Smlouva o poskytování údržby software SAP

č. 2016/14115

(dále jen „Smlouva o údržbě“)

uzavřená mezi

Česká pošta, s.p.

se sídlem:	Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO:	47114983
DIČ:	CZ47114983
zastoupen:	Ing. Martinem Elkánem, generálním ředitelem a Ing. Pavlem Chylou, ředitelem divize ICT a eGovernment
zapsán v obchodním rejstříku	Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení:	Československá obchodní banka, a.s., č. ú.: 102639446/0300

dále jako **“Zákazník“**

a

SAP ČR, spol. s r.o.

se sídlem:	Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4
IČO:	49713361
DIČ:	CZ49713361
zastoupena:	Ing. Romanem Knapem, jednatelem společnosti,
zapsána v obchodním rejstříku	Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 23228
bankovní spojení:	UniCreditBank Czech Republic, a.s. č. CZK účtu: 1084211001/2700

dále jako „**Dodavatel**“

(Zákazník a Dodavatel budou v této smlouvě označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o veřejných zakázkách“) tuto smlouvu o poskytování údržby software SAP.

Preambule

Zákazník provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Poskytování údržby SW SAP“ na uzavření této Smlouvy. Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku zadávacího řízení.

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 SAP ČR, spol. s r.o. a Zákazník uzavřeli dne 21. 9. 1998 Smlouvu o užívání počítačového programu a jeho údržbě – hodnotový kontrakt ve znění jejich dodatků č. 1– 23, dne 31.1.2013 uzavřeli Objednávku dle Požadavku č. 100103/13/POD ICT, dne 18.12.2013 uzavřeli Smlouvu o poskytnutí licence k Software a poskytování služeb podpory číslo 2013/1525, dne 29. 12. 2014 uzavřeli Smlouvu na pořízení licencí SAP číslo 278/2014 a dne 1.7.2015 uzavřeli Smlouvu o poskytování údržby SW SAP číslo 2015/778 (dále jen „**Licenční smlouvy**“).

1.2 Tato Smlouva o údržbě představuje závaznou dohodu o poskytování služeb údržby softwaru SAP poskytnutého na základě Licenčních smluv a definovaného v článku 2. 2. této Smlouvy o údržbě (dále jako „**služby podpory SAP**“). Poskytování služeb podpory SAP na základě předchozích smluv bude ukončeno k 31.12.2016, služby podpory SAP budou od data účinnosti této smlouvy poskytovány na základě této Smlouvy o údržbě. Poskytování služeb podpory SAP se kromě této Smlouvy o údržbě řídí Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) a všemi přílohami, na které Smlouva o údržbě odkazuje nebo je obsahuje (dále jen „**Přílohy**“). Všechny uvedené dokumenty tvoří nedílnou součást této Smlouvy o údržbě a budou dále označovány se Smlouvou společným názvem „**Smlouva o údržbě nebo Smlouva**“. Zákazník a Dodavatel potvrzují, že měli příležitost seznámit se s touto Smlouvou o údržbě, včetně VOP a všech Příloh, a to ještě před uzavřením této Smlouvy o údržbě. Ujednání v této Smlouvě o údržbě mají přednost před veškerými ujednáními obsaženými v Přílohách.

1.3 Tato Smlouva o údržbě se vztahuje pouze na údržbu pro software SAP, který je dále definován na základě článku 2. 2. této Smlouvy o údržbě (dále jen **„Software“**).

1.4 Kde se v Přílohách hovoří o „Smlouvě“, rozumí se tím tato Smlouva o údržbě.

1.5 Po uzavření Smlouvy o údržbě sdělí Zákazník Dodavateli tzv. číslo objednávky (OBJ), které má pouze evidenční charakter pro Zákazníka a nemá žádný vliv na plnění Smlouvy o údržbě.

1.6 „Podpora“ znamená dohodnutou údržbu a podporu Dodavatele poskytovanou pro Software. Služby podpory pro smluvně schválený model podpory jsou poskytovány podle ustanovení v platném popisu služeb Podpory.

Podle životního cyklu Software a v souladu s aktualizační strategií uvedenou na internetových informačních stránkách společnosti SAP poskytuje Dodavatel podporu pro nejnovější, aktuálně dodávanou verzi Software a dle potřeby pro starší verze Software. Poskytování Podpory pro Software třetích stran může vyžadovat použití

služeb podpory poskytovaných dotčeným výrobcem. Pokud výrobce neposkytuje služby podpory požadované Dodavatelem, Dodavatel má právo podat nejméně tři měsíce předem s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí výpověď a částečně ukončit smluvní vztah v oblasti podpory daného Software třetí strany.

2 SLUŽBY PODPORY SAP A SOUVISEJÍCÍ POPLATKY

2.1 Dodavatel a Zákazník se dohodli, že služby podpory SAP budou poskytovány podle platného Popisu služeb podpory SAP, který je k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a jehož verze aktuální k datu podpisu této Smlouvy o údržbě tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy o údržbě.

2.2 Služby podpory SAP na základě této Smlouvy o údržbě budou poskytovány pro veškerý Software uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy o údržbě. Licence k Software byly poskytnuty na základě Licenčních smluv. Veškerý Software uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy o údržbě, pro který budou poskytovány služby podpory SAP na základě této Smlouvy o údržbě, bude dále společně označován jako „**Řešení Enterprise Support“**. Služby podpory SAP budou na základě této Smlouvy o údržbě poskytovány od data účinnosti této Smlouvy o údržbě.

2.3 Služby podpory SAP podle této smlouvy budou poskytovány od data účinnosti této Smlouvy o údržbě do 31. 12. 2020.

2.4 **Poplatky za služby podpory SAP pro „Řešení Enterprise Support“ se platí čtvrtletně předem a jejich výše se stanoví postupem uvedeným v následujícím odstavci této Smlouvy o údržbě**. Na poplatky za služby podpory SAP pro „Řešení Enterprise Support“ bude vystaven řádný daňový doklad/faktura. Daňový doklad bude vystaven prvního dne kalendářního čtvrtletí, kterého se poplatek za služby podpory SAP týká.

2.5 Poplatek za služby podpory SAP pro Řešení Enterprise Support se vypočítá jako součin ročního koeficientu pro služby podpory SAP (v současnosti 22 %) a celkového Základu pro výpočet poplatku za údržbu za Řešení Enterprise Support uvedeného v Příloze č. 1 „Specifikace software“. Dodavatel se zavazuje, že koeficient pro služby podpory SAP pro Řešení Enterprise Support zůstane ve výši 22 % do 31. prosince 2020.

2.6 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.

2.7 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že Řešení Enterprise Support, ukončení Řešení Enterprise Support, nebo volba jiného typu služeb podpory SAP se musí striktně vztahovat na všechny licence, na které se vztahují smlouvy, dodatky a objednávky, jejichž předmětem je umožnění užití Software Zákazníkovi. Úroveň a typ služeb podpory SAP poskytovaných dle této Smlouvy o údržbě jsou odvislé od úrovně a typu služeb podpory SAP poskytovaných pro Software poskytovaný dle Smlouvy o užívání počítačového programu a jeho údržbě - hodnotový kontrakt uzavřené dne 21.9.1998 ve znění jejich dodatků a dle Smlouvy o poskytnutí licence k Software a poskytování služeb podpory ze dne 18.12.2013 ve znění jejich dodatků; na veškerý Software nabyvatele licence se musí vztahovat stejná úroveň a typ podpory. Jakékoliv částečné

ukončení SAP Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části software licencovaného na základě jakékoli smlouvy, dodatku či objednávky, jejichž předmětem je umožnění užití Software Zákazníkovi.

3 PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Všechny poplatky jsou uvedeny v Kč. Datum splatnosti je ve všech případech šedesát (60) kalendářních dní od data vystavení faktury/daňového dokladu.

3.2 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a níže uvedené údaje:

- Číslo Smlouvy o údržbě,
- Číslo OBJ,
- Platební podmínky v souladu se Smlouvou o údržbě,

3.3 V případě, že faktura/daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou o údržbě, je Zákazník oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů počíná běžet znovu od data vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.

3.4 Dodavatel zašle fakturu/daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Zákazníkovi nejpozději do 5 (slovy: pěti) kalendářních dnů ode dne vystavení.

3.5 Smluvní strany se v případě, kdy se nejedná o přenesení daňové povinnosti na Zákazníka, dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je Zákazník oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Zákazníkem v souladu s ustanovením tohoto odstavce smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

3.6 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Zákazník oprávněn zaslat daňový doklad zpět

Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

4 INFORMACE O ZÁKAZNÍKOVI

4.1 Zasílací adresa pro doručení faktury/daňového dokladu:
Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1

5 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

5.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

5.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.

5.3 Zákazník je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, bude-li Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Zákazníka.

6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1 Tato Smlouva o údržbě byla sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

6.2 Nedílnou součástí této Smlouvy o údržbě jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Software, na který je poskytována údržba - služby podpory SAP a cena

Příloha č. 2 - Popis služby podpory SAP

Příloha č. 3 - Odpovědné a kontaktní osoby

Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky výrobce SAP

6.3 Kterákoliv ze stran má právo písemně vypovědět smlouvu o poskytování Podpory SAP s šestiměsíční výpovědní dobou, s účinností ke konci daného kalendářního roku, Právo na mimořádné ukončení smlouvy a právo na ukončení smlouvy ze zákonných důvodů zůstávají nedotčena.

6.4 Tato Smlouva o údržbě je platná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinná rovněž dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, avšak nejdříve dnem 1. 1. 2017. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2020.

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva o údržbě je projevem jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy o údržbě připojují podpisy oprávněných zástupců.

V Praze dne: _____

Ing. Martin Elkán

generální ředitel
Česká pošta, s.p.

V Praze dne: _____

Ing. Roman Knap

jednatel společnosti
SAP ČR, spol. s r.o.

V Praze dne: _____

Ing. Pavel Chyla

ředitel divize ICTG
Česká pošta, s.p.

V Praze dne: _____

Ing. Hana Matějovská

finanční ředitelka
SAP ČR, spol. s r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace Software, na který je poskytována údržba – služby podpory SAP a cena

Materiál	Produkt	Definice jednotky		Počet jednotek	Cena za 1 rok za jednotku bez DPH	Cena za 1 rok za produkt celkem bez DPH	Cena za 1 čtvrtletí za produkt celkem bez DPH
7003013	SAP Developer User	1	User	3	27 530,066667 Kč	82 590,200000 Kč	20 647,550000 Kč
7003012	SAP Application Professional User	1	User	1464	10 488,862768 Kč	15 355 695,092331 Kč	3 838 923,773083 Kč
7003014	SAP Application Limited Professional User	1	User	894	3 998,098925 Kč	3 574 300,438984 Kč	893 575,109746 Kč
7003015	SAP Application Employee User	1	User	8700	776,384923 Kč	6 754 548,828129 Kč	1 688 637,207032 Kč
7010520	SAP Payroll Processing	500	Master Records	135	27 011,520509 Kč	3 646 555,268751 Kč	911 638,817188 Kč
7009348	SAP Sales for Professional Services	2 550 000	Sales Opportunity Value	25200	40,947390 Kč	1 031 874,231059 Kč	257 968,557765 Kč
7009349	SAP Multichannel Order Management for Pro. Serv.	1 000	Sales Orders	250	163,789560 Kč	40 947,390121 Kč	10 236,847530 Kč
7009368	SAP Service for TC	1000	Service Inquires	200	1 023,684753 Kč	204 736,950607 Kč	51 184,237652 Kč
7009035	SAP Real Estate Management, office, retail and industrial property mgmt.	1	User	40	28 831,935000 Kč	1 153 277,400000 Kč	288 319,350000 Kč
7001164	SAP Real Estate Management, residential property mgmt.	1 000	Rental Units	1	46 833,600000 Kč	46 833,600000 Kč	11 708,400000 Kč
7011082	SAP Convergent Charging for prepaid TC	100 000	Transactions	45	20 019,560000 Kč	900 880,200000 Kč	225 220,050000 Kč
7009507	SAP NetWeaver BeXBroadcaster	1	Recipients	302	176,662185 Kč	53 351,980000 Kč	13 337,995000 Kč
7009506	SAP NetWeaver OpenHub	1	Installations	1	196 625,000000 Kč	196 625,000000 Kč	49 156,250000 Kč
7009502	SAP Netweaver Process Integration	1	CPU	1	294 821,208874 Kč	294 821,208874 Kč	73 705,302219 Kč
7015921	SAP Netweaver Process Integration	1	Cores	2	317 990,860000 Kč	635 981,720000 Kč	158 995,430000 Kč
7010531	SAP Interactive Forms by Adobe, Individual User	1	User	300	307,185715 Kč	92 155,714473 Kč	23 038,928618 Kč
7009333	SAP Supplier Relationship management for Postal	26 500 000	Spend Volume	151	4 972,990004 Kč	750 921,490596 Kč	187 730,372649 Kč
7011638	SAP Extended Procurement	1	Spend Volume in blocks of 27 500 500 CZK	131	4 416,540305 Kč	578 566,780000 Kč	144 641,695000 Kč
7009653	SAP Business Objects Spend Analytis	500	Employees	2	248 649,500197 Kč	497 299,000395 Kč	124 324,750099 Kč
7011661	SAP Marketing, B2B	1 000	Records	300	400,391200 Kč	120 117,360000 Kč	30 029,340000 Kč
7011662	SAP Marketing, B2C	1 000	Records	1000	200,195600 Kč	200 195,600000 Kč	50 048,900000 Kč
7011664	SAP Loyalty Management, B2B	1	Loyalty Members	500	200,195600 Kč	100 097,800000 Kč	25 024,450000 Kč
7011663	SAP Loyalty Management, B2C	1 000	Loyalty Members	500	800,782400 Kč	400 391,200000 Kč	100 097,800000 Kč
7003016	SAP Employee Self-Service User	1	User	27000	77,000000 Kč	2 079 000,000000 Kč	519 750,000000 Kč
7001156	Runtime Oracle	1	SAV	1	5 552 844,196469 Kč	5 552 844,196469 Kč	1 388 211,049117 Kč
7001156	Runtime Oracle for SAP HANA (od 01.01.2018)	1	SAV	1	1 280 128,300000 Kč	1 280 128,300000 Kč	320 032,075000 Kč
7018065	Runtime SAP HANA (od 1.1.2018)	1	HSAV	1	5 818 764,600000 Kč	5 818 764,600000 Kč	1 454 691,150000 Kč
					CENA ZA JEDNO ČTVRTLETÍ PRVNÍHO ROKU PLNĚNÍ CELKEM bez DPH		11 086 152,16 Kč
					CENA ZA JEDNO ČTVRTLETÍ DRUHÉHO ROKU PLNĚNÍ CELKEM bez DPH		12 860 875,39 Kč
					CENA ZA JEDNO ČTVRTLETÍ TŘETÍHO ROKU PLNĚNÍ CELKEM bez DPH		12 860 875,39 Kč
					CENA ZA JEDNO ČTVRTLETÍ ČTVRTÉHO ROKU PLNĚNÍ CELKEM bez DPH		12 860 875,39 Kč
					CENA ZA PRVNÍ ROK PLNĚNÍ CELKEM bez DPH	44 344 608,65 Kč	
					CENA ZA DRUHÝ ROK PLNĚNÍ CELKEM bez DPH	51 443 501,55 Kč	
					CENA ZA TŘETÍ ROK PLNĚNÍ CELKEM bez DPH	51 443 501,55 Kč	
					CENA ZA ČTVRTÝ ROK PLNĚNÍ CELKEM bez DPH	51 443 501,55 Kč	
					CENA ZA 4 PLNĚNÍ ROKY CELKEM bez DPH	198 675 113,30 Kč	

	Hodnota (v Kč bez DPH)
Celkový Základ pro výpočet poplatku za údržbu od 1.1.2017 do 31.12.2017 (nezahrnuje Runtime SAP HANA a Runtime Oracle for SAP HANA)	201 566 403,00 Kč
Celkový Základ pro výpočet poplatku za údržbu od 1.1.2018	233 834 098,00 Kč

Příloha č. 2 - Popis služby 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 Dodavatelem, jak je zde dále stanoveno („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. **Definice:**

   1.1 „Go-Live” znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může Zákazník používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka v souladu se Smlouvou.

   1.2 „Řešení Zákazníka” znamená Řešení Enterprise Support a jakýkoliv jiný software, na který má Zákazník licenci od třetích stran za předpokladu, že tento software třetích stran je provozován ve spojení s Řešeními Enterprise Support.

   1.3 „Produktivní systém” znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka, v němž jsou zaznamenána data Zákazníka.

   1.4 „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení Zákazníka a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Zákazníka.

   1.5 „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.

   1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena Dodavatelem spolu se Zákazníkem v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém Zákazníka.

   1.7 „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech v souladu s příslušnými dny pracovního klidu v místě. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout pracovní dobu odlišně.

2. **Rozsah údržby SAP Enterprise Support** Zákazník může požadovat a Dodavatel musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém Dodavatel takové služby obecně poskytuje v rámci daného území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

   Neustálé zlepšování a inovace
   - Nové verze softwaru licencovaných Řešení Enterprise Support 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 také obsahovat opravy

stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.

- 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 Dodavatel poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP Dodavatel 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 aplikace software SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrade Řešení Enterprise Support, je podporováno například prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit a nástrojů pro porovnávání customizace.
- Dodavatel poskytne Zákazníkovi až pět dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů za účelem:
    - pomoci Zákazníkovi vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poskytnutí rady, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Zákazníka.
    - vést Zákazníka formou relací, v rámci kterých dochází k předávání znalostí, v rozsahu jednoho dne pro definovaný software/aplikace SAP nebo komponenty globální páteřní sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese http://service.sap.com/enterprisesupport. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí Dodavatele
- Dodavatel udělí Zákazníkovi přístup k asistované službě jako součásti SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Zákazníkovi pomůže optimalizovat správu technického řešení vybraných Řešení Enterprise Support.
- Konfigurační pokyny a obsah Řešení Enterprise Support jsou obvykle poskytovány pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best Practices pro správu systému SAP (SAP System Administration) a SAP Solution Operations pro Software SAP.
- SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílné součásti Řešení Enterprise Support.
- Popisy obsahu, nástrojů a procesů pro SAP Application Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, Řešení Enterprise Support a/nebo příslušné Dokumentace k Řešením Enterprise Support.

Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru SAP

Dodavatel nabízí speciální vzdálené kontroly prováděné specialisty na řešení SAP za účelem analýzy plánovaných nebo stávajících modifikací a identifikace možných konfliktů mezi zákaznickým kódem (custom code) a rozšiřujícími balíčky a jinými updaty Řešení Enterprise Support. Každá kontrola se provádí pro jednu konkrétní modifikaci v jednom procesním kroku hlavního obchodního procesu Zákazníka. Zákazník je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne Dodavatel na jeho žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifikuje standardní funkčnost Řešení Enterprise Support, která by mohla splňovat požadavky Zákazníka (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).
- Možnost údržby zákaznického kódu: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne Dodavateli na jeho žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, Dodavatel identifikuje, které uživatelské výstupy (user exits) a služby mohou být použity pro oddělení zákaznického kódu od kódu SAP (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).

Globální páteřní síť podpory

- SAP Service Marketplace – databáze znalostí Dodavatele a extranet Dodavatele určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého Dodavatel zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům Dodavatele.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obejití. 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. customizační nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – jak je popsáno v části 2.4

Podpora klíčových aplikací a procesů („Mission Critical Support“)

- Globální zpracování zpráv (Global message handling) Dodavatelem u problémů vztahujících se k Řešením Enterprise Support, včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1. níže.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Zákazníka vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje Dodavatel podpůrnou analýzu hlavních příčin klíčových aplikací a procesů v souladu s globálním zpracováním zpráv a Dohodami o úrovni služeb (SLA) uvedenými v části 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, odpovídající stupni priority hlášení „velmi vysoká“ a „vysoká“. Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy Dodavatele (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/), Dodavatel může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi nalézt řešení problému.

Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Předem nakonfigurované testovací šablony a testovací případy jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě výše uvedeného SAP Solution Manager Enterprise Edition podporuje testovací aktivity Zákazníka funkcionalitami, které v současné době zahrnují:
    - Správu testování pro Řešení Enterprise Support pomocí funkčnosti poskytované jako součást SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Řízení kvality pro řízení pomocí „Quality-Gates“
    - Nástroje poskytované Dodavatelem pro automatické testování
    - Nástroje poskytované Dodavatelem za účelem pomoci při optimalizaci rozsahu regresního testu. Tyto nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou dotčeny plánovanou změnou Softwarových řešení SAP, a jejich výstupem jsou doporučení týkající se rozsahu testování a také generování plánů testování (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).
- Obsahové a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiku implementace a standardní procedury, Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Přístup k metodickým pokynům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou pokrývat implementační a provozní procesy s cílem snižovat náklady a rizika. V současné době se jedná o následující obsah:
    - Provozování End-to-End řešení: pomáhá Zákazníkovi optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Zákazníka.
    - Metodika provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Zákazníkovi s řízením aplikace, operacemi obchodního procesu a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
        - Standardy Dodavatele pro provozování řešení
        - Cestovní mapu (road map) pro Run SAP za účelem implementace operací řešení end-to-end
        - Nástroje, včetně řešení řízení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Více informací o metodice Run SAP naleznete na http://service.sap.com/runsap.

- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb, atd.

2.1. Globální zpracování zpráv a Dohoda o úrovni služeb (SLA) Pokud Zákazník ohlásí poruchu, Dodavatel poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit či je obejít. Hlavním kanálem pro takovouto podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná Dodavatelem. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení. Podrobnosti týkající se definice priorit hlášení jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat Dodavatel také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) Dodavatel vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v Části 3.2(iii).

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA") se vztahují na veškerá hlášení Zákazníka týkající se podpory, která Dodavatel akceptuje jako hlášení s prioritou 1 nebo 2 a která splňují níže uvedené předpoklady. Tyto SLA jsou zahájeny v prvním úplném kalendářním čtvrtletí následujícím po datu účinnosti tohoto dokumentu. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí" znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

a. Hlášení s prioritou 1 („Very high"). Dodavatel bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 Dodavatelem (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu). Hlášení je přidělena priorita 1, pokud má problém velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce a pokud nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost. Tato situace je obecně způsobena následujícími okolnostmi: úplný výpadek systému, poruchy centrálních funkcí SAP v Produktivním systému nebo Top-Issues.

b. Hlášení s prioritou 2 („High"). Dodavatel bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 Dodavatelem během Místní pracovní doby Dodavatele. Hlášení je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce v Produktivním systému a nelze provádět nezbytné úkoly. Tato situace je způsobena nesprávnými nebo provozu neschopnými funkcemi systému SAP, které jsou nezbytné pro provádění takových transakcí a/nebo úkolů.

2.1.2 SLA pro nápravné opatření v rámci reakční doby pro hlášení s prioritou 1: Dodavatel poskytne řešení, doporučení, jak vadu obejít nebo akční plán pro řešení (dále označované jako „Nápravné opatření") v souvislosti s chybovým hlášením Zákazníka, které má prioritu 1, během čtyř (4) hodin od přijetí takového chybového hlášení s prioritou 1 Dodavatelem (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) (dále jen jako „SLA pro Nápravné opatření"). V případě, že je Zákazníkovi poskytnut akční plán jako forma Nápravného opatření, pak tento akční plán bude zahrnovat: (i) stav procesu řešení; (ii) plánované další kroky, včetně identifikace odpovědných zdrojů na straně Dodavatele; (iii) požadované akce Zákazníka za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce Dodavatele; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně Dodavatele. Následné aktualizace stavu budou zahrnovat shrnutí doposud provedených akcí, plánované další kroky, a datum a čas další aktualizace. SLA pro Nápravné opatření se vztahuje pouze na tu část doby zpracování, kdy je hlášení zpracováváno Dodavatelem (dále jen „Doba zpracování"). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je hlášení ve stavu „Akce zákazníka" nebo „Řešení navrhované SAP", kde (a) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno Zákazníkovi; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že Dodavatel poskytl Nápravné opatření, jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: Dodavatel navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Zákazník souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.

2.1.3 Předpoklady a výluky.

2.1.3.1 Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní

příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému se chybová hlášení vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány Dodavatelem se statusem dodávky „neomezená dodávka / unresctricted shipment“; (ii) hlášení jsou předána Zákazníkem v anglickém jazyce pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition v souladu s v danou dobu (aktuálně) platnou procedurou přihlášení ke zpracování chybového hlášení Dodavateli, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakékoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby Dodavatel mohla zahájit kroky v souvislosti s ohlášenou chybou; (iii) hlášení se vztahují na verzi produktu Řešení Enterprise Support, která spadá do běžné údržby (Mainstream Maintenance) nebo rozšířené údržby (Extended Maintenance).

U hlášení s prioritou 1 musejí být Zákazníkem splněny následující dodatečné předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby Dodavatel byla schopná problém identifikovat; (b) Zákazník poskytne pro komunikaci se Dodavatelem po dobu dvacet čtyři hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení chybového hlášení s prioritou 1 v souladu se závazky Zákazníka definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Zákazníka zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne Dodavateli potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkčností Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami Dodavatele) s výjimkou zákaznického kódu vytvořeného pomocí SAP development workbench; (ii) hlášení týkající se podpory vztahující se k národním verzím, které nejsou součástí Řešení Enterprise Support a místo toho jsou realizovány jako partnerský add-on, zlepšení nebo modifikace je výslovně vyloučeno, i kdyby tyto národní verze byly vytvořeny Dodavatelem; a (iii) hlavní příčinou hlášení není nesprávná funkce, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“) nebo jde-li o hlášení, které vyžaduje poskytnutí poradenských služeb.

2.1.4 Kredit.

2.1.4.1 Závazky Dodavatele podle SLA uvedené výše jsou považovány za splněné, pokud k příslušné reakci dojde ve stanovené lhůtě v devadesáti pěti procentech (95 %) všech případů pro všechny SLA v daném kalendářním čtvrtletí. V případě, že Zákazník zadá méně než dvacet (20) hlášení (v souhrnu pro všechny SLA) podle SLA uvedených výše v jakémkoliv kalendářním čtvrtletí během doby poskytování údržby Enterprise Support, Zákazník souhlasí, že Dodavatel bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud Dodavatel nesplní lhůty definované ve výše uvedených SLA v případě maximálně jednoho hlášení týkajícího se podpory během příslušného kalendářního čtvrtletí.

2.1.4.2. Podle Části 2.1.4.1 výše, v případě, že lhůty pro SLA nejsou splněny (každý takový případ je dále označován jako „Porušení“), budou platit následující pravidla a procedury: (i) Zákazník bude písemně informovat Dodavatele o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) Dodavatel vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu Dodavatele v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící Dodavateli poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na

základě zprávy, která prokáže Porušení na straně Dodavatele, Dodavatel přidělí Zákazníkovi Kredit (dále též „Service Level Credit“ nebo „SLC“) v rámci faktury na následný poplatek za údržbu ve výši jedné čtvrtiny procenta (0,25 %) poplatku za údržbu Zákazníka za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokázané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu Zákazníka za takové kalendářní čtvrtletí. Zákazník nese odpovědnost za informování Dodavatele o jakýchkoli SLC do jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči Dodavateli písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Zákazníka vztahující se k údajnému nebo faktickému Porušení.

2.2 SAP Support Advisory Center (poradenské centrum podpory SAP) Pro prioritu 1 a Top-Issues, které se přímo vztahují k Řešením Enterprise Support, Dodavatel poskytne globální jednotku v rámci organizace podpory SAP pro požadavky, které se vztahují k mission critical supportu (dále označovanou jako „Support Advisory Center”). Support Advisory Center bude plnit následující úkoly týkající se mission critical supportu: (i) dálkovou podporu pro Top-Issues – Support Advisory Center bude fungovat jako dodatečná eskalační úroveň, která umožní nepřetržitou analýzu (v režimu 24x7) hlavní příčiny za účelem identifikace problému; (ii) plánování Průběžné kontroly kvality dodávky služeb ve spolupráci s oddělením IT Zákazníka, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytne jeden SAP Enterprise Support report za kalendářní rok; (iv) dálkovou primární certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována Zákazníkem; a (v) vedení v případech, kdy Průběžné kontroly kvality (jak je definováno v Části 2.3 níže), akční plán a/nebo písemná doporučení Dodavatele vykazují kritický stav (tj. červený report CQC) Řešení Enterprise Support.

Jako přípravu na dodávku Průběžné kontroly kvality pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition provedou kontaktní osoba Zákazníka a Dodavatel společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace Dodavatele.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Zákazníka (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům nebo eskalacím týkajícím se Řešení Enterprise Support.

2.3 Průběžná kontrola kvality SAP V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) Dodavatel poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za kalendářní rok pro každé Softwarové řešení SAP.

CQC se mohou skládat z jedné nebo více manuálních nebo automatických vzdálených servisních konzultací. Dodavatel může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP EarlyWatch Alert nebo v případech, kdy se Zákazník a

SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako například přesný typ a priority CQC a úkoly Dodavateli a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC Dodavatel poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány Dodavatelem a/nebo certifikovaným partnerem Dodavatele jednajícím v roli dodavatele Dodavatele a na základě standardů a metodik CQC. Zákazník se zavazuje poskytovat příslušné zdroje, včetně, ale nejen, zařízení, dat, informací a příslušného spolupracujícího personálu s cílem usnadnit dodávku CQC v souladu s tímto dokumentem.
Zákazník si je vědom, že Dodavatel omezuje možnost změnit termín pro poskytnutí CQC na maximálně tři změny za rok. Změna termínu musí být provedena minimálně pět (5) pracovních dnů před plánovaným termínem jejího poskytnutí. V případě, že Zákazník nedodrží tato pravidla, Dodavatel není povinen poskytnout roční CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Support

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) je předmětem Smlouvy a slouží výhradně pro následující účely v rámci SAP Enterprise Support: (i) dodávka SAP Enterprise Support a služeb údržby pro Řešení Zákazníka, včetně dodávky a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení Enterprise Support; a (ii) správu životního cyklu aplikací pro Řešení Zákazníka i pro jakékoli jiné softwarové komponenty a prostředky IT licencované Zákazníkem nebo získané Zákazníkem jiným způsobem od třetích stran za předpokladu, že takovýto software třetí strany, softwarové komponenty a prostředky IT jsou používány ve spojení s Řešeními Enterprise Support a jsou nezbytné k dokončení podnikových procesů Zákazníka podle dokumentace řešení v SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Další podporované prostředky"). Taková správa životního cyklu aplikací je omezena výhradně na tyto účely:

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.
  Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Zákazník musí mít příslušné licence Definovaných uživatelů k používání SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být používán k jiným než výše uvedeným účelům. Bez dotčení předchozího omezení nesmí Zákazník používat SAP Solution Manager Enterprise Edition pro (i) scénáře CRM, jako jsou např. servisní plány, smlouvy, správa potvrzení servisu, kromě scénářů CRM výslovně uvedených v části 2.4.1; (ii) jiné způsoby užití aplikace SAP NetWeaver než způsoby uvedené výše nebo (iii) správu životního cyklu aplikací a zvláště správu poruch (service desk) kromě pro Řešení Zákazníka a Dalších podporovaných prostředků a (iv) sdílené možnosti služeb mimo IT, kromě jiného včetně HR, finančního účetnictví nebo nákupu.

2.4.3 Dodavatel může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition uvedené v této části 2.4. na SAP Service Marketplace na adrese http://service.sap.com/solutionmanager.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition smí být Zákazníkem používán během doby platnosti tohoto Popisu výhradně 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 v rámci Enterprise Support jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se Dodavatelem, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou dostupné nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nehledě na předchozí omezení Definovaných uživatelů je Zákazník oprávněn povolit kterémukoli ze svých zaměstnanců používat webovou samoobslužnou službu v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition během doby platnosti tohoto dokumentu pro výhradní potřebu vytváření žádostí o podporu (support ticket), vyžádání si informace o stavu řešení žádosti o podporu a potvrzení jejího vyřešení přímo souvisejících s Řešeními Zákazníka a Dalšími podporovanými prostředky.

2.4.5 V případě, že Zákazník ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s Částí 6, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution Manger Enterprise Edition Zákazníkem řídit podmínkami a pravidly stanovenými Popisem Standardní podpory SAP.

2.4.6 Používání SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být Zákazníkem nabízeno jako služba třetím stranám, a to ani v případě, že třetí strany mají licencovaný Software SAP a mají licencované Definované uživatele; s výjimkou případu, že třetí strany oprávněné k přístupu k Softwaru SAP podle Smlouvy mají přístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výhradně pro účely podpory související se SAP pro podporu interních podnikových operací Zákazníka v souladu s podmínkami tohoto dokumentu.

3. Odpovědnosti Zákazníka.

3.1 Řízení programu SAP Enterprise Support. Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Zákazník určit kvalifikovanou anglicky mluvící kontaktní osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka SAP pro Support Advisory Center (označovanou též jen jako „Kontaktní osoba“) a musí poskytnout údaje o této Kontaktní osobě (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), pomocí kterých může být tato Kontaktní osoba nebo její oprávněný zástupce kdykoliv kontaktován. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2 Ostatní požadavky. Aby Zákazník získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí Zákazník dále splnit následující předpoklady:

(i) Hradit všechny poplatky za služby údržby Enterprise Support v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.

(ii) Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované Dodavatelem a udělit Dodavateli všechna nezbytná oprávnění,

zejména pak pro účely vzdálené analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců Dodavatele, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlením ve zpracování hlášení a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že Dodavatel nebude schopen poskytnout pomoc efektivním způsobem. Musí být rovněž nainstalovány nezbytné softwarové komponenty pro služby podpory. Více informací naleznete v SAP Note 91488.

(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované Dodavatelem, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže.

(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 pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.

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

(vii) Realizovat počáteční hodnocení (Initial Assessment), jak je uvedeno v Části 2.2, a implementovat veškerá doporučení, která SAP klasifikuje jako povinná.

(vii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a Dodavatelem a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade 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 relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy Dodavateli bez zbytečného prodlení.

(xi) Předat veškerá chybová hlášení prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je průběžně uvolňována Dodavatelem prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.

(xii) Informovat Dodavatele bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů a veškeré další informace relevantní pro Řešení Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise). Aby bylo možné využít potenciální hodnotu dodávanou v rámci SAP Enterprise Support v plném rozsahu, požaduje se, aby Zákazník založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Zákazníkem jako ústřední bod pro kontakt s organizací Dodavatele, která poskytuje údržbu. V roli trvale existujícího odborného střediska poskytuje Zákaznické COE podporu pro efektivní implementaci, inovaci, provoz a řízení kvality obchodních procesů a systémů Zákazníka, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP

poskytované Dodavatelem (více informací o metodice Run SAP naleznete na http://service.sap.com/runsap). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. Dodavatel doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.

4.2 Základní funkce Zákaznického COE Zákaznické COE musí splňovat následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformy infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (nejméně 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci s Dodavatelem (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke Dodavateli, aby bylo možné podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení Enterprise Support, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení Enterprise Support a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby s Dodavatelem. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

4.3 Certifikace Zákaznického COE Zákazník musí vytvořit 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 Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od Dodavatele je provedení auditu Zákaznického COE. Podrobné informace o tomto procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace týkající se dostupných úrovní certifikace, jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. **Poplatky za Enterprise Support** Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány ve Smlouvě, v dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatek za údržbu Software včetně DPH bude účtován na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za SAP Enterprise Support vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období, definovaného v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.
6. **Ukončení**

6.1 SAP Enterprise Support může být ukončen kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně šest (6) měsíců (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl SAP Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může Dodavatel ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník je v prodlení s úhradou poplatku za údržbu Enterprise Support, a to více než 20 dní a Dodavatel Zákazníka předem písemně upozornil na porušení povinnosti.

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 Standardní podporu SAP, když toto tři (3) měsíce předem písemně oznámí Dodavateli, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem období, na které se podpora obnovuje a které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem prvního období, na které se podpora obnovuje, v rámci kteréhokoli kalendářního roku, které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu. Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení Standardní podpory SAP dojde k ukončení SAP Enterprise Supportu. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení Enterprise Support a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky Dodavateli pro Standardní podporu SAP, včetně (avšak nikoli výhradně) stanovení ceny. Dodavatel a Zákazník uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Zákazníka a aktuálně platné podmínky Dodavateli.

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

7. **Ověření** Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je Dodavatel oprávněn periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami Dodavatele) (i) správnost informací poskytnutých Zákazníkem a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem v souladu s právy a omezeními definovanými v Části 2.4.

8. **Znovuobnovení** V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytován od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení Enterprise Support, nebo v případě ukončení údržby SAP Enterprise Support podle Části 6 výše nebo v případě, že Zákazníkovi nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude Dodavatel fakturovat Zákazníkovi poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovuobnovení.

9. **Ostatní podmínky**

9.1 Vyhrazuje se, že rozsah SAP Enterprise Supportu nabízeného výrobcem SAP může být měněn ročně kdykoliv na základě předchozího písemného upozornění zaslaného tři měsíce předem.

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

9.3 V případě, že je Zákazník oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÉ DODAVATELEM MŮŽE DODAVATELI ZABRÁNIT V INDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNGOVÁNÍ SOFTWARU, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT DODAVATEL ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

9.5 V případě, že Dodavatel poskytne Zákazníkovi licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, Dodavatel poskytne údržbu SAP Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu Dodavateli. Po Zákazníkovi může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support. Pokud příslušný dodavatel nabízí rozšíření podpory na své produkty, Dodavatel může nabídnout Zákazníkovi takové rozšíření na základě zvláštní písemné smlouvy za dodatečný poplatek.

9.6 SAP Enterprise Support je poskytován v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese http://service.sap.com/releasestrategy.

Příloha č. 3 – Odpovědné a kontaktní osoby

Odpovědnými osobami Zákazníka a Dodavatele pro účely komunikace ve věcech týkajících se této Smlouvy jsou:

Za Zákazníka:

Ve věcech smluvních a obchodních:

xxx

Tel: +420 556 316 xxx

e-mail: xxx@cpost.cz

Ve věcech technických:

xxx

Tel: +420 556 316 xxx

Mobil: +420 605 225 xxx

e-mail: xxx@cpost.cz

Za Dodavatele:

Kontaktní údaje helpdeskové podpory:

Ve věcech smluvních a obchodních:

xxx

tel.: +420 602 427 xxx

e-mail: xxx@sap.com

Ve věcech technických:

xxxěk

tel.: +420 602 427 xxx

e-mail: xxx@sap.com

Změna kontaktních osob a/nebo jejich kontaktních spojených je účinná okamžikem oznámení této změnu druhé smluvní straně, aniž by smluvní strany musely o této změně uzavírat dodatek k této Smlouvě.

Příloha č. 4 - Všeobecné obchodní podmínky výrobce SAP