



SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE K STANDARDNÍMU SOFTWARE A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
STANDARDNÍ PODPORY, ev. č. Zákazníka 0122002443

mezi SAP ČR, spol. s r.o.
Vyskočilova 1481/4, Michle, Praha 4, PSČ 140 00
IČ: 49713361
DIČ: CZ49713361
zastoupená panem Romanem Knapem, jednatelem
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 23228,

(dále jen „SAP“)

a Český Aeroholding, a.s.
Praha 6, Jana Kašpara 1069/1, PSČ 16008
IČ: 24821993
DIČ: CZ699003361
zastoupená [REDACTED],
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 17005,

(dále jen „Nabyvatel licence“)

Číslo, pod kterým je Nabyvatel licence evidován u SAP: 471227

1. PREAMBULE

Společnost SAP a Nabyvatel licence tímto uzavírají Licenční smlouvu o poskytnutí licence k standardnímu software a poskytování služeb Standardní podpory („Licenční smlouva“), a to za dále uvedených podmínek.

2. LICENCOVANÝ SOFTWARE A POPLATKY

Společnost SAP poskytuje Nabyvateli licence oprávnění k výkonu práva užití (licenci) Software blíže specifikovaný v Příloze č. 1 této Licenční smlouvy, a to na dobu trvání majetkových autorských práv k Software, územně omezené dle podmínek uvedených v čl. 3 této Licenční smlouvy, v množstevním rozsahu dle Přílohy č. 1 této Licenční smlouvy a způsobem stanoveným Všeobecnými obchodními podmínkami SAP a Podmínkami užití. Nabyvatel licence tyto licence přijímá. Společnost SAP souhlasí s tím, aby Nabyvatel licence užil Software v rozsahu udělených licencí pro svoji potřebu a ve svůj prospěch, jakož i pro potřebu a ve prospěch Ovládaných společností, přičemž Ovládané společnosti mají právo užití Software v rozsahu udělených licencí pro svoji potřebu a ve svůj prospěch. Software licencovaný Nabyvateli licence na základě této Licenční smlouvy se skládá z komponent uvedených v Příloze 1, u kterých je uvedeno, že jsou licencované („Software“). Celková částka licenčních poplatků podle Přílohy 1 činí CZK 912.012,- bez DPH.

3. ÚZEMÍ.

Celosvětově, přičemž platí omezení uvedená na adrese www.sap.com/company/licenses, která mohou být příležitostně aktualizována. V případě, že by taková aktualizace znamenala omezení týkající se České republiky, je Nabyvatel licence oprávněn od této Licenční smlouvy odstoupit podle článku 7. Všeobecných obchodních podmínek SAP.

4. STANDARDNÍ PODPORA SAP A SOUVISEJÍCÍ POPLATKY

Společnost SAP a Nabyvatel licence se dohodli, že pro software licencovaný na základě této Licenční smlouvy budou poskytovány služby podpory Standardní podpora SAP, a to v souladu s Popisem služeb podpory SAP uvedeným v Příloze 2 této Licenční smlouvy.

Služby Standardní podpory SAP pro software licencovaný na základě této Licenční smlouvy budou poskytovány od prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po datu podpisu této Licenční smlouvy. První období služeb Standardní podpory SAP představuje zbytek aktuálního kalendářního roku a celý další kalendářní rok (s výjimkou případů, kdy datum účinnosti je 1. ledna příslušného kalendářního roku; v takovém případě skončí první období 31. prosince příslušného kalendářního roku) („Počáteční období“). Po uplynutí Počátečního období, v souladu s Licenční smlouvou a Popisem služeb podpory SAP, budou služby Standardní podpory SAP obnoveny na začátku každého kalendářního roku na období dalšího roku. Poplatky za služby Standardní podpory SAP se platí čtvrtletně předem a jejich výše se stanoví postupem uvedeným níže. Na poplatky za služby Standardní podpory SAP bude vystaven řádný daňový doklad/faktura. Doklad bude vystaven prvního dne kalendářního čtvrtletí, kterého se poplatek za služby podpory týká. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období závisí případné zvýšení poplatku za služby podpory SAP na tom, zda-li jsou ze strany Nabyvatele licence dodržovány požadavky na expertní centrum zákazníka (COE), které jsou uvedeny v platném Popisu služeb podpory SAP.

Poplatek za služby Standardní podpory SAP poskytované k Softwaru licencovanému podle této Licenční smlouvy se vypočítá jako součin platného ročního koeficientu pro Standardní podporu SAP (v současnosti 19 %) a Základu pro výpočet poplatku za údržbu Software licencovaného na základě této Licenční smlouvy, který je uvedený v Příloze 1. Aktuální roční poplatek za služby Standardní podpory SAP k Softwaru licencovanému podle této Licenční smlouvy činí 173 293,68 CZK (19 % z částky 912 072,-). Společnost SAP se zavazuje, že koeficient pro SAP Standardní podporu SAP bude činit 19 % po dobu Počátečního období i první doby obnovení. Po uplynutí Počátečního období a první doby obnovení si společnost SAP vyhrazuje právo na zvyšování poplatku hrazeného Nabyvatelem licence za služby Standardní podpory SAP (bez předchozího oznámení), a to následovně: Poplatek za služby Standardní podpory SAP za uplynulý rok bude navýšen o míru inflace vyjádřenou indexem spotřebitelských cen zveřejněnou za uplynulý rok Českým statistickým úřadem. Pro vyloučení pochybností se uplynulým rokem rozumí kalendářní rok předcházející roku, ve kterém bude poplatek za služby Standardní podpory SAP navýšen. SAP je oprávněn navýšit poplatek za Standardní podporu SAP v každém roce.

V případě, že příslušný index přestane být zveřejňován, dohodnou se Nabyvatel licence a SAP na nahrazení tohoto indexu jiným odpovídajícím indexem nebo indexem publikovaným institucí, která nahradí v budoucnosti Český statistický úřad.

V případě, že společnost SAP v určitém roce nebo více letech nezvýší své poplatky, neznamená to, že se tohoto práva vzdává. Společnost SAP si rovněž vyhrazuje právo na kumulativní navýšení v případě, že poplatky za služby Standardní podpory SAP nebyly v minulých letech poskytování podpory navýšeny.

Poplatky za služby podpory SAP jsou fakturovány čtvrtletně, a to vždy k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí. Poplatky za služby podpory SAP, které jsou splatné před prvním dnem kalendářního čtvrtletí, se fakturují v poměrné výši pro dané kalendářní čtvrtletí, kterého se týkají. Den vystavení faktury je i dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Poplatky za služby podpory SAP budou zvýšeny, jestliže budou poskytnuty další softwarové licence.

Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition je k dispozici všem zákazníkům, kteří využívají služeb podpory SAP, a to v rozsahu podle platného Popisu služeb podpory SAP. V rámci portfolia produktů SAP BusinessObjects se Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition v současnosti vztahuje pouze na vybrané portfolio produktů SAP BusinessObjects. Zákazníci, kteří využívají služby podpory SAP, si musí nainstalovat řešení Solution Manager a využívat jeho funkce (minimálně komponentu vzdálené podpory v případě, že Nabyvatel licence Užívá pouze portfolio produktů SAP BusinessObjects) v případě, že alespoň jeden z portfolia produktů SAP BusinessObjects je podporován ze strany SAP Solution Manager Enterprise Edition.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Všechny poplatky jsou uvedeny v Kč. Ke všem cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty, pokud není plnění od daně osvobozeno. Datum splatnosti je ve všech případech třicet (30) kalendářních dní od data fakturace.

Pokud v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, SAP:

- bude rozhodnutím správce daně určen jako nespolehlivý plátcce, nebo
- bude vyžadovat úhradu za zdanitelné plnění poskytnuté dle této Smlouvy na bankovní účet, který není správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, nebo bankovní účet na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo území ČR,

je Nabyvatel licence oprávněn uhradit na bankovní účet SAPu pouze Poplatek za poskytnuté zdanitelné plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH, je-li účtovaná a je-li dle Smlouvy součástí úhrady ze strany Nabyvatele licence, je Nabyvatel licence oprávněn uhradit přímo na účet příslušného správce daně. V takovém případě se částka ve výši DPH nepovažuje za neuhrazený závazek vůči SAPu, SAP tak není oprávněn požadovat doplatek DPH ani uplatňovat jakékoliv smluvní sankce, úroky z prodlení či smluvní pokuty. O tomto postupu je Nabyvatel licence povinen SAP informovat, a to nejpozději k datu úhrady Poplatku

Řádně doručená Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a musí obsahovat ve vztahu k plnění předmětu Smlouvy věcně správné údaje. SAP je povinen doručit Fakturu Nabyvateli licence nejpozději deset (10) dní po jejím vystavení. Objednatel má po obdržení Faktury deset (10) dní na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů ČR, či na její vrácení, pokud tomu tak není. Vrácením chybně vystavené Faktury se doba splatnosti přerušuje a po doručení opravené Faktury začíná běžet doba nová. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání fakturované částky z bankovního účtu Nabyvatele licence.

Adresy pro doručování Faktur jsou následující:

- v listinné podobě na korespondenční adresu:
Český Aeroholding, a.s.
evidence faktur
Jana Kašpara 1069/1
160 08 Praha 6
- elektronicky ve formátu PDF na e-mailovou adresu:
invoices@cah.cz

6. DODÁNÍ

Pokud Nabyvatel licence kupuje pouze dodatečné licence k již licencovanému Softwaru, žádný Software se nedodává. Jestliže Software nebyl v minulosti licencován, dodá společnost SAP Software Nabyvateli licence tak, že mu poskytne standardní programy a dokumentaci na disku nebo jiném datovém médiu a předá ho obvyklému přepravci, kde jako dodací adresu použije adresu uvedenou v záhlaví této Licenční smlouvy (fyzické dodání), nebo jej zpřístupní ke stažení prostřednictvím extranetu SAP ServiceMarketplace (<http://service.sap.com/swdc>) (elektronické dodání). Riziko ztráty přechází na Nabyvatele licence v okamžiku fyzického nebo elektronického dodání.

Není-li dohodnuto jinak, společnost SAP dodá verzi softwaru, která je aktuální v okamžiku podpisu této Licenční smlouvy. Nabyvatel licence souhlasí a bere na vědomí, že výpočet daně z přidané hodnoty podle platných zákonů dané jurisdikce, za který odpovídá Nabyvatel licence, může být ovlivněn způsobem dodání softwaru (a odpovídajících služeb podpory SAP) uvedeným v této Licenční smlouvě. Dodání Softwaru se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAP a společnost SAP nenese odpovědnost za prodlení nebo zabránění dodání z důvodu uplatnění platných exportních zákonů.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V ostatním, touto Licenční smlouvou neupraveným, se smluvní vztah založený na základě této Licenční smlouvy řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAP („VOP“), všemi přílohami, na které VOP a/nebo tato Licenční smlouva odkazují („Přílohy“), a příslušným dokumentem Podmínky používání softwaru SAP („Podmínky užití“), který platí v okamžiku podpisu této Licenční smlouvy.

Kopie dokumentů jsou k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a tvoří nedílnou součást této Licenční smlouvy. Nabyvatel licence potvrzuje, že měl příležitost seznámit se s touto Licenční smlouvou, včetně VOP, všech Příloh a Podmínek užití, a to ještě před plněním podle této Licenční smlouvy. Společnost SAP doporučuje Nabyvateli licence, aby si vytiskl a uložil pro svou potřebu kopie platných VOP, Příloh a Podmínek užití.

V případě rozporu nebo nesouladu mezi ustanoveními jednotlivých součástí této Licenční smlouvy bude platit následující pořadí: (i) číslované články této Licenční smlouvy, (ii) VOP, (iii) příslušný Popis služeb podpory, (iv) Podmínky užití.

Nabyvatel licence je stranou ve smyslu § 2 odst. 1) písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „Zákon o registru smluv“).

Strany se dohodly, že v návaznosti na ustanovení § 3 odst. 1 a odst. 1 2 písm. b) Zákona o registru smluv vylučují z uveřejnění celý výpočet poskytnuté slevy, stejně tak její výši a další údaje dle Přílohy č. 1, a to vyjma údaje „Amount payable“ a výpočtu ceny za SAP Standard Support.

Zároveň výše poskytnuté slevy i způsob jejího výpočtu strany považují za obchodní tajemství společnosti SAP ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit. Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, že jiné skutečnosti uvedené v této Smlouvě než skutečnosti označené za obchodní tajemství v první větě tohoto ustanovení Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství. Čl. 9.3 VOP se na tuto Licenční smlouvu nepoužije.

Nabyvatel licence SAP upozorňuje a SAP bere na vědomí, že Objednatel plánuje realizovat v době trvání Smlouvy fúzi formou sloučení v souladu se zákonem č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev. Strany se výslovně dohodly a SAP podpisem Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas s přechodem práv a povinností ze Smlouvy na právního nástupce Nabyvatele licence v souladu se zákonem č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev.

Tato Licenční smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem dodání Software, který je předmětem této Licenční smlouvy.

Tato Licenční smlouva byla sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé je považováno za originál, a každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.

PLATNOST NABÍDKY: Tato nabídka platí do 30.11.2016, není-li využita Nabyvatelem licence dříve nebo písemně prodloužena společností SAP.

Přijal:

SAP ČR, spol. s r.o.
(SAP)

Podepsal: Roman Knap

Pozice: jednatel

Datum: _____

Podepsala: [REDACTED]

Pozice: [REDACTED]

Datum: _____

Přijal:

Český Aeroholding, a.s.
(Nabyvatel licence)

Podepsala: [REDACTED]

Pozice: [REDACTED]

Datum: _____

PŘÍLOHA 1
LICENCOVANÝ SOFTWARE A POPLATKY

Material Number	Product	S A V	D S C	Unit	Sales Unit	Gross Price/Unit (CZK)	Quantities licensed	List Price (CZK)
TOTAL OF SELECTED PRODUCTS								
SAP APPLICATION VALUE								
TOTAL LIST PRICE								
STANDARD VOLUME DISCOUNT								
CONTRACT PRICE								
AMOUNT PAYABLE								912 072,00
7001128	SAP Standard Support			19%	based on		-	912 072,00
								173 293,68

Základ pro výpočet poplatku za údržbu
Software licencovaného na základě této Licenční smlouvy:

CZK 912 072,-

PŘÍLOHA 2
POPIS SLUŽEB PODPORY SAP

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.

Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („Standardní podpora SAP“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „Řešení standardní podpory“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. Definice

1.1 „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka, ve kterém jsou zaznamenána data Zákazníka.

1.2 „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.

2. Rozsah Standardní podpory SAP

Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout takovou úroveň služeb Standardní podpory SAP, která je v rámci daného Území obecně poskytována. Standardní podpora SAP v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení standardní podpory stejně jako nástroje a procedury pro upgrade.
- Support packages – opravné balíčky, které mají za cíl zredukovat úsilí spojené s implementací jednotlivých oprav. Support packages mohou obsahovat také opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změněným právním a regulačním požadavkům.
- U verzí základních aplikací produktu SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a u verzí SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008) může společnost SAP poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP společnost SAP většinou v současnosti poskytuje jeden rozšiřující balíček nebo jiný update za jeden kalendářní rok.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro softwarové aplikace SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrady Řešení standardní podpory, je podporováno například prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit, a nástrojů pro porovnávání customizace.

Zpracování zpráv

- SAP Notes na SAP Service Marketplace dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obejítí. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. nastavení pro customizing).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- Globální zpracování zpráv společností SAP pro problémy související s Řešeními standardní podpory. Když Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace, jak lze chyby odstranit či obejít, nebo jak jim může zabránit. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude podpůrná infrastruktura poskytnutá společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoli. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoli zjistit stav hlášení. Zákazník může v mimořádných případech kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takový kontakt (a v ostatních stanovených případech) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je stanoveno v části 3.2(iii). Společnost SAP začne řešit zprávy o chybách s velmi vysokou prioritou (definice priorit viz pokyn SAP č. 67739) během 24 hodin, 7 dní v týdnu, a to za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky: (i) Chyba musí být nahlášena anglicky a (ii) Zákazník musí mít k dispozici dostatečně kvalifikovaného anglicky mluvícího zaměstnance, aby Zákazník a společnost SAP mohli komunikovat v případě, že společnost SAP přidělí zprávu o problému zahraničnímu centru podpory SAP. Nejsou-li obě podmínky splněny, společnost SAP nemusí být schopna zahájit zpracování hlášení nebo pokračovat ve zpracování hlášení do doby splnění těchto podmínek.
- Globální postupy eskalace 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Vzdálené služby

- Standardní podpora SAP v současné době zahrnuje výběr jedné z následujících vzdálených služeb na produktivní instalaci na kalendářní rok:
 - jednu službu GoingLive Check např. pro případ, že se zákazník rozhodne implementovat nový Software SAP a používat jej produktivně;

- jednu službu GoingLive Upgrade Check pro upgrade na vyšší release; nebo
- jednu službu GoingLive OS/DB Migration Check. GoingLive OS/DB Migration Check pomůže Zákazníkovi při přípravě migrace operačního systému nebo databáze. Za migraci zodpovídá Zákazník.
- V případě závažných výstrah ohlášených službou SAP EarlyWatch® Alert mohou být pro Produktivní systém za kalendářní rok provedeny až dvě (2) kontroly SAP EarlyWatch® Check, pokud to bude potřeba.
- Služba může sestávat z jedné či více Servisních konzultací („Service Session“).
- Aby bylo možné splnit požadované datum dodávky pro vzdálenou službu, vzdálená služba musí být objednána alespoň dva měsíce před požadovaným datem dodávky vzdálené služby. Právo na vzdálené služby existuje pouze u konkrétních instalací a nelze je přenést na jiné instalace.
- Další informace a detaily o jednotlivých vzdálených službách najdete na SAP Service Marketplace na webové stránce <http://service.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) podléhá Smlouvě a je určen pro následující účely pouze v rámci Standardní podpory SAP: (i) poskytování Standardní podpory SAP, včetně dodávky a instalace, upgrade a údržby Řešení standardní podpory a (ii) reaktivní support na žádost Zákazníka, kromě jiného včetně aplikace oprav (např. patche, noty apod.) a analýzy základních příčin pro Řešení standardní podpory, (iii) řízení Řešení standardní podpory užívající pouze takové scénáře, které jsou součástí funkční základny definované na SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/solutionmanager>.
- Společnost SAP může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition pro Standardní podporu SAP na SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/solutionmanager>.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition bude používán Zákazníkem výhradně pro Standardní podporu SAP v době trvání tohoto Popisu Definovanými uživateli licencovanými Zákazníkem, s ohledem na licenční práva k softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Zákazníka, na podporu interních podnikových operací Zákazníka. Právo používat SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory SAP k jiným účelům, než jsou uvedeny výše, podléhá zvláštní písemné Licenční smlouvě se společností SAP, a to i v případě, že jsou příslušné funkce dostupné v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition nebo se k němu vztahují. SAP Solution Manager nesmí být výslovně používán pro aplikace třetích stran, které nejsou licencované společností SAP, nebo jakékoli jiné komponenty nebo prostředky IT používané ve spojení se softwarem SAP.
- Pokud Zákazník ukončí Standardní podporu SAP a začne využívat SAP Enterprise Support v souladu s částí 6, způsob použití SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem se bude řídit podmínkami Popisu SAP Enterprise Support.

Další komponenty, metodika, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování informací a sběru dat o stavu systému a dostupných zdrojích v rámci Řešení standardní podpory (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrativní integrace distribuovaných systémů prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition pro účely SAP EarlyWatch Alertu.
- Obsahové a doplňkové nástroje určené ke zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat implementační metodiku a standardní postupy, implementační příručku (Implementation Guide – IMG) a Business Configuration (BC) Sets
- Přístup k návodům prostřednictvím SAP Service Marketplace, což může zahrnovat implementační a provozní procesy a obsah, které jsou určeny ke snížení nákladů a rizik.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím systému SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb atd.

3. Odpovědnosti Zákazníka

3.1 Řízení programu Standardní podpory SAP

Chce-li Zákazník využívat Standardní podporu SAP za podmínek uvedených v tomto dokumentu, musí Zákazník jmenovat kvalifikovanou anglicky mluvící osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka („Zákaznické COE“) („Kontaktní osoba“) a musí poskytnout podrobné kontaktní údaje (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), jejichž prostřednictvím lze Kontaktní osobu nebo autorizovaného zástupce dané Kontaktní osoby kdykoli kontaktovat. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nezbytná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2 Ostatní požadavky

Zákazník musí dále splňovat následující požadavky:

- (i) I nadále hradit veškeré poplatky za Standardní podporu v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
- (ii) Plnit ostatní závazky v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
- (iii) Poskytovat a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP veškerá nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problémů v rámci zpracování hlášení. Takový vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, který/kteří zpracovává/zpracovávají hlášení týkající se podpory, nebo země, ve které se nacházejí. Zákazník

bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení při zpracování hlášení a poskytování nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopna poskytnout pomoc efektivním způsobem. Pro služby podpory musí být také nainstalovány nezbytné softwarové komponenty. Další podrobnosti viz SAP Note 91488.

(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v níže uvedené části 4.

(v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bázi a nejnovějšími balíčky podpory (support package) pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovat službu SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Další informace o nastavení této služby viz SAP Note 1257308.

(vii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními standardní podpory a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(viii) Zákazník bude udržovat landscape řešení a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka alespoň pro Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat veškeré projekty implementace nebo upgradu v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Zprovoznění a aktivaci aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition musí Zákazník provést v souladu s dokumentací.

(x) Zákazník se zavazuje udržovat adekvátní a aktuální záznamy o veškerých modifikacích a v případě potřeby takové záznamy bezodkladně poskytnout společnosti SAP.

(xi) Všechna chybová hlášení předat prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je postupně uvolňována společností SAP prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.

(xii) Bez zbytečného prodlení informuje společnost SAP o veškerých změnách, které se týkají instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů, a o všech ostatních informacích relevantních pro Řešení standardní podpory.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Úloha Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise)

Zákaznické COE je Zákazníkem zřízeno jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu. SAP doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektu, který běží souběžně s funkčními a technickými implementačními projekty.

4.2 Základní funkce Zákaznického COE

Zákaznické COE musí plnit následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformu infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (alespoň 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (pondělí až pátek)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek Licenční smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (licenční audit, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace vývojových požadavků od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna využívat Řešení standardní podpory v souladu s Smlouvou. Zákaznické COE by mělo v této pozici fungovat rovněž jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré kroky a učinit veškerá rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení standardní podpory, které nejsou nezbytné, a aby bylo zajištěno, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí. Zákaznické COE také koordinuje oznámení o změnách a požadavky na zveřejnění od Zákazníka.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení standardní podpory a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování vzdálených služeb: koordinace dodávky vzdálených služeb se společností SAP.

4.3 Certifikace Zákaznického COE

Pokud Zákazník nezřídil certifikované Zákaznické COE již k Datu účinnosti, Zákazník musí založit certifikované Zákaznické COE do okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti (6) měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení standardní podpory pro standardní podnikové operace. Za účelem získání aktuálně platné primární certifikace Zákaznického COE nebo pro její obnovení, musí Zákaznické COE podstoupit audit. Podrobné informace o procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace o dostupných certifikačních úrovních, jsou dostupné na SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/coe>.

5. Poplatky za Standardní podporu SAP

Poplatky za Standardní podporu SAP budou hrazeny čtvrtletně předem a budou stanoveny ve Smlouvě v Dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatky za Standardní podporu SAP včetně DPH budou účtovány na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za

Standardní podporu SAP vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po Počátečním období, definovaném v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Standardní podporu SAP a jakákoli omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1 Standardní podpora SAP může být ukončena kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně 3 měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení na další období. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které je Standardní podpora SAP sjednána, v jehož průběhu byla výpověď doručena. Společnost SAP může bez ohledu na předchozí ustanovení ukončit Standardní podporu SAP na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za Standardní podporu SAP.

6.2 Bez ohledu na práva Zákazníka uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Zákazník řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Zákazník zvolit SAP Enterprise Support, když toto tří (3) měsíce předem oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem libovolného kalendářního měsíce, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před datem každého takového měsíčního obnovení. Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení SAP Enterprise Supportu dojde k ukončení Standardní podpory SAP. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení standardní podpory a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky společnosti SAP pro SAP Enterprise Support, včetně (avšak nikoli výhradně) stanovení ceny. Společnost SAP a Zákazník uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Zákazníka a aktuálně platné podmínky společnosti SAP.

6.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení Standardní podpory SAP nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na veškeré licence, na které se vztahuje tato Smlouva, její přílohy, změny, popisy, dodatky, objednávky nebo jiné smluvní dokumenty. Jakákoli částečná výpověď Standardní podpory SAP nebo částečná volba Standardní podpory SAP Zákazníkem nebude povolena ve vztahu ke kterékoliv části této Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek či jiných smluvních dokumentů nebo ve vztahu k tomuto Popisu.

7. Verifikace

Společnost SAP bude mít právo pravidelně monitorovat (alespoň jednou ročně a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (i) správnost informací poskytovaných Zákazníkem a (ii) to, zda Zákazník používá Solution Manager Enterprise Edition v souladu s právy a omezeními uvedenými v tomto dokumentu, aby tak mohla kontrolovat shodu s podmínkami tohoto dokumentu.

8. Znovuobnovení

V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude Standardní podpora SAP poskytována od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení standardní podpory, nebo v případě ukončení Standardní podpory SAP podle výše uvedené části 6.1, aniž by byla uplatněna práva uvedená v části 6.2, nebo v případě, že Standardní podpora nebyla Zákazníkovi po určité období poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatky za Standardní podporu za časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovuobnovení.

9. Ostatní podmínky

9.1 Společnost SAP může rozsah Standardní podpory SAP nabízené společností SAP změnit jednou ročně na základě písemného oznámení tři měsíce předem.

9.2 Zákazník tímto potvrzuje, že získal veškeré licence pro všechna Řešení standardní podpory.

9.3 Pokud má Zákazník nárok obdržet jednu nebo více vzdálených služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník nebude mít nárok obdržet takové vzdálené služby v prvním kalendářním roce, pokud je Datum účinnosti tohoto dokumentu pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník nebude mít nárok převést vzdálené služby do dalšího roku, pokud takovou vzdálenou službu nevyužije.

9.4 NEVYUŽITÍ STANDARDNÍ PODPORY SAP POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP MŮŽE SPOLEČNOSTI SAP ZABRÁNIT V IDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNGOVÁNÍ SOFTWARE, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

9.5 Pokud společnost SAP udělí Zákazníkovi na základě Smlouvy licenci pro software třetí strany, společnost SAP poskytne k takovému softwaru třetí strany Standardní podporu SAP pouze do té míry, do jaké příslušná třetí strana společnosti SAP podporu zpřístupní. Po Zákazníkovi může být požadováno, aby provedl upgrade na aktuálnější verze operačních systémů a databází, aby mohl získat Standardní podporu SAP. Pokud některý dodavatel nabízí rozšíření podpory pro své produkty, společnost SAP může takové rozšíření nabídnout Zákazníkovi na základě zvláštní písemné Licenční smlouvy za dodatečný poplatek.

9.6 Standardní podpora SAP je poskytována v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.