok 3

Spôsob plnenia Zmluvy

- 3.1 Zákazník vyhlasuje, že k dodaniu Software, teda k odovzdaniu a prevzatiu prístupu k Software došlo pri podpise tejto Zmluvy v súlade s ust. Článku 2 ods. 2.2 bod 2.2.2 VOP, čo Zákazník potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy. V prípade, ak je predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy hmotné plnenie, vlastnícke právo k takémuto plneniu prechádza na Zákazníka až úplným zaplatením Zmluvnej ceny podľa tejto Zmluvy.
- 3.2 Zákazník je oprávnený písomne požiadať SAP o dodanie Dokumentácie k Software ako aj o dodanie Software na príslušných nosičoch k Software. Zmluvné strany sa dohodli, že dodanie Dokumentácie a nosičov k Software sa bude riadiť Článkom 2 ods. 2.2. bod 2.2.2 VOP.

Článok 4

Licenčná zmluva k Software

- 4.1 Podpisom tejto Zmluvy udeľuje SAP Zákazníkovi nevýhradné, na územie členských štátov Európskej únie, Nórska a Švajčiarska obmedzené Licencie k Software, ktoré sa poskytujú v rozsahu a na spôsoby použitia Software uvedené vo VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy. Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely určené v tejto Zmluve a/alebo VOP.

- 4.2 Zmluvné strany sa dohodli, že odmena za udelenie Licencií k Software v zmysle Licenčnej zmluvy k Software je zahrnutá v cene za dodanie Software dohodnutej podľa Článku 2 ods. 2.3 tejto Zmluvy.
- 4.3 Licencie k Software udelené podľa tejto Zmluvy poskytuje SAP Zákazníkovi na dobu trvania tejto Zmluvy.
- 4.4 Zákazníkovi sú udelené Licencie k Software uvedené v Prílohe č. 1 do výšky Zmluvnej ceny zaplatenej Zákazníkom na základe tejto Zmluvy, a to i v prípade, že mu boli dodané iné produkty. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Ovládaná osoba neprekročila počet a rozsah Licencií k Software a neužívala Software nad rámec a v rozpore s touto Zmluvou a účelom užívania Software stanoveným v Zmluve.

Článok 5

Poskytovanie Služieb podpory

- 5.1 Zmluvné strany sa týmto dohodli, že s účinnosťou od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dátume účinnosti tejto Zmluvy (ďalej len „**Deň účinnosti**“) bude SAP k Software dodanému Zákazníkovi na základe tejto Zmluvy poskytovať Služby podpory špecifikované v Popise.
- 5.2 Služby podpory budú poskytované len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným Zákazníkovi s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziách Software 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 podpory pre Software vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Software za dodatočný poplatok.
- 5.3 Aplikácia ustanovení VOP, najmä, ale nie výlučne, ustanovení článkov 8.1 až 8.4 VOP, upravujúcich poskytovanie štandardnej údržby sa pre Software poskytnutý podľa tejto Zmluvy explicitne vylučuje z aplikácie.
- 5.4 Odo Dňa účinnosti sa Zákazník zaväzuje platiť SAP poplatok za poskytovanie Služieb podpory stanovený v tejto Zmluve. Zmluvné strany sa dohodli, že poplatok za Služby podpory bude stanovený ako percentuálna sadzba z aktuálneho základu pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory stanoveného v Prílohe č. 1 podľa pravidiel uvedených v tejto Zmluve a v Popise.
- 5.5 Ku dňu uzatvorenia tejto Zmluvy je poplatok za poskytovanie Služieb podpory stanovený vo výške dvadsaťdva percent (22%) ročne z aktuálneho základu pre výpočet poplatku za poskytovanie Služieb podpory stanoveného v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy a/alebo Popisu garantuje SAP pre Software poplatok za poskytovanie Služieb podpory vo výške dvadsaťdva percent (22%) do 31.12.2016.

- 5.6 Poplatok za poskytovanie Služieb podpory vrátane DPH je splatný štvrt'ročne, na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrt'roka, na ktorý sa poplatok za podporu vzťahuje. Dňom dodania služby je deň vystavenia faktúry. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory je splatný do 30 dní od dátumu vystavenia faktúry. V prípade oneskorenia s platením poplatku za poskytovanie Služieb podpory môže SAP účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške troch stotín percenta (0,03 %) z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.
- 5.7 Garancia výšky poplatku za poskytovanie Služieb podpory uvedená v Článku 5 ods. 5.5 sa nevzťahuje na poskytovanie Služieb podpory pre software tretích strán dodaný Zákazníkovi zo strany SAP na základe tejto Zmluvy. Bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy a/alebo Popisu garantuje SAP pre software tretích strán za poskytovanie Služieb podpory k tomuto software poplatok vo výške 22% počas Počiatočnej doby a prvej Doby obnovenia.
- 5.8 Po garantovanej dobe v Článku 5 ods. 5.5 a 5.7 je SAP oprávnený zmeniť percentuálnu sadzbu poplatku za poskytovanie Služieb podpory raz za kalendárny rok na základe oznámenia doručeného Zákazníkovi najneskôr 90 dní vopred pred dátumom účinnosti zmeny. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory je SAP oprávnený poprvýkrát zmeniť s účinnosťou od 01.01.2017.

Článok 6

Trvanie a výpoveď Zmluvy

- 6.1 Táto Zmluva nadobúda účinnosť v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (Občianskeho zákonníka) dňom nasledujúcim po dni jej zverejnení.
- 6.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 6.3 SAP je oprávnený túto Zmluvu vypovedať ako celok v prípade porušenia tejto Zmluvy Zákazníkom a/alebo Ovládanou osobou. V tomto prípade predstavuje výpovedná doba jeden (1) kalendárny mesiac a začína plynúť prvým (1.) dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede Zákazníkovi. Porušením tejto Zmluvy sa pre tento prípad rozumie najmä, ale nie výlučne:
- 6.3.1 omeškanie s úhradou Zmluvnej ceny alebo jej časti podľa tejto Zmluvy alebo omeškanie s úhradou poplatku za poskytovanie Služieb podpory k Software alebo jeho časti, alebo
- 6.3.2 porušenie autorského práva vo vzťahu k Software a/alebo porušenie práv k databázam a/alebo cudzím počítačovým programom a to aj v prípade porušenia takých práv zo strany Ovládanej osoby, alebo
- 6.3.3 porušenie povinností Zákazníka a/alebo Ovládanej osoby podľa tejto Zmluvy týkajúcich sa užívania Software, alebo

- 6.3.4 porušenie ustanovení Článku 7 ods. 7.2 a 7.3 tejto Zmluvy.
- 6.4 V prípade podstatného porušenia Zmluvy zo strany Zákazníka je SAP oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Odstúpenie je účinné doručením písomného odstúpenia Zákazníkovi. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy sa považuje najmä, ale nie výlučne:
- 6.4.1 omeškanie s úhradou Zmluvnej ceny alebo jej časti podľa tejto Zmluvy dlhšie ako jeden (1) mesiac, alebo omeškanie s úhradou poplatku za poskytovanie Služieb podpory k Software alebo jeho časti dlhšie ako tri (3) mesiace, alebo
- 6.4.2 porušenie autorského práva vo vzťahu k Software a/alebo porušenie práv k databázam a/alebo cudzím počítačovým programom s následkom škody vzniknutej na strane SAP a/alebo jej dodávateľov a/alebo akýchkoľvek tretích osôb, alebo
- 6.4.3 omeškanie s plnením záväzkov Zákazníka podľa tejto Zmluvy, ak nedošlo k náprave v lehote určenej SAP v písomnom upozornení doručenom Zákazníkovi. Takáto lehota nesmie byť kratšia ako tridsať (30) kalendárnych dní.
- 6.5 Výpoveďou a/alebo odstúpením od tejto Zmluvy zo strany SAP nie je dotknuté právo SAP na zaplatenie peňažných plnení dohodnutých podľa tejto Zmluvy.
- 6.6 Doba počiatočnej účinnosti tejto Zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory predstavuje obdobie do konca práve prebiehajúceho kalendárneho roka a nasledujúci celý kalendárny rok (ďalej len „**Počiatočná doba**“). Po uplynutí Počiatočnej doby bude poskytovanie Služieb podpory vždy obnovované na začiatku každého ďalšieho kalendárneho roka na obdobie toho kalendárneho roka (ďalej len „**Doba obnovenia**“).
- 6.7 Táto Zmluva môže byť v časti poskytovania Služieb podpory ukončená ktoroukoľvek zo Zmluvných strán na základe písomnej výpovede doručenej druhej Zmluvnej strane najneskôr deväťdesiat (90) dní (i) pred koncom Počiatočnej doby alebo (ii) pred koncom Doby obnovenia. Výpoveď nadobudne účinnosť ku koncu Počiatočnej doby a/alebo práve prebiehajúcej Doby obnovenia, na ktorú sa poskytovanie Služieb podpory vzťahuje a v priebehu ktorej bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 6.8 Bez ohľadu na horeuvedené môže SAP vypovedať Zmluvu v časti poskytovania Služieb podpory s výpovednou dobou tridsať (30) dní od doručenia písomnej výpovede v prípade, že Zákazník riadne a včas neuhradil poplatky za poskytovanie Služieb podpory. Ustanovenie Článku 6 ods. 6.3 bod 6.3.1 Zmluvy týmto nie je dotknuté.
- 6.9 Bez ohľadu na ustanovenie Článku 6 ods. 6.7 tejto Zmluvy, Zákazník je oprávnený vypovedať túto Zmluvu najskôr po úplnom zaplatení Zmluvnej ceny s tým, že vrátenie akéhokoľvek plnenia poskytnutého SAP je výslovne vylúčené.

Článok 7

Záverečné ustanovenia

- 7.1 SAP týmto potvrdzuje, že Zákazník uzatvorením tejto Zmluvy (t.j. rozšírením počtu licencií spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1) má vysporiadané všetky nedostatky týkajúce sa nepriamych prístupov zistených licenčným auditom SAP ku dňu 16.12.2011, čím má nepriame prístupy pokryté v súlade s VOP.
- 7.2 Zákazník je povinný každú Ovládanú osobu bezodkladne zaviazať na plnenie všetkých povinností, na ktoré je Zákazník povinný z tejto Zmluvy, vrátane priamej zodpovednosti Ovládaných osôb za porušenie tejto Zmluvy, okrem úhrady Zmluvnej ceny a platenia poplatkov za poskytovanie Služieb podpory. Zákazník je povinný zabezpečiť, aby Ovládaná osoba poskytla SAP všetku požadovanú súčinnosť.
- 7.3 Zákazník je zodpovedný za porušenie ustanovení tejto Zmluvy a/alebo VOP a/alebo Popisu ním, jeho Ovládanými osobami a ďalšími osobami, ktorým umožní prístup k Software a zodpovedá za tieto porušenia tak, ako by porušil Zmluvu a/alebo VOP a/alebo Popis sám a zaväzuje sa uspokojiť akékoľvek nároky SAP majúce pôvod v takomto porušení Zmluvy a/alebo VOP a/alebo Popisu.
- 7.4 Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy lebo v súvislosti s ňou, sa riadia v rozsahu, v akom to neodporuje ustanoveniam tejto Zmluvy, zákonom č. 513/1991 Zb. „Obchodný zákonník“ v znení neskorších predpisov.
- 7.5 V prípade, ak akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia tejto Zmluvy okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi Zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu tejto Zmluvy.
- 7.6 Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej Zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla najprv v dobe, keď povinná strana bola v oneskorení s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 7.7 Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili so snahou dosiahnuť účel tejto Zmluvy a v plnom rozsahu rešpektovať a plniť práva a povinnosti z neho vyplývajúce. S ohľadom na uvedené, ak by z akéhokoľvek dôvodu, na ktorý Zmluvné strany pri uzatváraní tejto Zmluvy nepomysleli alebo s ohľadom na všetky okolnosti nemohli pomyslieť, mohol byť účel Zmluvy zmarený nemožnosťou plnenia a/alebo neplatnosťou jej ustanovení, sú Zmluvné strany povinné bezodkladne, najneskôr však do jedného mesiaca odo dňa, kedy taká skutočnosť vyjde najavo, dohodnúť písomný dodatok, ktorým bude účel tejto Zmluvy v maximálnej miere dosiahnutý.
- 7.8 Táto Zmluva vrátane jej Príloh a/alebo VOP predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody o tomto



predmete Zmluvy medzi účastníkmi, a to ústne i písomné. Vzťahy medzi Zmluvnými stranami neupravené v tejto Zmluve sa spravujú VOP v ich aktuálnom znení, s výnimkou bodov 8.1 až 8.4 VOP, ktoré sa medzi stranami neaplikujú. V prípade, ak je znenie tejto Zmluvy v rozpore s ustanoveniam VOP, majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.

- 7.9 Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňovať iba písomnou dohodou Zmluvných strán, ak nie je ustanovené inak.
- 7.10 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch s platnosťou originálu v slovenskom jazyku, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží po dvoch (2) rovnopisoch.

Zmluvné strany prehlasujú, že táto Zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto Zmluvy pripájajú svoje podpisy.

Zákazník

SAP

V Bratislave dňa **14 MAR. 2012**.....

V Bratislave dňa **5.3.2012**.....

.....
Ing. Ján Kotuľa
predseda predstavenstva
Národná diaľničná spoločnosť, a.s.

.....
Ing. František Imrecze
konateľ a generálny riaditeľ
SAP Slovensko s.r.o.

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa **5.3.2012**.....

.....
Ing. Milan Gajdoš
podpredseda predstavenstva
Národná diaľničná spoločnosť, a.s.

.....
Ing. Zuzana Suchanová
finančná riaditeľka
SAP Slovensko s.r.o.

Národná diaľničná spoločnosť, a. s.
Mlynské Nivy 45
821 09 BRATISLAVA
- 99 -

Príloha č. 1

Poskytnuté Licencie k Software:

Produkt	Jednotka	Predajná jednotka	Jednotková cena v EUR	Množstvo	Celková cena v EUR
SAP Application Employee Self-Service User	user	user	125	1 060	132 500
Kalkulácie Zmluvnej ceny					
SAP Application Value					132 500
Cenníková cena					132 500
Zmluvná cena					132 500
K úhrade					132 500
Kalkulácia aktuálneho poplatku za podporu					
	22%	ročne			29 150

Platobné podmienky: do 30 dní odo dňa vystavenia faktúry

Zmluvná cena: 132 500

Aktuálny základ pre výpočet poplatku za Služby podpory: 132 500

Aktuálne percento poplatku za Služby podpory: 22%

Aktuálny štvrt'ročný poplatok za Služby podpory: 7 287,50

Kontaktná osoba Zákazníka:

Kontaktná osoba SAP:



Príloha č. 2
Prístupové údaje k Software



Príloha č. 3
Popis Služieb podpory

Popis Služieb podpory SAP Enterprise Support

Táto Príloha Popis ES popisuje Služby podpory SAP Enterprise Support („ďalej len „**Služby podpory SAP Enterprise Support**““) a je týmto pripojená k Zmluve a stáva sa neoddeliteľnou súčasťou vyššie uvedenej Zmluvy. V každom prípade, keď sú ustanovenia tohto Popisu ES v rozpore, alebo nie sú v súlade s ustanoveniami Zmluvy, ustanovenia tohto Popisu ES majú prednosť.

Tento Popis ES upravuje poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support poskytovaných spoločnosťou SAP tak, ako sú definované ďalej v dokumente. Služby podpory SAP Enterprise Support budú poskytované pre všetok Software ku ktorému udelil SAP Zákazníkovi licenciu na základe Zmluvy (ďalej spoločne označovaný ako „**Riešenia Enterprise Support**“) s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne zvláštne dohody o podpore.

Táto Príloha Popis ES je účinná odo dňa účinnosti Zmluvy (ďalej len „**Dátum účinnosti**“).

1. Definície

1.1 Výraz „*spustiť do prevádzky*“ (Go-Live) označuje bod v čase, od ktorého – po implementácii Riešení Enterprise Support alebo po uprade Riešení Enterprise Support – môže Zákazník začať používať Riešenia Enterprise Support na spracovanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na prevádzku svojich podnikových činností v súlade so Zmluvou.

1.2 „*Riešenie Zákazníka*“ znamená Riešenia Enterprise Support a akýkoľvek iný softvér ku ktorému získal Zákazník licencie tretích strán za predpokladu, že taký softvér tretích strán je prevádzkovaný v spojení s Riešeniami Enterprise Support.

1.3 „*Produktívny systém*“ je produktívny systém SAP t.j. systém s reálnymi dátami v reálnom čase, ktorý sa používa na bežné prevádzkové operácie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.4 „*Softvérové riešenie SAP*“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, na ktorých sú prevádzkované Riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady sú uvedené na stránkach SAP Service Marketplace (ako je to špecifikované v SAP Note 1324027 alebo v ktoromkoľvek budúcom SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 1324027).

1.5 „*Servisný zásah*“ predstavuje postupnosť údržbových aktivít a úloh vykonávaných na diaľku za účelom zhromaždenia dodatočných informácií prostredníctvom otázok alebo analýzy Produktívneho systému, ktorého výstupom je zoznam odporúčení. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.

1.6 „*Top-Issue*“ označuje problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spoločne so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky (Go-Live), alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.

1.7 „*Miestna pracovná doba*“ (Local Office Time) znamená bežnú pracovnú dobu (od 8,00 hod. do 18,00 hod.), počas bežných pracovných dní, v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja, ktoré sa dodržiavajú v sídle spoločnosti SAP. Čo sa týka výhradne Služieb podpory SAP Enterprise Support, môžu sa obe strany vzájomne dohodnúť na inom mieste sídla jednej z pobočiek SAP a následne sa riadiť Miestnou pracovnou dobou podľa tejto pobočky.

2. Rozsah Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support v tej miere, v akej ich vo všeobecnosti poskytuje. Poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support v súčasnej dobe zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové Verzie licencovaných Riešení Enterprise Support ako aj nástroje a postupy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ – opravné balíčky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôsobiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre Verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc SAP ERP 6.0 a vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) poskytuje spoločnosť SAP rozšírenú funkcionality a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíčkov alebo inými prostriedkami, ktoré sú k dispozícii. Počas poskytovania základnej údržby (Mainstream Maintenance) pre Verziu kľúčovej aplikácie SAP môže SAP zvyčajne v jednom kalendárnom roku poskytnúť jeden rozširujúci balíček alebo inú aktualizáciu.

- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretích strán. Podrobnosti o stratégii SAP týkajúcej sa vydávania Verzií a odporúčania pre aktualizácie technológií pre zlepšovacie balíčky SAP sú uvedené na SAP Service Marketplace.
- Prístupný zdrojový kód ABAP pre Riešenia Enterprise Support a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie zmien Riešení Enterprise Support, ako napríklad zmenených konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Enterprise Support, sú v súčasnosti podporované prostredníctvom obsahového a informačného materiálu, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov na porovnávanie zákaznických úprav (customizácia).
- SAP poskytuje Zákazníkovi až päť dní služieb diaľkovej podpory za kalendárny rok, ktoré sú poskytované architektmi riešení SAP, s cieľom pomôcť Zákazníkovi pri hodnotení inováčných schopností najnovšieho zlepšovacieho balíčka SAP (SAP Enhancement Package) a pri hodnotení, ako môže byť najnovší zlepšovací balíček SAP využitý pre požiadavky obchodných procesov Zákazníka. SAP a Zákazník naplánujú časový rozvrh tejto služby na základe vzájomnej dohody.
- Konfiguračné pokyny a obsah pre Riešenia Enterprise Support sú obvykle poskytované pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition (pozri aj produktový štandard spoločnosti SAP „SAP Business Solution Configuration Standard“).
- Best Practices pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Riešenia Enterprise Support.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Riešení Enterprise Support.
- Popis obsahu, nástrojov a procesov pre Riadenie životného cyklu SAP sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support.

Rozšírená podpora pre zlepšovacie/rozširujúce balíčky a Update Riešení Enterprise Support

SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi SAP pre riešenia, s cieľom analyzovať plánované alebo existujúce úpravy a identifikovať prípadné konflikty medzi Užívateľským kódom Zákazníka a zlepšovacími balíčkami a inými aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu úpravu v jednom z krokov kľúčových obchodných procesov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve z nasledujúcich služieb za jeden kalendárny rok na jedno Softvérové riešenie SAP.

- **Odôvodnenie úpravy:** Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP štandardnú funkcionálnu Riešenia Enterprise Support, ktorá môže splniť požiadavky Zákazníka (pre viac podrobností pozri <http://service.sap.com/>).
- **Možnosť podpory Užívateľského kódu:** Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP, ktoré užívateľské výstupy a služby môžu byť použité na oddelenie užívateľského kódu od kódu SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>).

Globálna sieť podpory

- SAP Service Marketplace – databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určený na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorého SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkovi a partnerom spoločnosti SAP.
- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace – dokumentujú poruchy Riešení Enterprise Support a obsahujú informácie o tom, ako ich odstrániť, vyhnúť sa im a obísť ich. SAP Notes môžu obsahovať opravy zdrojového kódu, ktoré zákazníci môžu implementovať do svojich SAP systémov. SAP Notes takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úpravy a zlepšenia k SAP komponentom.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – ako je opísané v bode 2.4

Podpora kľúčových aplikácií a procesov („podpora Mission Critical“)

- Globálne spracovanie správ (Global message handling) spoločnosťou SAP v prípade problémov vzťahujúcich sa na Riešenia Enterprise Support, vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatočné reakčné časy a Nápravné opatrenia (pre viac informácií pozri bod 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v bode 2.2.
- Priebežné kontroly kvality (Continuous Quality Check) – ako je popísané v bode 2.3.
- Globálna analýza (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry v súlade s bodom 2.1 nižšie.

- Analýza hlavných príčin pre Užívateľský kód: Pre Užívateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP, poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s procesom Globálneho spracovania správ a s Dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenými v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, pričom táto analýza sa vzťahuje na stupne priority hlásenia „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je Užívateľský kód Zákazníka zdokumentovaný podľa vtedy platných štandardov SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>), môže SAP poskytnúť metodické pokyny, aby Zákazníkovi pomohol problém vyriešiť.

Iné komponenty, metodiky a obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zber informácií o stave systému Riešení Enterprise Support (napr. výstraha Early Watch Alert).
- Vopred nakonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sú obvykle dodávané prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition. Okrem toho, SAP Solution Manager Enterprise Edition pomáha pri testovacích činnostiach Zákazníka pomocou funkcionalít, ktoré v súčasnosti zahŕňajú:
 - Správa testovania pre Riešenia Enterprise Support pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Riadenie kvality pre riadenie pomocou „Quality-Gates“
 - Nástroje pre automatické testovanie poskytované zo strany SAP
 - Nástroje poskytované zo strany SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Tieto nástroje podporujú identifikovanie obchodných procesov, ktoré sú ovplyvnené plánovanou zmenou Softvérových riešení SAP a ich výstupom sú odporúčania pre rozsah testu a vytvárajú aj plány testov (podrobnosti pozri na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy – implementačnú príručku Implementation Guide (IMG) a sady Business Configuration (BC) Set.
- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
 - End-to-End Solution Operations: Pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií Zákazníkovho Softvérového riešenia SAP.
 - Metodológia Run SAP: Pomáha Zákazníkovi pri riadení aplikácií, operáciách obchodných procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
 - Štandardy SAP pre operácie riešenia
 - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešenia
 - Nástroje, vrátane riešenia pre riadenie aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition. Viac informácií o metodológii Run SAP nájdete na <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v Komunitě zákazníkov a partnerov SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje informácie o osvedčených prevádzkových postupoch, ponukách služieb atď.

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

Keď Zákazník nahlási poruchu, SAP poskytne Zákazníkovi podporu tým, že poskytne informácie o tom, ako danú poruchu odstrániť, vyhnúť sa jej alebo ju obísť. Hlavným kanálom pre túto podporu bude podporná infraštruktúra poskytnutá zo strany SAP. Zákazník môže poslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zúčastňujúce sa na procese riešenia hlásenia môžu kedykoľvek zistiť jeho stav.

Vo výnimočných prípadoch sa môže Zákazník kontaktovať so spoločnosťou SAP aj telefonicky. Na taký kontakt (a v ostatných stanovených prípadoch) SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytol diaľkový prístup, ako je uvedené v bode 3.2.(iii).

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb (SLA) sa vzťahujú na všetky hlásenia Zákazníka o potrebe podpory, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto Popise ES. Tieto SLA začnú platiť od prvého celého kalendárneho štvrťroka po Dátume účinnosti tohto Popisu ES. V tu používanom význame je „kalendárnym štvrťrokom“ trojmesačné obdobie končiacie sa 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom, resp. 31. decembrom príslušného kalendárneho roka.

2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 („veľmi vysoká“ – Very high). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Hláseniu je pridelená priorita 1, ak má problém veľmi vážne následky pre bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Vo všeobecnosti je to spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný

výpadok systému, nesprávne fungovanie centrálnych funkcií SAP v Produktívnom systéme alebo Top-Issues.

b. Hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 („vysoká“ - High). SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory priority 2 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia podpory o potrebe priority 2 spoločnosťou SAP počas Miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí prioritou 2, ak sú vážne narušené bežné podnikové operácie v Produktívnom systéme a nemožno vykonať nevyhnutné úlohy. Toto je spôsobované nesprávnymi alebo neprevádzkyschopnými funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na výkon takých operácií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach o potrebe podpory s prioritou 1: SAP poskytne riešenie, náhradné riešenie alebo akčný plán riešenia („nápravné opatrenie“) hlásenia Zákazníka o potrebe podpory s prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni) („SLA pre nápravné opatrenia“). V prípade, že sa Zákazníkovi ako nápravné opatrenie poskytne akčný plán, tento akčný plán bude zahŕňať: (i) stav procesu riešenia; (ii) plánované ďalšie kroky vrátane identifikácie zodpovedných zdrojov na strane SAP; (iii) požadované opatrenia Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) podľa možnosti plánované dátumy opatrení zo strany SAP; a (v) dátum a čas nasledujúceho informovania o stave zo strany SAP. Následné informovanie o stave bude zahŕňať zhrnutie doposiaľ prijatých opatrení, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie. SLA pre nápravné opatrenia sa vzťahuje len na tú časť doby spracovania, počas ktorého hlásenie spracováva SAP („doba spracovania“). Doba spracovania nezahŕňa čas, keď je hlásenie v stave „Partner Action“, „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Partner Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo odovzdané partnerovi SAP pre technológie alebo softvér alebo tretej strane – dodávateľovi SAP na ďalšie spracovanie; (b) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo postúpené Zákazníkovi; a (c) stav „SAP Proposed Solution“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto dokumente. SLA pre nápravné opatrenia sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín doby spracovania: SAP navrhne riešenie (stav „SAP Proposed Solution“), náhradné riešenie alebo akčný plán, alebo ak Zákazník bude súhlasiť so znížením úrovne priority hlásenia.

2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA budú aplikované len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre hlásenia o potrebe podpory: (i) vo všetkých prípadoch, okrem Analýzy hlavných príčin pre Užívateľský kód podľa bodu 2, sa hlásenia o potrebe podpory týkajú Verzií Riešení Enterprise Support, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“/„unrestricted shipment“; (ii) Zákazník odošle hlásenia o potrebe podpory v angličtine prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou SAP pre prihlásenie sa na spracovávanie hlásenia o potrebe podpory, pričom hlásenie obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa SAP Note 16018 alebo akejkoľvek budúcej SAP Note, ktorá nahradí SAP Note 16018), aby mohla spoločnosť SAP podniknúť kroky v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia o potrebe podpory sa týkajú Verzie produktu Riešenia Enterprise Support, ktorá spadá pod základnú podporu (Mainstream Maintenance) alebo rozšírenú podporu (Extended Maintenance). Pre hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 musí Zákazník splniť nasledujúce dodatočné predpoklady: (a) problém a jeho dopad na prevádzku je opísaný dostatočne podrobne na to, aby mohla spoločnosť SAP problém vyhodnotiť; (b) Zákazník poskytne na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne sedem (7) dní v týždni kontaktnú osobu hovoriacu po anglicky so vzdelaním a vedomosťami dostatočnými na pomoc pri riešení hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 v súlade so záväzkami Zákazníka podľa tohto Popisu ES; a (c) je k dispozícii kontaktná osoba Zákazníka, ktorá má možnosť otvoriť diaľkové pripojenie do systému (Remote spojenie) a poskytnúť spoločnosti SAP potrebné prihlasovacie údaje do systému SAP.

2.1.3.2 Výluky. V prípade poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené najmä nasledujúce typy hlásení priority 1: (i) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa vydanie (releasu), Verzie a/alebo funkcionalít Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Zákazníka (okrem iného vrátane tých, ktoré boli vyvinuté prostredníctvom SAP Custom Development a/alebo dcérskymi spoločnosťami SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia o potrebe podpory, ktoré sa týkajú národných/lokalizovaných verzií, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a boli realizované ako partnerské nadstavby (Add-on), vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to i v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo spoločnosťou prepojenou s SAP; (iii) hlásenia o potrebe podpory, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia o potrebe podpory, ktoré vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služby.

2.1.4.1 Záväzky SAP podľa SLA v súlade s tým, čo je uvedené vyššie, sa budú považovať za splnené, ak k príslušnej reakcii dôjde v stanovenej lehote v deväťdesiatich piatich percentách (95 %) všetkých

prípadov pre všetky SLA v rámci kalendárneho štvrťroka. V prípade, že Zákazník zadá počas obdobia poskytovania Služieb podpory Enterprise Support v ktoromkoľvek kalendárnom štvrťroku menej ako dvadsať (20) hlásení (v súhrne pre všetky SLA) podľa vyššie uvedených SLA, Zákazník súhlasí s tým, že povinnosti SAP v rámci SLA uvedených vyššie sa budú považovať za splnené, pokiaľ SAP nespĺní lehoty definované vyššie uvedených SLA v prípade maximálne jedného hlásenia týkajúceho sa podpory v priebehu príslušného kalendárneho štvrťroka.

2.1.4.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v bode 2.1.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom porušení; (ii) SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade s SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže porušenie zo strany SAP, SAP pripíše Zákazníkovi kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb [„SLC“ (Service Level Credit)] na nasledujúcu faktúru na poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané porušenie, pričom kredit SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrťrok. Zákazník je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do tridsiatich (30) dní po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Zákazníka o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto bode 2.1.4 predstavuje jediný a výlučný opravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na akékoľvek údajné alebo skutočné porušenie a zahŕňa aj náhradu škody, ktorá v dôsledku toho môže Zákazníkovi vzniknúť.

2.2 Poradenské stredisko podpory SAP (SAP Support Advisory Center).

Vzhľadom na záležitosti týkajúce sa priority 1 a záležitosti typu Top-Issues priamo spojené s Riešeniami Enterprise Support sprístupní SAP v rámci svojej servisnej organizácie globálne kontaktné oddelenie, ktoré sa vzťahuje na podporu Mission Critical („Support Advisory Center“). Stredisko „Support Advisory Center“ bude poverené nasledujúcimi úlohami týkajúcimi sa podpory Mission Critical: (i) diaľková podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavných príčin za účelom identifikácie problému; (ii) plánovanie dodávky služby Priebežnej kontroly kvality (Continuous Quality Check) v spolupráci s oddelením IT Zákazníka vrátane tvorby harmonogramu a koordinácie dodávky; (iii) na požiadanie poskytuje report o Službách podpory SAP Enterprise Support za kalendárny rok; (iv) diaľková primárna certifikácia Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (v) poskytovanie rád v prípadoch, keď Priebežná kontrola kvality (s významom podľa bodu 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) Riešenia Enterprise Support.

V rámci prípravy Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition vykoná kontaktná osoba Zákazníka spoločne so spoločnosťou SAP jednu povinnú službu nastavenia („Úvodné hodnotenie“) pre Riešenia Enterprise Support. Úvodné hodnotenie bude vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Jazykom používaným v stredisku Support Advisory Center je angličtina a stredisko bude pre kontaktnú osobu (s významom uvedeným ďalej) alebo jej oprávneného zástupcu k dispozícii dvadsaťštyri hodín denne sedem dní v týždni pre požiadavky týkajúce sa podpory Mission Critical. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy súvisiace s podporou Mission Critical v rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešenia Enterprise Support.

2.3 Priebežná kontrola kvality SAP.

V prípade kritických situácií týkajúcich sa Softvérového riešenia SAP (ako napríklad Go Live, upgrade, migrácia alebo Top-Issues) poskytne spoločnosť SAP aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality („Continuous Quality Check“ alebo „CQC“) za jeden kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie SAP.

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných Servisných zásahov vykonávaných na diaľku. SAP je oprávnený vykonávať ďalšie CQC v prípade naliehavých výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, keď sa Zákazník a SAP Advisory Center spoločne dohodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presný typ a priority CQC a úlohy SAP a povinnosti

Zákazníka spolupracovať. Na konci CQC predloží SAP Zákazníkovi akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Zákazník berie na vedomie, že kompletne zásahy CQC alebo ich časti môže vykonávať SAP a/alebo certifikovaný partner spoločnosti SAP v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje, okrem iného vrátane zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu ES.

Zákazník si je vedomý toho, že SAP obmedzuje možnosť zmeniť termín pre poskytnutie CQC na maximálne tri zmeny za rok. Zmena termínu musí byť vykonaná minimálne päť (5) pracovných dní pred plánovaným termínom jej poskytnutia. V prípade, že Zákazník nedodrží tieto pravidlá, SAP nie je povinný poskytnúť mu ročnú CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní služieb podpory SAP Enterprise Support

Nástroj SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) musí byť používaný v súlade so Zmluvou a je určený len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a služieb podpory pre Riešenie Zákazníka vrátane dodávky a inštalácie Riešenia Enterprise Support a technologickej údržby pre Riešenia Enterprise Support; (ii) prevádzka pracoviska Service Desk pre Riešenia Enterprise Support a nástrojov diaľkovej diagnostiky pre Riešenia Zákazníka; (iii) riadenie aplikácií pre Riešenia Zákazníka vrátane implementácie, testovania, riadenia požiadaviek na zmeny, prevádzky a priebežného zlepšovania pre Riešenia Enterprise Support; a (iv) správa, monitoring a výkazníctvo pre Riešenie Zákazníka. Použitie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je obmedzené výlučne na Riešenia Zákazníka.

Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu ES výlučne k licenciám k Riešeniam Enterprise Support poskytnutým na základe Zmluvy a výlučne na účely podpory Zákazníka týkajúcej sa SAP v podpore interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition, než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP i v takom prípade, že také funkcie sú prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo súvisia so SAP Solution Manager Enterprise Edition.

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

3. Povinnosti Zákazníka

3.1 Riadenie programu Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Aby mohol Zákazník dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s týmto Popisom ES, musí určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Odborného kompetenčného strediska Zákazníka SAP (Zákaznícke COE) pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „Kontaktná osoba“) a musí SAP poskytnúť údaje o tejto Kontaktnej osobe (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s Kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

Meno Kontaktnej osoby	Poštová adresa	E-mailová adresa	Číslo pevnej linky	Číslo mobilného telefónu

3.2 Ostatné požiadavky.

Aby Zákazník mohol dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu ES, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Naďalej platiť poplatky za Služby podpory Enterprise Support Service v súlade so Zmluvou.

- (ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a tohto Popisu ES.
- (iii) Zabezpečiť a udržiavať vzdialený prístup (Remote spojenie) prostredníctvom technicky štandardného postupu určeného spoločnosťou SAP a poskytnúť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä pokiaľ ide o analýzu problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto diaľkový prístup (Remote spojenie) musí byť zaistený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídlia. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, keď spoločnosť SAP nebude schopná poskytnúť účinnú pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie podrobnosti pozrite v SAP Note 91488.
- (iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP a spĺňajúce požiadavky uvedené ďalej v bode 4, a to do dvanástich mesiacov od Dátumu účinnosti tohto Popisu ES.
- (v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používaný softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšou úrovňou opráv (patches) pre Bázu, ABAP a najnovšie balíky podpory pre SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a prenášať údaje do Produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby pozri v SAP Note 1257308.
- (vii) Vykonať Úvodné hodnotenie opísané v bode 2.2 a implementovať všetky odporúčania SAP klasifikované ako povinné.
- (viii) Nadviazať spojenie medzi Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP a spojenie medzi Riešeniami Zákazníka a Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník je povinný udržiavať landscape riešenia vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný udržiavať Softvérové riešenia SAP a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň v prípade Produktívnych systémov. Zákazník je povinný viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.
- (ix) Na úplne povolenie a aktiváciu aplikácie SAP Solution Manager Enterprise Edition, je Zákazník povinný postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.
- (x) Zákazník súhlasí s tým, že bude viesť adekvátnu a aktuálnu evidenciu všetkých modifikácií a podľa potreby túto evidenciu bezodkladne poskytne spoločnosti SAP.
- (xi) Odosielať všetky chybové hlásenia cez aktuálnu Podpornú infraštruktúru SAP, ktorú spoločnosť SAP poskytne prostredníctvom občasných updatov, Upgradov alebo nadstavieb (add-on).
- (xii) Bez zbytočného odkladu informovať spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách vo svojich inštaláciách a definovaných užívateľoch, ako aj poskytovať SAP všetky ďalšie informácie súvisiace s Riešeniami Enterprise Support.

4. Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (Customer Center of Expertise, COE)

4.1 Úloha Zákazníckeho COE. Aby bolo možné využiť potenciálnu hodnotu dodávanú v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support v plnom rozsahu, požaduje sa, aby Zákazník vytvoril Odborné kompetenčné stredisko Zákazníka (ďalej len „Zákaznícke COE“). Zákazník ustanoví Zákaznícke COE ako centrálny kontaktný bod pre vzájomné vzťahy s organizáciou podpory SAP. Zákaznícke COE ako permanentné expertné centrum podporuje účinné zavádzanie, inováciu, prevádzku a kvalitu obchodných procesov a systémov Zákazníka, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP (pre viac informácií o metodológii Run SAP pozri <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových obchodných procesov. SAP odporúča začať s implementáciou Zákazníckeho COE ako s projektom, ktorý prebieha súčasne s projekmi funkčnej a technickej implementácie.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE.

Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie počas bežnej pracovnej doby (najmenej 8 hodín denne, 5 dní v týždni (od pondelka do piatku). Procesy podpory Zákazníka a zručnosti budú spoločné preverené v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.

- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií (licenčný audit), účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej Verzie, správa užívateľských kmeňových a inštalračných dát).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: Zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako interface voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na to, aby sa zabránilo modifikácii Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaistilo, že plánované modifikácie sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa Verzií.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Riešeníach Enterprise Support a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie CQC: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvotnej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE:

Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE do jedného (1) roka od Dátumu účinnosti. Spoločnosť SAP môže na požiadanie udeliť Zákazníkovi možnosť predĺženia tohto obdobia. Aby získal v tom čase aktuálnu primárnu certifikáciu Zákazníckeho COE od SAP, podstúpi Zákaznícke COE procedúru auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a opätovnej certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú dostupné na stránke SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>).

5. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support budú hradené štvrťročne a budú špecifikované v Zmluve alebo v objednávke vystavenej na základe Zmluvy, v ich prílohách a/alebo dodatkoch k nim.

6. Ukončenie.

6.1 Za predpokladu, že Zákazník nemá voči SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený miesto poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zvoliť poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support za podmienky, že toto SAP písomne oznámi deväťdesiat (90) dní vopred, a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých doterajších objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support k Riešeniam Enterprise Support, ktoré je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support, ktoré nie je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber je Zákazník 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 SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support okrem iného vrátane stanovovania poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.2 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služieb podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve, sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie k Riešeniam Enterprise Support poskytnutým v súlade so Zmluvou, jej prílohami, dodatkami a objednávkami a akékoľvek čiastočné ukončenie poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je povolený vzhľadom na žiadnu časť Zmluvy, jej prílohy, dodatky a objednávky alebo vzhľadom na tento Popis ES.

7. Overovanie.

S cieľom kontrolovať dodržiavanie podmienok tohto Popisu ES bude mať SAP právo pravidelne monitorovať (najmenej jedenkrát ročne a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) správnosť informácií, ktoré poskytol Zákazník a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami zakotvenými v bode 2.4 tohto Popisu ES.

8. Znovuaktivácia

V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Enterprise Support alebo v prípade ukončenia Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu ES alebo v prípade, že ju Zákazník na určité časové obdobie odmietol, a potom o ňu požiada alebo mu je opätovne aktivovaná, bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého podpora nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za znovuoobnovenie.

9. Ďalšie podmienky

9.1 Rozsah poskytovaných Služieb podpory SAP Enterprise Support ponúkaný spoločnosťou SAP môže byť menený ročne zo strany SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred. V prípade, ak Zákazník v lehote troch mesiacov od doručenia takéhoto oznámenia nedoručí spoločnosti SAP výpoveď Zmluvy v časti poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, platí, že Zákazník súhlasí so zmenou rozsahu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support.

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

9.3 V prípade, ak je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viacero služieb poskytovaných v rámci Služieb podpory SAP Enterprise Support za jeden kalendárny rok, (i) Zákazník nie je oprávnený získať takéto služby v prvom kalendárnom roku poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu ES po 30. septembri, a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka v prípade, ak takúto 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 RIEŠENÍ ENTERPRISE SUPPORT, ZA ČO NEMÔŽE BYŤ SPOLOČNOSŤ SAP BRANÁ NA ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, ak SAP udelí Zákazníkovi podľa Zmluvy licenciu na softvér tretej strany, poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support k takémuto softvéru tretej strany iba v takom rozsahu, v akom príslušná tretia strana poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support spoločnosti SAP umožní. Aby Zákazník dostával Služby podpory SAP Enterprise Support, môže sa od neho vyžadovať upgrade na novšie verzie operačných systémov a databáz. Ak príslušný predajca ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, môže SAP ponúknuť Zákazníkovi rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok.

9.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú podľa aktuálnych fáz údržby Verzií Riešení Enterprise Support tak, ako je uvedené na adrese <http://service.sap.com/releasesstrategy>.



Príloha č. 4
Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa software



SAP Slovensko s. r. o.

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ
PODMIENKY SAP PRE LICENČNÉ
VZŤAHY TÝKAJÚCE SA SOFTWARE**

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky SAP pre licenčné vzťahy týkajúce sa Software (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárska 7/A, Bratislava 821 09 IČO: 35737328 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v oddieli Sro, vo vložke č. 16427/B (ďalej len "SAP") a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorej SAP na základe Licenčnej zmluvy poskytuje právo používať Software (ďalej len "Zákazník").

1.2 VOP vychádzajú z globálnych obchodných podmienok SAP (SAP AG General Terms and Conditions for the Provision of Standard Software) a z globálnych cenníkov SAP (Master Price List) vždy v ich aktuálnom znení.

1.3 Snahou SAP je, aby VOP tvorili stabilný podklad pre obchodné vzťahy so Zákazníkmi súvisiacimi s používaním Software. SAP si však vyhradzuje právo zmeniť VOP. V prípade zmeny VOP oznámi SAP túto zmenu Zákazníkovi minimálne 2 mesiace pred účinnosťou zmeny VOP. Dňom účinnosti zmeny VOP, najneskôr však dňom oznámenia zmeny VOP Zákazníkovi sa VOP stávajú záväznými pre vzťahy medzi SAP a Zákazníkom.

1.4 Súčasťou VOP je aj slovník pojmov obsahujúci definície pojmov používaných v Licenčných zmluvách a VOP.

1.5 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom 1. júla 2004.

2. PODMIENKY UŽÍVANIA SOFTWARE

2.1 Užívanie Software

Zákazník je oprávnený užívať Software len pre účely vykonávania vlastných obchodných procesov a obchodných procesov Ovládanej osoby Zákazníka a za tým účelom umožniť prístup k Software len svojim zamestnancom a zamestnancom právnych subjektov, s ktorými je Zákazník alebo ním Ovládané osoby v obchodnom styku. Software smie byť produktívne nasadený len na interné využitie u Zákazníka a ním Ovládaných osôb.

2.1.1 Užívateľia Software

2.1.1.1 Definovaný užívateľ

Definovaný užívateľ je osoba, ktorá bola Zákazníkom autorizovaná pre priamy alebo nepriamy prístup k Software a boli jej zakúpené licencie pre jednu z v tomto ustanovení uvedených kategórií užívateľov. SAP môže požadovať sumárny zoznam externých definovaných užívateľov. Technické systémy, ktoré sú

určené na výmenu informácií s Inštaláciou a užívateľia týchto technických systémov, sú tiež definovaní užívateľia. Do užívania sa ráta priamy aj nepriamy prístup. Nepriamy prístup je prípad, kedy užívateľia komunikujú so systémom, ktorý sa nachádza medzi užívateľom tohto systému a Software a tento systém zbiera alebo sumarizuje tieto komunikačné procesy pred ich prenesením do Software Inštalácie.

Všetci užívateľia musia byť definovaní a musí im byť pridelený identifikačný kód pre prístup do Software. Zákazník nie je oprávnený umožniť prístup k Software pod jedným identifikačným názvom viac užívateľom. Identifikačný názov jedného definovaného užívateľa môže byť výnimočne (napr. pri dovolenke alebo chorobe) použitý inou osobou.

Definovaní užívateľia sa delia do nasledujúcich kategórií

- užívateľ Developer
- užívateľ Professional
- užívateľ Limited Professional
- užívateľ Employee
- SAP NetWeaver Developer
- SAP NetWeaver Professional
- SAP NetWeaver
- SMB Professional
- SAP Business One Professional
- SAP Business One Basis
- SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM)
- SAP Business One Service Module

(1) Developer užívateľ
Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje v rámci Software za účelom modifikácie, rozvinutia a spravovania Software alebo aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvárania, rozvíjania alebo spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Tento užívateľ obsahuje oprávnenia užívateľa SAP NetWeaver Developer a Employee užívateľa, ale nemá práva Professional užívateľa alebo Limited Professional užívateľa.

(2) Professional užívateľ
Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software. Kategória Professional užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ a kategórie Limited Professional užívateľ.

(3) Limited Professional užívateľ
Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Software v obmedzenom rozsahu. Jedná sa hlavne o zamestnancov spoločnosti, ktorá je v obchodnom styku so Zákazníkom a ktorý neužíva funkcionality Software v takom rozsahu ako ju užívajú zamestnanci Zákazníka. Kategória Limited Professional užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie Employee užívateľ.

(4) Employee užívateľ
Ide o užívateľa, ktorý vykonáva činnosti podporované Software v rámci Employee-Self-Service (ESS), ktoré

sa netýkajú jeho operatívnej činnosti (nie špecifické pre jeho pracovné zaradenie). Každý takýto užívateľ smie používať Software len pre vlastné účely, nie pre účely alebo menom iných osôb.

(5) SAP NetWeaver Developer užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvinutia a spravovania zmien SAP Software, aplikácií tretích strán alebo za účelom vytvorenia, zmien, rozvinutia a spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Kategória SAP NetWeaver Developer užívateľ zahŕňa aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie SAP NetWeaver Professional užívateľ.

(6) SAP NetWeaver Professional užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného užívať nástroje len v rámci SAP NetWeaver za účelom rozvinutia a spravovania aplikácií tretích strán alebo Zákazníkom vyvíjaných aplikácií zahŕňajúc užívanie rozšírených funkcií SAP NetWeaver.

(7) SAP NetWeaver užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného na zmeny a rozšírenia SAP R/3 s aplikáciami tretích strán s výnimkou integrácie aplikácií tretích strán do aplikácií tretích strán. Zákazník je oprávnený použiť tento typ užívateľa len ak má poskytnuté licencie výlučne pre SAP R/3 a získa licencie SAP NetWeaver.

(8) SMB Professional užívateľ

Ide o užívateľa vyhradeného na licencovanie užívateľov malých a stredných podnikov s obmedzenou funkcionalitou Professional užívateľa. Oprávnenia a dostupná funkcionalita pre tento typ užívateľa je dostupná na požiadanie.

(9) SAP Business One Professional užívateľ

Ide o užívateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované SAP Business One.

(10) SAP Business One Basis užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného na užívanie partnerských riešení vytvorených prostredníctvom Software Development Kit ako aj užívanie limitovanej funkcionality SAP Business One určenej na integráciu medzi partnerským riešením a SAP Business One.

(11) SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) užívateľ

Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Sales Opportunities Management (CRM) modulu.

(12) SAP Business One Service Module

Ide o užívateľa oprávneného len na užívanie SAP Business One Service modulu.

2.1.1.2 External Community Members

Jedná sa o osoby, ktoré nie sú zamestnancami Zákazníka ani Ovládanej spoločnosti, ako napr. školy, univerzity, charity alebo vládne inštitúcie, príp. tretie osoby, s ktorými je Zákazník v obchodnom styku, ktoré môžu pristupovať k riešeniu SAP Enterprise Portal v rámci SAP NetWeaver. External Community Member nesmie pristupovať k iným riešeniam v rámci Software.

2.1.2 Ďalšie podmienky užívania

2.1.2.1 Zákazník vopred písomne oznámi SAP akúkoľvek zmenu, ktorá môže mať vplyv na zmenu v rozsahu alebo počet licencií Zákazníka alebo jeho Ovládanej osoby k Software. Oznámenie podľa predchádzajúcej vety môže Zákazník vykonať najmä vo forme písomnej objednávky, v ktorej uvedie zmenu rozsahu užívania licencií k Software, počet a druh licencií k Software o ktoré chce rozšíriť svoje užívacie práva k Software, cenu za objednané plnenia ako aj nový základ pre výpočet ceny služieb údržby. SAP Zákazníkovi poskytne všetky údaje potrebné pre vyhotovenie úplnej objednávky. Ak SAP písomne odsúhlasí takúto zmenu, napr. vo forme potvrdenej objednávky, je Zákazník oprávnený používať Software v rozsahu udeleného súhlasu. Potvrdením úplnej objednávky ďalších licencií k Software sa dopĺňa Licenčná zmluva a Zákazník je oprávnený užívať celý Software podľa Licenčnej zmluvy.

2.1.2.2 Zákazník je povinný umožniť SAP, aby každú Inštaláciu raz za štvrtrok preskúmal, teda aby spôsobom určeným SAP porovnal, či rozsah a spôsob použitia Software a/alebo počet užívaných licencií zodpovedajú podmienkam VOP a/alebo Licenčnej zmluvy. Po skončení kalendárneho štvrtroku Zákazník zaistí, aby každá Inštalácia vyprodukovala informácie, ktoré sú určujúce pre zistenie rozsahu užívania v rámci každej Inštalácie. Tieto informácie obsahujú predovšetkým pomenovanie Inštalácie, použité SAP produkty a počet užívateľov jednotlivých SAP produktov. Zákazník túto informáciu na začiatku každého štvrtroku vytlačí. Originálny výťah bezodkladne zašle Zákazník SAP. SAP má právo skontrolovať pri každej Inštalácii súčasné užívacie hodnoty a príslušné výťahy vyhotoviť sám alebo uvedenú skontrolovať iným spôsobom podľa vlastného rozhodnutia, s prihliadnutím na technické a kapacitné možnosti Zákazníka. Za účelom kontroly Zákazník sprístupní SAP hardware, na ktorom je Inštalácia prevádzkovaná. Vrátenie licencií alebo ich výmena pri nižšom skutočnom využití nie sú možné.

2.1.2.3 V prípade užívania bez príslušnej licencie, ktoré nezodpovedá podmienkam určeným Licenčnou zmluvou a/alebo VOP a v prípade, že hodnoty licencií namerané podľa bodu 2.1.2.2. VOP prevýšia rozsah, resp. počet zakúpených licencií, stanoví SAP podľa aktuálnych cenníkových cien a podmienok príslušnú čiastku, ktorá zodpovedá zistenému rozdielu. Táto čiastka bude vyúčtovaná Zákazníkovi, ktorý je povinný ju uhradiť v súlade s bodom 4.3. VOP. Fakturáciu nových licencií je Zákazníkovi poskytnutá licenciacia k Software v rozšírenom rozsahu, resp. sú Zákazníkovi poskytnuté ďalšie licencie a použitie Software sa spravuje podľa ustanovení Licenčnej zmluvy. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

2.1.2.4 Zákazník je oprávnený poskytnúť prístup k Software aj Implementátorovi, ale Zákazník je v takomto prípade povinný zistiť, že prístup k Software bude poskytnutý len v rozsahu nevyhnutne nutnom pre vykonanie Implementácie a za zachovania obmedzení uvedeného vyššie. Zákazník zodpovedá za to, že Implementátor nesprístupní informácie týkajúce sa Software tretím osobám ani ich nevyužije pre seba alebo iného okrem Implementácie pre Zákazníka a Ovládanej osoby.

2.1.3 Zoznam referenčných zákazníkov

Zákazník umožní SAP zaradenie jeho mena do zoznamu SAP zákazníkov a použitie mena zákazníka pri verejných vyjadreniach. Zákazník môže byť kontaktovaný z dôvodu poskytnutia informácie ohľadom zaradenia Zákazníka do SAP zákazníckeho referenčného programu.

2.1.4 Testovanie a školenie

Testovacie Inštalácie môžu byť používané len pre testovacie účely Zákazníka a na školenie vlastného personálu. Produktívne využitie testovacej Inštalácie nie je povolené. Vytváranie programov, ich zmeny, rozšírenia a vlastný vývoj je považované za produktívne využitie Inštalácie definovanými užívateľmi, ktorý týmto spôsobom užívajú Software testovacej Inštalácie.

2.1.5 Cudzíe počítačové programy

V prípade počítačových programov tretích strán sa autorské práva a užívacie práva riadia okrem ustanovení Licenčnej zmluvy a VOP tiež licenčnými podmienkami týchto počítačových programov stanovenými ich výrobcami alebo subjektami, ktoré predmetné počítačové programy dodávajú SAP. Na tieto programy SAP poskytuje záruku v rozsahu záruky poskytovanej na tieto programy ich výrobcem.

SAP je oprávnený poskytovať sublicencie k počítačovým programom tretích strán, ktoré sú nevyhnutné pre použitie programov poskytovaných na základe Licenčnej zmluvy len v kombinácii so Software v rozsahu podľa dohôd s tretími stranami.

2.2 Technické pravidlá

2.2.1 Počítač (hardware), operačný systém a databáza

Funkčnosť Software je čiastočne závislá na tom, že Software je používaný spoločne s inými komponentmi Software (napr. operačnými systémami) alebo s určitými Verziami cudzích počítačových programov (napr. databázami). Zákazník môže použiť Software len na hardware, operačných systémoch a databázových platformách definovaných SAP. Pre konfiguráciu jednotlivých Inštalácií je prípustné prevádzkovanie aplikačného a databázového servera v prípade potreby na rozdielnych operačných systémoch.

2.2.2 Dodávka Software

Pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je ustanovené inak dodanie Software sa uskutoční k dátumu podpisu Licenčnej zmluvy odovzdaním prístupu k Software Zákazníkovi, čím Zákazník získa prístupové kódy k

Software prostredníctvom ktorých si Zákazník môže vyhotoviť kópiu Software na vlastných nosičoch. Tento termín sa považuje aj za dátum dodania licencií, pokiaľ v Licenčnej zmluve nie je uvedené inak. Po dodaní Software zašle SAP Zákazníkovi na požiadanie Software aj na príslušnom nosiči dát a Dokumentáciu pričom SAP v tomto prípade nezodpovedá za zhoršenie kvality dodávky spôsobené prepravcom, tretími osobami alebo inými právnymi skutočnosťami. Primerane sa použije ustanovenie § 457 Obchodného zákonníka. Software a Dokumentácia sa dodávajú Zákazníkovi zvyčajne vo Verzii aktuálnej v dobe dodania Software, ak nie je dohodnuté inak.

Zákazník je oprávnený ukladať dáta podľa technických pravidiel a za týmto účelom je oprávnený vytvoriť záložnú kópiu Software, ktorú je povinný výslovne označiť ako záložnú kópiu Software a označiť záznamom o autorskom práve k Software. Zákazník nie je oprávnený meniť alebo odstraňovať záznamy o autorskom práve SAP ani SAP AG.

2.2.3 Spolupráca Zákazníka

Zákazník poskytne SAP súčinnosť pri plnení Licenčnej zmluvy v dostatočnom rozsahu a v primeranej miere bezplatne najmä tým, že poskytne SAP technické prostriedky, popr. spolupracovníkov, a že bude spolupracovať na špecifikáciách, testoch, prevzatí atď. Dostatočný rozsah a primeraná miera budú špecifikované pri rešpektovaní technických a kapacitných možností Zákazníka. SAP je povinný absolútne rešpektovať ochranu dát Zákazníka ako aj osobitné povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov (napr. ustanovenie § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov).

Každá zo zmluvných strán vymenuje kontaktné osoby, ktoré zastupujú záujmy svojho splnomocniteľa, prijímajú požadované rozhodnutia alebo zaisťujú bezodkladné prijatie príslušných opatrení a starajú sa o dobrú spoluprácu medzi zmluvnými stranami. Zmluvné strany môžu kontaktných osôb vymenovať viac pre rôzne činnosti súvisiace s Licenčnou zmluvou a ďalej môžu vymenovať zástupcu kontaktných osôb. Vždy je však treba o vymenovaní novej kontaktnej osoby alebo jeho zástupcu včas informovať druhú stranu a určiť rozsah jej pôsobnosti.

2.2.4 Technický postup inštalácie

Zákazník môže pri inštalácii Software využiť za úplatu služieb SAP alebo tretích osôb podľa aktuálnych cien a podmienok. V prípade, že Zákazník Software inštaluje sám alebo pomocou tretej osoby, nenesie SAP zodpovednosť za vykonanie inštalácie.

Software je po inštalácii po určitú dobu sprístupnený. Počas tejto doby musí Zákazník vstúpiť do kontaktu s SAP a oznámiť SAP údaje týkajúce sa poskytnutého Software a hardwaru. Na základe toho obdrží číslo licencie a licenčný kľúč, ktorý zadá. Pokiaľ tak Zákazník neurobí, po uplynutí určitej doby sa Software zablokuje. Zákazník nie je oprávnený použiť iný licenčný kľúč, než licenčný kľúč autorizovaný SAP. Porušenie tohoto ustanovenia možno považovať za zvlášť závažné porušenie Licenčnej zmluvy.

V prípade, že je platba za licencie k Software rozdelená na viac splátok, licenčný kľúč bude pridelený len na dobu jedného mesiaca po splatnosti poslednej splátky ceny. Po zaplatení celkovej ceny licencie Software

Zákazník požiada SAP o pridelenie nového licenčného kľúča. Ak Zákazník neuhradí celkovú cenu licencií k Software v termíne splátok stanovenými Licenčnou zmluvou, po jednom mesiaci od termínu splatnosti poslednej splátky bude Software funkčne deaktivovaný. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo SAP vypovedať Licenčnú zmluvu. Zákazník požiada o licenčný kľúč aj pri zmene hardware.

2.3 Kompetenčné stredisko Zákazníka (CCC)

Zákazník zriadi do jedného roku od dátumu podpisu Licenčnej zmluvy minimálne jedno kompetenčné stredisko v prípade, že cenniková cena poskytnutých licencií k Software predstavuje viac než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Ak je Software inštalovaný vo viac než jednom zo štyroch svetových regiónov (Európa, Severná Amerika, Ázia, ostatné oblasti), Zákazník v každom svetovom regióne zriadi jedno kompetenčné stredisko.

Kompetenčné stredisko je prvým kontaktným miestom Zákazníka pre akékoľvek otázky a problémy, ktoré vzniknú vo vzťahu k SAP, k Software a jeho nasadeniu. Podpora zo strany SAP je poskytovaná prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Kompetenčné stredisko je zodpovedné za všetky Inštalácie Software vykonané na základe Licenčnej zmluvy. Uznanie kompetenčného strediska zo strany SAP sa vykoná vydaním certifikátu zo strany SAP.

2.3.1 Minimálne funkcie kompetenčného strediska Zákazníka:

- vytvorenie a prevádzkovanie strediska podpory Software s dostatočným počtom SAP certifikovaných poradcov, s prevádzkovou dobou aspoň osem (8) hodín denne, päť (5) dní v týždni.
- riešenie zmluvných záležitostí so SAP (napr. premeranie systému, fakturácia údržby, správa užívateľov a informácií o jednotlivých Inštaláciách).
- distribúcia informácií ohľadom CCC; usporadúvanie a organizácia interných prezentácií, informačných a marketingových akcií vo vzťahu k Software.
- koordinácia interných požiadaviek na ďalší vývoj a zastupovanie Zákazníka vo vzťahu k SAP.
- plánovanie služieb počínajúc od Implementácie pokračujúce ďalej na pravidelnej báze.

Tieto minimálne funkcie musí CCC prevziať behom jedného roku po podpise Zmluvy.

2.4 Postúpenie Software

Zákazník nie je oprávnený poskytnúť licencie k Software tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP. V prípade písomného súhlasu SAP a za podmienok ním určených Zákazník prevedie licencie k Software, ktoré od SAP získal, pričom nie je oprávnený naďalej Software užívať.

3. VADY A ZÁRUKA

- SAP týmto výslovne preberá záruku za to, že Software dodaný v zmysle Licenčnej zmluvy má funkčné vlastnosti špecifikované v Dokumentácii. Záručná doba trvá jeden rok od dodania Software.

- SAP zodpovedá za vady Software vo Verziách, ktoré SAP podporuje. Vadami sa rozumie, že Software nezodpovedá vo svojich funkčných vlastnostiach vlastnostiam popísaných v Dokumentácii.

- Zákazník zabezpečuje riadnu starostlivosť o pracovné prostredie Software napr. hardware, operačný systém a siete v súlade s ustanoveniami Licenčnej zmluvy, VOP a Dokumentáciou. Zákazník bezodkladne po dodaní preverí Software, každý program a produkt z hľadiska jeho funkčnosti a použiteľnosti v konkrétnej situácii, a to skôr, ako začne s jeho produktívnym využívaním. Zákazník všetky zistené vady Software bezodkladne písomne oznámi SAP v súlade s VOP. Toto platí aj pre programy a produkty, ktoré Zákazník obdrží v rámci odstraňovania väd a poskytovania služieb údržby.

- SAP spolupracuje a podporuje Zákazníka pri hľadaní vady a jej príčiny. Zákazník na doporučenie SAP vykoná primerané opatrenia pre prípad, že Software nepracuje riadne, úplne alebo pracuje čiastočne, a to predovšetkým zaistením dát, diagnózou chyby a pod. SAP vadu odstráni s ohľadom na povahu odstraňovanej vady buď zmenou programu alebo prenechaním programu, ktorý danú vadu nevykazuje, alebo tým, že uvedie spôsob, ako zabrániť pôsobeniu vady.

- Ak SAP preukáže, že vada nebola spôsobená SAP, nevzťahuje sa na túto vadu záruka za akosť a SAP nezodpovedá za takúto vadu. V prípade zmien a rozšírení Software, ak nie sú vykonané formou riešenia zákaznických problémov v zmysle bodu 8.2.2.2. VOP, nezodpovedá SAP za vady takto vzniknuté a neposkytuje záruku podľa bodu 3.1. VOP.

4. CENA LICENCIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

- Cena licencie k Software zahrňuje aj cenu za Dokumentáciu, dodávku Software a Dokumentácie na príslušnom nosiči dát a cenu za dopravu a balenie.

- Ku všetkým cenám podľa Licenčnej zmluvy bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

- Splatnosť všetkých faktúr, ktoré je SAP oprávnený vystaviť, ak nie je ustanovené inak je štrnásť (14) dní odo dňa vystavenia faktúry. V prípade omeškania s platením faktúry môže SAP účtovať úrok z omeškania vo výške tri stotiny percenta (0,03 %) z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

5. NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Každá zo strán Licenčnej zmluvy zodpovedá za škodu spôsobenú porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP. Obidve strany sú povinné vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 5.2 Žiadna zo strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej strany.
- 5.3 V prípade škody úmyselne spôsobenej SAP, SAP zodpovedá za túto v celom jej rozsahu.
- 5.4 V prípade škody spôsobenej SAP vedomou hrubou nebalosťou, SAP zodpovedá za túto škodu do výšky predvídateľnej pre takéto porušenie povinností. Výška škody spôsobenej vedomou hrubou nebanlivosťou SAP, ktorú zmluvné strany ako možný dôsledok takéhoto porušenia povinností SAP predvídali pri uzatváraní Licenčnej zmluvy, sa obmedzuje maximálnou čiastkou vo výške ceny licencií k Software uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy.
- 5.5 V ostatných prípadoch sa celková výška náhrady škody spôsobenej prípadným porušením Licenčnej zmluvy a/alebo VOP zo strany SAP obmedzuje na čiastku vo výške ceny uhradenej Zákazníkom na základe Licenčnej zmluvy, maximálne však čiastkou stodvadsaťpäť tisíc (125.000) EUR pre každý jednotlivý prípad, a päťsto tisíc (500.000) EUR celkovo pre jednu Licenčnú zmluvu.

6. AUTORSKÉ PRÁVA K SOFTWARE

6.1 Ochrana Software

Software, podklady, návrhy, testovacie programy, Dokumentácia a ďalšie súvisiace materiály podľa Licenčnej zmluvy a VOP podliehajú najmä právam duševného vlastníctva, priemyselného vlastníctva, právam k obchodnému tajomstvu a hospodárskej súťaže, ktoré náležia SAP AG, prípadne SAP. Ak zákon, VOP alebo Licenčná zmluva neustanovuje inak SAP si vyhradzuje právo udeľovať súhlas najmä na:

- vyhotovovanie rozmnoženín Software a/alebo Dokumentácie,
- poskytovanie licencií a sublicencií k Software a/alebo k Dokumentácii, prípadne postúpenie Software,
- spracovanie, preklad a adaptáciu Software a/alebo Dokumentácie,
- dekompiláciu Software.

Porušením práv oprávnených osôb k Software, Dokumentácii a/alebo cudzím počítačovým programom vznikajú nároky v zmysle príslušných ustanovení

zákona č. 618/2003 Z.z. - autorského zákona, zákona č. 140/1961 Zb. - Trestného zákona, zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodného zákonníka etc. Ochrana platí v najširšom rozsahu v zmysle platného právneho poriadku SR a v zmysle medzinárodných dohôd.

6.2 Ochrana výkonu práva

SAP vyhlasuje, že jeho plnenie podľa Licenčnej zmluvy nie je zaťažené takými právami tretích osôb, ktoré by znemožňovali riadny výkon licencií k Software Zákazníkom.

Ak je Zákazník z titulu uplatňovaných práv tretích osôb k plneniu podľa Licenčnej zmluvy obmedzovaný v užívaní licencií tretími osobami, alebo jeho užívanie licencií k SAP Software tieto osoby z tohoto titulu rušia, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu písomne informovať o tejto skutočnosti SAP.

SAP je povinný na svoje vlastné náklady vykonať potrebné opatrenia na ochranu svojich práv k Software ako aj na ochranu práv vyplývajúcich Zákazníkovi z poskytnutej licencie. Zákazník v takomto prípade splnomocňuje SAP prevziať vedenie sporu s treťou stranou, či už súdnou alebo mimosúdnou cestou; Zákazník je povinný okamžite a úplne písomnou formou informovať SAP o požiadavkách uplatňovaných tretími stranami.

Zákazník nesmie uznať nároky tretích strán týkajúce sa Software bez predchádzajúceho písomného súhlasu SAP a je povinný poskytnúť SAP potrebnú súčinnosť a podporu.

6.3 Zmeny a rozšírenie Software

6.3.1 Nástroje (tools)

Software obsahuje softwarové nástroje (tools). Nástroje nie je možné kompletne ani čiastočne presunúť a kopírovať, napríklad za účelom ich začlenenia do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Nástroje je možné používať na vytváranie nových aplikácií a/alebo na zmeny a/alebo rozšírenia Software a/alebo aplikácií tretích strán.

6.3.2 Funkčné Moduly

Software obsahuje funkčné moduly, ktoré sú spravované v rámci programových knižníc (function library). Časť týchto funkčných modulov, ktoré sú takto explicitne označené, je možné prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu. Len tieto funkčné moduly môže Zákazník prevziať do zmeneného alebo novo vytvoreného počítačového programu.

Funkčné moduly nesmú byť menené ani dekompilované ak zákon neustanovuje inak.

6.3.3 Aplikáčno-špecifická runtime a plná licencia

Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) zahŕňa právo užívania zodpovedajúcej technológie SAP pre zodpovedajúci podporovaný obchodný scenár. Každá licencia SAP aplikácie alebo riešenia (solution) obsahuje application-specific run-time (aplikačno-špecifickú run-time licenciu t.j. licenciu pre beh aplikácie) pre SAP Web Application Server. Aplikačno-špecifická run-time licencia ako časť SAP aplikácie

alebo riešenia (solution) oprávňuje Zákazníka na užívanie Software vrátane zmien a rozšírení.

Ak Zákazník chce užívať technologickú infraštruktúru SAP nad rámec aplikačno-špecifickej run-time licencie je potrebné aby si dodatočne licencoval tzv. full usage licenciu (licenciu pre plné užívanie). Full usage licencia je nezávislá od aplikácie a dopĺňa aplikačno-špecifickú run-time licenciu. Full usage licencia oprávňuje na užívanie všetkých Zákazníkom vyvíjaných aplikácií alebo aplikácií tretích strán.

6.3.4 Zmeny Software a rozšírenie Software

Zmena znamená zásah do Software, napr. zmenou zdrojového kódu, meta dát, atď. Parametrizácie nie sú považované za zmeny. K vykonaniu zmien potrebuje Zákazník pridelenie vývojového kľúča od SAP. Vytvorenie nového rozhrania (interface) je takisto považované za zmenu.

Zákazník môže programy SAP meniť a v tomto prípade má autorské práva k takýmto zmenám Software. Zákazník informuje SAP o zmenách a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto zmenám, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V takomto prípade Zákazníkovi ostávajú rovnaké práva k týmto zmenám ako má k Software. Licencia na použitie zmien Software je zahrnutá v run-time licencií technologickej infraštruktúry SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

V prípade, že SAP bude vykonávať zmeny Software pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké licenčné práva k zmenám Software ako k Software samému s výnimkou možnosti postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP. Toto pravidlo sa primerane použije taktiež pre nástroje a funkčné moduly.

Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu podporujúceho existujúci obchodný scenár, ktorý je umiestnený na tej istej Inštalácii a je napojený na Software prostredníctvom rozhrania schváleného SAP.

Zákazník je oprávnený rozšíriť Software a má práva k týmto rozšíreniam Software. Licencia na použitie rozšírení Software je zahrnutá v aplikačno-špecifickej run-time licencií.

Užívanie nad rozsah zmien a rozšírení nie je zahrnuté v run-time licencií a vyžaduje full usage licenciu.

Zákazník informuje SAP o rozšíreniach a ponúkne SAP za primeranú úhradu výhradnú neobmedzenú licenciu k týmto rozšíreniam, ktorá súčasne umožňuje udelenie sublicencií tretím osobám. V prípade, že sa SAP bude zúčastňovať na vývoji, musí byť uvedená zmluva o výhradnej a neobmedzenej licencií k dielu uzatvorenej ešte pred začiatkom vývoja.

V prípade, že SAP bude vykonávať rozšírenia pre Zákazníka, Zákazník má rovnaké práva k rozšíreniam ako k Software s výnimkou postúpenia Software. Všetky ostatné práva má výhradne SAP.

6.3.5 Spoločné ustanovenia

Zákazník sa vedie dokumentáciu všetkých zmien a rozšírení Software a túto dokumentáciu na požiadanie sprístupní SAP najmä za účelom riadneho poskytovania služieb údržby.

Ak Zákazník v súlade s Licenčnou zmluvou k SAP Software a VOP vykonáva zmeny a rozšírenie Software, ako aj využíva nástroje a funkčné moduly, robí tak na vlastné riziko. Zákazník je oprávnený vykonávať zmeny a rozšírenia Software len ak je po technickej stránke schopný toto vykonať bez použitia nepovolenej dekompilácie. SAP týmto Zákazníka varuje pred rizikami, negatívnymi dôsledkami pre bezpečnosť prevádzky, záruky a údržby Software, ku ktorým môže dôjsť v dôsledku aj malých zásahov do Software.

Vývoj vykonávaný Zákazníkom neobmedzuje právo SAP vykonávať vlastný vývoj v tom istom smere, a to ani v prípade, že sa SAP podieľal na vývoji spolu so Zákazníkom.

SAP nemá právo povoliť Zákazníkovi zmenu alebo rozšírenie software tretích strán najmä databáz.

7. UTAJENIE A OCHRANA

SAP je povinný považovať za dôverné všetky informácie, ktoré dostane od Zákazníka a použiť takéto informácie len v rozsahu potrebnom na splnenie Licenčnej zmluvy.

Zákazník sa zaväzuje zachovávať pred tretími osobami mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré vyplývajú z predmetu Licenčnej zmluvy. Spolupracovníkov, zamestnancov a iné osoby, ktoré majú prístup k predmetu Licenčnej zmluvy je Zákazník poučí o autorskom práve a obchodnom tajomstve a zaviazá ich zachovávať mlčanlivosť v rozsahu povinností Zákazníka z Licenčnej zmluvy.

Zákazník je povinný starostlivo chrániť predmet licenčnej zmluvy k SAP Software, najmä zdrojový kód a Dokumentáciu, ktorá bola sprístupnená Zákazníkovi a zabrániť jej zneužitiu.

8. ÚDRŽBA SOFTWARE

8.1 Cena za služby údržby a platobné podmienky

Cena za služby údržby sa začína platiť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dátume účinnosti Licenčnej zmluvy. Pri rozšírení rozsahu licencií resp. dokúpení licencií sa platí za údržbu od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po udelení licencie, resp. po rozšírení rozsahu licencie.

Poplatok za služby údržby je stanovený na základe cenníka služieb údržby. Cena za poskytovanie služieb údržby predstavuje percentuálnu sadzbu podľa platného cenníka služieb údržby z cenníkovej ceny poskytnutých licencií štvrťročne, pokiaľ je cenníková cena licencií menšia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR. Pokiaľ je cenníková cena licencií vyššia než jeden milión päť sto tisíc (1.500.000) EUR a pokiaľ Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko podľa pravidiel stanovených VOP, podľa platného cenníka cena za služby údržby tvorí štyri a jednu štvrtinu percenta (4,25 %) štvrťročne z ceny podľa Prílohy č. 1 Licenčnej zmluvy. Ak Zákazník nevytvorí kompetenčné stredisko podľa podmienok SAP, bude základom pre výpočet poplatku za služby údržby cenníková cena poskytnutých licencií k Software. Rozdiel za predchádzajúce obdobie, keď Zákazník platil údržbu v zníženej výške, je Zákazník povinný uhradiť v súlade s ustanoveniami VOP a/alebo

Licenčnej zmluvy. K cene za služby údržby bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

Cena za poskytovanie služieb údržby vrátane DPH je splatná na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrtroka (príp. mesiaca), na ktorý sa poplatok za údržbu vzťahuje. Daňová povinnosť vzniká dňom vystavenia faktúry. Poplatok za údržbu je splatný do 14 dní od dátumu vystavenia faktúry. V prípade oneskorenia s platením ceny za poskytovanie služieb údržby môže SAP účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške troch stotín percenta (0,03 %) z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknutý nárok SAP na náhradu vzniknutej škody.

8.2 Popis výkonov

SAP poskytuje v rámci údržby Software aktuálne nasledujúcu škálu služieb údržby. SAP bude meniť rozsah služieb prostredníctvom cenníka služieb údržby v súlade s pokračujúcim vývojom Software a technológií a bude priebežne vyhodnocovať požiadavky svojich zákazníkov na zmeny.

8.2.1 Mission Critical Support

Globálna správa požiadaviek - pre správy s veľmi vysokou prioritou u väd zabraňujúcich prevádzke podpora 7 dní v týždni, 24 hodín denne (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek)

Globálne 24x7 eskalačné procedúry - na získanie prístupu k dostupným zdrojom na riešenie zložitých problémov

8.2.2 Postupný rozvoj Software

8.2.2.1 SAP Software Updates - zahŕňa nové SAP Software Verzie, nástroje, postupy a služby pre Upgrade

8.2.2.2 Riešenie Zákazníckych problémov jednou z nasledujúcich foriem:

- SAP Notes - databáza vedomostí SAP;
- SAP Note Assistant - nástroj na inštaláciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom;
- Support packages - balíky úprav Software, určené na zvyšovanie efektívnosti pri Implementácii jednotlivých úprav samostatne, pri ostatných problémoch sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii;
- Globálna správa požiadaviek - riešenie problémov Software navrhnutých SAP prostredníctvom SAP Service Marketplace (bližšie informácie bod. 8.2.4. Globálna správa požiadaviek).

8.2.2.3 Prístup do SAP Community - získanie prístupu do množstva služieb poskytovaných SAP a tretími stranami prostredníctvom SAP Service Marketplace. SAP Service Marketplace môže obsahovať rovnako informácie tretích strán, ktoré nie sú autorizované SAP a SAP neručí za ich správnosť alebo vhodnosť.

8.2.2.4 Nástroje monitorovania pre systémy a základné obchodné procesy - na optimalizáciu dostupných zdrojov a obchodných procesov prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert a SAP Solution Manager (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

8.2.2.5 Proactive Remote Services - na prevenciu technických problémov predtým ako vzniknú (bližšie informácie bod 8.2.6. Proactive Remote Services)

8.2.3 Podpora Implementácie, prevádzky a riadenia zmien a rozšírení Software

- a) update a úpravy zakúpených Verzií, taktiež zahŕňa súhrnnú podporu tretích strán (operačné systémy a databázy) s najnovšími technológiami a platformami;
- b) administratívne prepojenie distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager;
- c) podporné nástroje na zvýšenie efektívnosti, ako napr.:

- implementačné metodológie ako napr. Accelerated SAP (ASAP), Global ASAP, Best Practices pre mySAP solutions, Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets a Customizing Monitoring;

- dostupné zdrojové kódy pre SAP aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly;

- riadenie a automatizácia testovania založená na základných obchodných procesoch dokumentovaná v SAP Solution Manager;

- riadenie zmien Software, ako zmeny v konfigurácii systému alebo upgrade software sú široko podporované - napr. prostredníctvom templatov pre fázu nábehu do produktívnej prevádzky, roadmaps, nástroje pre kópiu klientov a objektov, nástroje pre porovnávanie a synchronizáciu nastavení.

8.2.4 Globálna správa požiadaviek

SAP podporuje Zákazníka v pracovných dňoch v dobe od 8.00 do 17.00 hodiny prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení, otázok, problémov, prípadne riešení väd a k predchádzaniu vadám. Primárnym médiom k hláseniu väd je podporná infraštruktúra SAP. Zákazník môže poslať správu o vade v akomkoľvek čase, každý deň v týždni. V prípade, že Zákazník vytvorí správu o vade, Software automaticky zozbiera najdôležitejšie systémové údaje. Všetky osoby, zúčastnené na riešení správy o vade si kedykoľvek môžu prezrieť jej stav. Vo výnimočných prípadoch Zákazník môže kontaktovať SAP telefonicky. SAP požaduje aby Zákazník mal remote spojenie zodpovedajúce technickým požiadavkám SAP. Podpora je poskytovaná z miesta zodpovedného za miesto inštalácie alebo prostredníctvom príslušného kompetenčného strediska Zákazníka, ak je Zákazník povinný kompetenčné stredisko vytvoriť.

SAP podporuje Zákazníka pri správach o vadách zamedzujúcich prevádzku po dobu 24 hodín, 7 dní v týždni (Mission Critical Support 8.2.1.).

Podmienkou je komunikácia v anglickom jazyku so znalosťou primeranou na komunikáciu so vzdialeným SAP Support centrom.

SAP vyvinie všetko možné úsilie, ktoré možno spravodlivo požadovať, na čo najrýchlejšie vyriešenie všetkých väd Software. Prípady, keď Zákazník pre vadu nebude môcť Software ďalej používať, bude SAP vybavovať prednostne.

SAP začne s pomocou pri vadách prostredníctvom kvalifikovaného poradcu takto:

- u väd zabraňujúcich prevádzke: ak sú nahlásené do 12.00 hod.(doobeda), proces definovania väd sa zahájí najneskôr nasledujúci pracovný deň; ak sú nahlásené po 12.00 hod. (poobede), proces definovania väd sa zahájí najneskôr v druhý pracovný deň nasledujúci po nahlásení vady;
- pri vadách obmedzujúcich prevádzku: počas primeranej doby od hlásenia, podľa stupňa poškodenia;
- pri ostatných vadách sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii.

8.2.5 Nástroje monitorovania Software a základných obchodných procesov:

- SAP Solution Manager obsahuje nástroje na monitorovanie Software a základných obchodných procesov, dávajúci prehľad o štruktúre riešenia systému Zákazníka;
- SAP EarlyWatch Alert je automatizovaný nástroj dávajúci pravidelný update o stave systému.

8.2.6 Proactive Remote Services

Zákazník má nárok počas jedného kalendárneho roka na poskytnutie nasledujúcich služieb v rámci každej Inštalácie v prípade, ak Licenčná zmluva s poskytovaním služieb údržby bola uzatvorená pred 1. aprílom daného kalendárneho roka:

- jeden SAP GoingLive™ Check pre produktívny systém pre každú novú R/3 alebo inú aplikáciu, alebo
- jeden SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check na upgrade na vyššiu Verziu, alebo
- jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň,
- posúdenie SAP EarlyWatch Alert údajov pre každú produktívnu Inštaláciu max. 4 krát za rok. V prípade väd nahlásených SAP EarlyWatch Alert, má Zákazník v prípade potreby nárok na maximálne dva SAP EarlyWatch Checks, ktoré budú vykonané pre produktívnu Inštaláciu.

Zákazník je oprávnený využiť jeden SAP GoingLive™ Check, alebo jeden SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check alebo jeden SAP OS/DB Migration Check a zároveň tri posúdenia údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú medzi 1. aprílom a 30. septembrom toho kalendárneho roka.

Zákazník je oprávnený využiť jedno posúdenie údajov SAP EarlyWatch Alert a ak je potrebné aj jeden SAP

EarlyWatch Check v kalendárnom roku, ak má Licenčnú zmluvu s poskytovaním služieb údržby uzatvorenú po 30. septembri toho kalendárneho roka.

Bližšie informácie ohľadom Proactive Remote Services budú poskytnuté na požiadanie.

Ak Zákazník nevyužije svoj nárok na vykonanie Proactive Remote Services služby v príslušnom kalendárnom roku, jeho nárok na ich vykonanie zaniká a nemôže byť prenesený do nasledujúceho kalendárneho roku. Nárok na vykonanie služieb rovnako nie je možné prenášať medzi jednotlivými Inštaláciami navzájom. Zákazník musí požiadať SAP o vykonanie služby minimálne tri mesiace pred termínom ich požadovaného vykonania (v prípade GoingLive™ Check napr. tri mesiace pred plánovaným produktívnym štartom).

8.2.7 Predpoklady poskytovania služieb údržby

SAP je povinný vykonávať tieto služby len pri splnení nasledujúcich podmienok:

- Zákazník zaistí remote spojenie so svojim produktívnym systémom;
- Zákazník zaistí inštaláciu potrebných nástrojov a nástrojov monitorovania podľa požiadaviek SAP (napr. SAP Solution Manager);
- užívanie SAP EarlyWatch Alert.

Zákazník berie na vedomie, že jeho neschopnosť využiť služby údržby ako napr. SAP GoingLive™ Check, SAP Early Watch Check, SAP Early Watch Alert môže SAP znemožniť pomoc pri identifikovaní a odstraňovaní chýb, väd a potencionálnych problémov, čoho výsledkom môže byť nezodpovedajúca funkčnosť Software.

Pre cudzie počítačové programy môže SAP poskytnúť len svoju odbornú pomoc, nemôže však zaručiť odstránenie väd alebo splnenie iných požiadaviek Zákazníka.

Ak Zákazník vytvorí kompetenčné stredisko v súlade s podmienkami VOP, SAP vykoná výkony údržby prostredníctvom tohoto kompetenčného strediska. Len pracovníci kompetenčného strediska sú oprávnení požadovať pomoc pri vadách Software.

V ostatných prípadoch Zákazník stanoví pre každú Inštaláciu kontaktné osoby zodpovedné za spoluprácu s SAP zahŕňajúcu meranie systému podľa bodu 2.1.2.2 VOP, fakturáciu služieb údržby, údržbu kmeňových záznamov užívateľov a údajov o Inštaláciách a oprávnených užívateľov, ktorí sú oprávnení prijímať výkony údržby napr. požadovať pomoc pri vadách. Tieto osoby musia mať potrebné znalosti, ktoré možno získať predovšetkým školeniami.

8.3 Rozsah udrzovaného Software

Služby údržby SAP budú vykonané len v rozsahu a v súvislosti so Software dodaným SAP Zákazníkovi s ohľadom na jeho štandardné nastavenie v rámci Implementácie a v súlade s Verziami Software podporovanými SAP. Informácie o Verziách Software podporovaných SAP sú buď dostupné na SAP web stránke alebo zverejnené iným, technicky vykonateľným spôsobom alebo ich aktuálny zoznam SAP Zákazníkovi v ktorúkoľvek dobu na požiadanie odovzdá. Rozšírenie

služieb údržby pre Software vo Verzii štandardne nepodporovanej SAP je možné pre vybrané Verzie Software za dodatočný poplatok.

8.4 Ukončenie a aktivácia poskytovania služieb údržby

Zákazník má právo písomne vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby a za podmienok stanovených Licenčnou zmluvou. Služby údržby sa týkajú všetkých Inštalácií Zákazníka, nie len niektorých jeho Inštalácií alebo ich častí, preto Zákazník môže vypovedať Licenčnú zmluvu v časti poskytovania služieb údržby len ako celok.

Aktivácia alebo obnovenie služieb údržby je možné, ak Zákazník ihneď na základe daňového dokladu uhradí čiastku rovnajúcu sa nezaplatenej cene za služby údržby, ktorú by počas riadneho poskytovania údržby od momentu poskytnutia licencií k Software zaplatil - tzv. "reaktívny poplatok". To isté platí aj v prípade, že Zákazník údržbu neobjednal od dátumu účinnosti Licenčnej zmluvy a chce si poskytovanie služieb údržby dodatočne aktivovať.

9. ROZHODNÉ PRÁVO, RIEŠENIE SPOROV

Rozhodným právom pre všetky právne vzťahy súvisiace s Licenčnou zmluvou je právo platné v Slovenskej republike. Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto Licenčnou zmluvou sa riadia v oblasti autorských práv zákonom č.618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) a v oblasti ostatných práv a povinností zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v aktuálnom znení platnými v Slovenskej republike.

SAP a Zákazník vyvinú maximálne úsilie k odstráneniu vzájomných sporov vzniknutých na základe Licenčnej zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou a k ich vyriešeniu najmä prostredníctvom jednaní kontaktných osôb, alebo poverených zástupcov.

10. UKONČENIE LICENCIE

Dňom skončenia platnosti Licenčnej zmluvy končia všetky licencie Zákazníka a jeho Ovládaných osôb, ktoré mu boli poskytnuté na základe Licenčnej zmluvy. Toto neplatí v prípade vypovedania alebo odstúpenia od Licenčnej zmluvy iba v časti týkajúcej sa služieb údržby.

Pri ukončení/zániku licencie k Software je Zákazník povinný vydať SAP všetky hmotné nosiče Software a ich kópie alebo na vlastné náklady ich zničiť a vymazať programy uložené do pamäti počítačov ako aj vydať všetku Dokumentáciu a materiály dodané Zákazníkovi na základe Licenčnej zmluvy alebo ich na vlastné náklady zničiť, pokiaľ nie je zo zákona povinný k ich ďalšiemu uchovávaní. V takom prípade je Zákazník povinný zabezpečiť, že nedôjde k ich zneužitiu. O vykonaní týchto činností bude Zákazník písomne SAP informovať a umožní SAP vykonanie kontroly aj po zániku Licenčnej zmluvy.

11. ZÁNİK LICENČNEJ ZMLUVY

Licenčná zmluva zaniká dohodou zmluvných strán, uplynutím výpovednej lehoty v prípade výpovede celej Licenčnej zmluvy, alebo doručením písomného odstúpenia od Licenčnej zmluvy druhej zmluvnej strane.

Ďalej Licenčná zmluva automaticky zaniká ak dôjde k:

- zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán s likvidáciou,
- zrušeniu aspoň jednej zo zmluvných strán bez likvidácie, pokiaľ sa Zákazník a SAP v písomnej forme nedohodnú na spôsobe prechodu práv a v súlade s touto dohodou nebude realizované splnenie, zlúčenie alebo rozdelenie jednej zo zmluvných strán.

Slovník pojmov

Definovaný užívateľ	Osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Software Zákazníka a jeho Ovládaných osôb. Každá takáto osoba musí mať od Zákazníka pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými užívateľmi môžu byť iba zamestnanci Zákazníka alebo jeho Ovládaných osôb či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými sú Zákazník alebo jeho Ovládané osoby v obchodnom styku, a ďalej užívatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Software, ako aj technický systém sám, ktorí tiež musia byť označení ako Definovaní užívatelia v zmysle tejto Zmluvy.
Dokumentácia	Zoznam a popis funkcií Software (Online Documentation) v anglickom alebo nemeckom jazyku, ktorý je dodávaný spolu so Software.
Implementácia	Práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Implementátor	Osoba, ktorá nie je stranou tejto Zmluvy ani jeho Ovládanej osoby a ktorá vykonáva práce súvisiace so zavedením Software do používania v zmysle štandardnej SAP metodiky.
Inštalácia	Všetky produkty Software, ktoré pristupujú do súborov aplikačnej databázy, a to priamo alebo nepriamo, alebo ktoré so súbormi aplikačnej databázy vzájomne operujú.
Kontaktná osoba	Zástupca jednej zo strán Licenčnej zmluvy zaisťujúci spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom Licenčnou zmluvou a VOP a jeho oprávnením.
Licenčná zmluva	Licenčná zmluva uzatvorená medzi SAP a Zákazníkom, na základe ktorej SAP dal Zákazníkovi súhlas na užívanie Software.
Licenčný kľúč	24miestny alfanumerický kľúč zabraňujúci neoprávnenému použitiu programu. Kľúč je vydaný na určité obdobie na základe HW-kľúča pre konkrétny produkt a Zákazníka.
Mission Critical Support	Podpora Zákazníka prostredníctvom poskytovania pomoci pri riešení správ obsahujúcich otázky, problémy, popisy väd a proces eskalácie spracovávania týchto správ.
Ovládaná osoba	Spoločnosť, v ktorej má Zákazník väčšinový podiel na hlasovacích právach preto, že má podiel na spoločnosti alebo akcie spoločnosti, s ktorými je spojená väčšina hlasovacích práv, alebo preto, že na základe dohody s inými oprávnenými osobami môže vykonávať väčšinu hlasovacích práv.
Podporná infraštruktúra SAP	Súbor technických systémov určených na podporu Zákazníka.
Produktívna Inštalácia	Inštalácia za účelom produktívnej prevádzky, t.j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase.
Remote spojenie	Pripojenie systémov Zákazníka s podpornou infraštruktúrou SAP v zmysle technických požiadaviek SAP.
SAP AG	SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, so sídlom Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN.
Software	Počítačový program, ku ktorému sú poskytnuté licencie na základe Licenčnej zmluvy.
Testovacia Inštalácia	Inštalácia za účelom bežného testovania a školenia.
Upgrade	Prechod na novú Verziu Software.
Verzia	Software v rozsahu funkcionality podľa Dokumentácie označený reťazcom čísiel a písmen.
Zmluvná cena	Cenniková cena licencií znížená o hodnotu SAP zľavy pre Zákazníka.

Príloha č. 5
Zoznam Ovládaných osôb Zákazníka

Zákazník vyhlasuje, že nemá žiadne Ovládané osoby.



Národná diaľničná spoločnosť, a.s.
Mlynské Nivy 45
821 09 Bratislava

v Bratislave 5.3.2012

Vyhlasenie k cenníkovým cenám SAP

SAP Slovensko s.r.o. so sídlom Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava, IČO 35737328, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 16427/B, konajúca konateľom a generálnym riaditeľom Ing. Františkom Imreczem týmto vyhlasuje, že jednotková cena užívateľskej licencie typu SAP Application Employee Self-Service User vo výške 125,00 EUR bez DPH ako i cena služby SAP Enterprise Support vo výške 22% zo základu pre výpočet poplatku za Služby podpory SAP Enterprise Support sú štandardné cenníkové ceny SAP Slovensko s.r.o. platné pre územie Slovenskej republiky ku dňu 5.3.2012.

Ing. František Imrecze
konateľ a generálny riaditeľ
SAP Slovensko s.r.o.