

SMLOUVA O PODPOŘE SAP

Tato Smlouva o podpoře SAP ("Smlouva") uzavřená mezi společnostmi

SAP ČR, spol. s r.o., se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, IČ: 49713361, DIČ: CZ49713361, zapsaná do obchodního rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, č. vložky 23228 (dále jen "SAP")

a společností

ČESKÝ ROZHLAS, 120 99 Praha 2, Vinohrady, Vinohradská 1409/12, IČ: 45245053, DIČ: CZ45245053, zastoupený

_____, zřízený zákonem č. 484/1991 Sb. o Českém rozhlasu, (dále jen "Zákazník")

nabývá účinnosti dnem podpisu této smlouvy.

PREAMBULE

VZHLEDEM K TOMU, že Zákazník získal právo používat software SAP od autorizovaného prodejce SAP ("Prodejce") na základě Licenční smlouvy k softwaru uzavřené mezi Zákazníkem a Prodejcem ("Licenční smlouva k softwaru"); a

VZHLEDEM K TOMU, že společnost SAP prostřednictvím svých zaměstnanců a dodavatelů z řad třetích stran poskytuje služby softwarové podpory,

se smluvní strany, které mají v úmyslu uzavřít spolu právní vztah, s ohledem na vzájemné sliby a závazky v této Smlouvě, jejichž adekvátnost je tímto uznána, dohodly takto:

1. Definice

1.1 Výrazem "Dokumentace" se rozumí dokumentace společnosti SAP, která je Zákazníkovi dodána v rámci Licenční smlouvy k softwaru.

1.2 Výrazem "Podpora SAP" se rozumí podpora, kterou společnost SAP aktuálně nabízí Zákazníkovi; může jít o varianty podpory Standardní podpora SAP nebo SAP Enterprise Support. Podrobné informace o této podpoře jsou uvedeny v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

1.3 Výrazem "Software" se rozumí (i) veškerý software vyvinutý společností SAP a/nebo SAP AG, případně vyvinutý pro tyto společnosti, a dodaný Zákazníkovi v rámci Licenční smlouvy k softwaru, (ii) jakákoli nová verze tohoto softwaru, která je k dispozici v rámci Podpory SAP; a (iii) veškeré úplné nebo částečné kopie veškerého výše uvedeného softwaru nebo jeho verzí.

1.4 Výrazem "Interní informace" se rozumí: (i) s ohledem na společnost SAP a společnost SAP AG (která společnosti SAP interní informace poskytuje), Software, Dokumentace a Součásti podpory SAP, software třetí strany, který je dodáván spolu se Softwarem, nebo jako jeho součást, výsledky srovnávacích testů, manuály, výpisy programu, datové struktury, vývojové diagramy, logické diagramy, funkční specifikace; (ii) koncepce, techniky, představy a know-how obsažené a vyjádřené v Softwaru a (iii) informace, které lze odůvodněně označit za důvěrné a interní informace společnosti SAP nebo Zákazníka, nebo jejich poskytovatelů licencí, s výjimkou veškerých interních informací společnosti SAP nebo Zákazníka, které: (a) jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez zavinění či nedbalosti druhé strany, nebo které (b) druhá strana oprávněně nabyla z jiného zdroje, než od strany zveřejňující informace, a to ještě předtím, než tato strana zveřejňující informace tyto informace poskytla; nebo (c) na které druhá strana právoplatně získá nárok nezávisle na druhé straně.

1.5 Výrazem "Výsledek práce" se rozumí veškeré výsledky, informace, dokumentace, změny nebo vylepšení Softwaru a dalších materiálů vytvořených, vyvinutých, realizovaných atd., nebo vyrobených na základě této Smlouvy (ať již jako jednotlivé položky, nebo jako kombinace položek, a bez ohledu na to, zda byly příslušné služby poskytnuty v plném rozsahu), a veškerá patentová a autorská práva, práva k ochranným známkám, obchodní tajemství a jiná vlastnická práva k nim nebo z nich vyplývající.

2. Samostatná Licenční smlouva k softwaru. V rámci samostatné smlouvy mezi Zákazníkem a Prodejcem získal Zákazník od Prodejce (nikoli od společnosti SAP) licenci na určitý software, uvedený v Příloze č. 2 (tento Software je dále v textu uváděn jako "Podporovaný software").

Zákazník bere na vědomí a uznává, že poskytnutí Podpory SAP je vždy podmíněno tím, že Zákazník bude držitelem platné licence na Podporovaný software.

Není-li písemně dohodnuto jinak, Zákazník prohlašuje a zaručuje, že v Příloze č. 2 je uveden přesný a kompletní seznam veškerého softwaru, k němuž Zákazník od Prodejce získal licenci a který je předmětem Podpory SAP. Zákazník je povinen společnost SAP neprodleně informovat o veškerých dalších licencích k softwaru, které Zákazník získá a které budou předmětem Podpory SAP. Společnost SAP má následně nárok navýšit Poplatek za poskytování podpory o částku, která bude odpovídat navýšení objemu podpory o dodatečný software (k navýšení může dojít i zpětně). Společnost SAP je oprávněna tento krok provést i v případě, že bude informována o tom, že Zákazník společnost SAP o těchto dalších licencích neprodleně neuvědomil.

Na základě této Smlouvy je Zákazníkovi poskytnuta pouze Podpora SAP; udělování licencí a vyšší poplatků za tyto licence tato Smlouva **neupravuje**. V rámci této Smlouvy společnost SAP poskytuje nevýhradní, časově omezenou licenci na nové verze Softwaru a další

software a materiály poskytované v rámci níže uvedené Podpory SAP ("Součástí podpory SAP"), a to pouze po dobu trvání Licenční smlouvy k softwaru. Licence na Součástí podpory SAP podléhá podmínkám Licenční smlouvy k softwaru, s výjimkou níže uvedených ujednání a případně jiných ujednání uvedených v této Smlouvě: (i) užití Součástí podpory SAP je omezeno na použití se Softwarem, k němuž byla udělena licence na základě Licenční smlouvy k softwaru; (ii) takové užití je omezeno pouze pro interní obchodní operace Zákazníka a k zajištění interního školení a testování v rámci těchto interních obchodních operací; (iii) Zákazník není oprávněn využívat Součástí podpory SAP k poskytování služeb třetím osobám (např. outsourcing obchodních procesů, služby servisní společnosti nebo zajišťování školení).

3. Poskytované služby. Společnost SAP zajistí Podporu SAP uvedenou v Popisu podpory SAP, který formou odkazu tvoří nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. 1. Zákazník odpovídá za přijetí příslušných vnitřních opatření nutných k neinterferenčnímu zajištění Podpory SAP. Zákazník bere na vědomí, že Podpora SAP v rámci této Smlouvy se vztahuje pouze na Podporovaný software, který společnost SAP původně poskytla Prodejci, a nevztahuje se na úpravy, doplňky nebo vylepšení Softwaru, které provedl Prodejce nebo jiná třetí strana.

Pro účely této Smlouvy a poskytování Podpory SAP na základě této Smlouvy není součástí Řešení Enterprise Support ("Enterprise Support Solutions") a Řešení standardní podpory ("Standard Support Solutions") definovaných v příslušném Popisu podpory software poskytnutý Prodejcem Zákazníkovi jinak, než na základě distribuční smlouvy uzavřené mezi Prodejcem a společností SAP. V Příloze č. 1 se výrazem "Držitel licence" rozumí Zákazník.

4. Poplatek za poskytování podpory SAP. Poplatky za poskytování podpory SAP se platí čtvrtletně předem, a to ve výši stanovené níže v textu. Po uplynutí Počátečního období platnosti (uvedené v odstavci 6) budou Poplatky za poskytování podpory SAP a jakákoli omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných v příslušném Popisu podpory SAP.

Výše Poplatku za poskytování Standardní podpory SAP pro Podporovaný software, který je hrazen společností SAP, činí **88 069,70 CZK za rok**. Společnost SAP prohlašuje, že výše Poplatku za poskytování podpory SAP zůstane do 31. 12. 2022 beze změny. Poté si společnost SAP vyhrazuje právo Zákazníkovi navýšit Poplatek za poskytování Standardní podpory SAP podle této Smlouvy (bez dalšího upozornění), přičemž Poplatek za poskytování 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 se Bazický index přestane zveřejňovat, potom Nabyvatel licence souhlasí, že společnost SAP jej může nahradit odpovídajícím indexem platným v softwarovém odvětví.

Pokud v daném roce nebo letech nedojde ke zvýšení poplatku, neznamená to, že se společnost SAP práva zvýšit poplatky vzdala. Poplatky za poskytování podpory se fakturují čtvrtletně předem na základě řádného daňového dokladu, který bude vystaven vždy k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za údržbu vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Poplatky za poskytnutí podpory SAP splatné před následujícím kalendářním čtvrtletím jsou fakturovány poměrně pro příslušné platné kalendářní čtvrtletí. Pro vyloučení pochybností jsou za kalendářní čtvrtletí považovány leden až březen, duben až červen, červenec až září, říjen až prosinec. Poplatky za poskytování podpory softwaru SAP se zvýší při udělení licence na další Software.

Přístup do Poradenského centra podpory (Support Advisory Center), kontinuální kontrola kvality (Continuous Quality Checks), kontroly prováděné při přechodu do produktivního režimu (Go Live Checks) a Enterprise Support Reports (reporty podpory Enterprise Support) (případně jednotlivě a pouze v rozsahu popsaném v Popisu podpory SAP) budou zajištěny pouze v případě, že Zákazník zajistí klíčová (mission-critical) opatření certifikací svého Zákaznického COE (Customer COE). Všem zákazníkům Podpory SAP je k dispozici Solution Manager; v současné době však neexistuje rozhraní mezi řešením Solution Manager a produkty s označením BusinessObjects. Bude-li uvolněna verze, která bude obsahovat tuto funkci, budou si Zákazníci muset nainstalovat řešení Solution Manager a využívat jeho možnosti.

Všechny poplatky jsou uvedeny v CZK. Doba splatnosti poplatků je třicet (30) dnů od data vystavení faktury. Veškeré poplatky, které nebudou uhrazeny v době splatnosti, budou navýšeny o úrok z prodlení ve výši 3M PRIBOR + 8 % p.a. z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, přičemž ale nepřekročí maximální částku stanovenou zákonem.

5. Daně. Poplatky a jiné platby uvedené v této Smlouvě nezahnují federální, státní nebo místní daně z prodeje, daně z přidané hodnoty (DPH), daně ze zboží a služeb (GST), zahraniční srážkové daně, uživatelské daně, daně z majetku, spotřební daně, daně ze služeb ani podobné daně (dále v textu jako „Daně“) uložené v současné době či v budoucnosti. Veškeré tyto daně hradí Zákazník. Ještě před uzavřením této Smlouvy musí být společnosti SAP uděleno povolení k provádění přímých plateb nebo platné osvědčení o osvobození od daně. Pokud bude společnost SAP povinna Daně odvést, bude Zákazník povinen společnosti SAP příslušnou částku uhradit. Zákazník tímto prohlašuje, že společnosti SAP uhradí veškeré Daně a související náklady, úroky a penále, které společnost SAP zaplatila nebo má zaplatit.

6. Doba platnosti. Poskytování Podpory SAP je zahájeno k prvnímu dni kalendářního měsíce následujícího po uzavření této Smlouvy. Pro prodej produktů SAP Business All-in-One a pro společné transakce (prodej produktů SAP Business All-in-One a SAP BusinessObjects v rámci jednoho prodeje, představuje počáteční období platnosti Podpory SAP zbývající část kalendářního roku a následující celý kalendářní rok („Počáteční období“). Pro samostatný prodej produktů SAP BusinessObjects, představuje „Počáteční období“ období jednoho roku od data účinnosti Objednávky. Po uplynutí Počátečního období bude na základě Smlouvy a Popisu podpory SAP Podpora SAP obnovena vždy k datu jejího obnovení na jeden další rok.

7. Interní informace.

7.1 Interní informace společnosti SAP.

(a) Zákazník potvrzuje, že společnost SAP a SAP AG a jejich poskytovatelé licencí jsou vlastníky veškerých práv duševního vlastnictví, jež jsou součástí Interních informací společnosti SAP, a držiteli právních nároků na ně nebo z nich vyplývajících, včetně patentů, ochranných známek, servisních známek, autorských práv a obchodních tajemství. Zákazník získává pouze právo používat Interní informace společnosti SAP, a to způsobem popsáním v části 2, a nezískává žádná vlastnická práva na Interní informace společnosti SAP a SAP AG či stran, které společností SAP a SAP AG poskytují licence, ani právní nároky k nim nebo z nich vyplývající.

(b) Zákazník není oprávněn kopírovat, překládat, zpětně překládat či dekompileovat ani vytvářet nebo se snažit o vytvoření, ať pomocí metod reverzního inženýrství nebo jinak, zdrojový kód ze strojového kódu Softwaru nabytého na základě Licenční smlouvy k softwaru nebo na základě této Smlouvy.

(c) Zákazník není oprávněn z Interních informací společnosti SAP odstraňovat údaje o vlastnických či autorských právech ani ochranné či servisní známce.

7.2 Ochrana Interních informací. V zájmu ochrany práv společnosti SAP a jejich poskytovatelů licence a Zákazníka, která souvisejí s jejich příslušnými Interními informacemi, se společnost SAP a Zákazník dohodli učinit veškeré přiměřené kroky a přijmout stejná bezpečnostní opatření na ochranu Interních informací před vyrazením třetími osobám, jako na ochranu vlastních interních a důvěrných informací. Ani jedna ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé strany oprávněna zveřejňovat, poskytovat nebo dát k dispozici jakékoli Interní informace druhé strany v jakékoli podobě a to nikomu, s výjimkou svých zaměstnanců, vedoucích, ředitelů jednajících v dobré víře, nebo třetích osob, jimž musí být přístup k informacím zajištěn proto, aby mohly vykonávat svá práva v souladu s touto Smlouvou. Obě strany souhlasí s tím, že před zveřejněním Interní informace druhé strany třetí straně, si od této třetí strany vyžadují písemné potvrzení o tom, že tato třetí strana bude vázána podmínkami, které nebudou o nic méně restriktivní, než podmínky uvedené v této části 7, jež upravují nakládání s Interními informacemi. V tomto písemném potvrzení bude společnost SAP, případně Zákazník, uvedena jako obmyšlená třetí strana.

8. Výsledek práce.

8.1 Zákazník není oprávněn podnikat kroky, které by společnosti SAP bránily v nezávislém vývoji, prodeji, převodu, užívání či udělování licencí k vlastnímu Softwaru nebo jeho úpravám či vylepšením.

8.2 Společnost SAP má výhradní právní a vlastnický nárok na veškeré Výsledky práce a myšlenky, koncepce nebo jiná práva duševního vlastnictví jakkoli související s Výsledky práce, technikami, znalostmi nebo postupy služeb a plněními poskytovanými v rámci Podpory SAP, a to bez ohledu na to, zda byly či nebyly tyto vyvinuty pro Zákazníka.

9. Prohlášení o vyloučení záruk.

9.1 SPOLEČNOST SAP ANI JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ NEPOSKYTUJÍ ŽÁDNÉ ZÁRUKY, A TO VÝSLOVNĚ ANI KONKLUDENTNĚ, MJ. VČETNĚ JAKÝCHKOLI KONKLUDENTNÍCH ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI K URČITÉMU ÚČELU ČI NEZASAHOVÁNÍ DO PRÁV TŘETÍCH STRAN, S VÝJIMKOU ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH ZE ZÁKONA, KTERÉ NELZE PRAVOPLATNĚ VYLOUČIT.

10. Omezení odpovědnosti.

10.1 BEZ OHLEDU NA JAKÉKOLI OPAČNÉ USTANOVENÍ OBSAŽENÉ V TÉTO SMLouvĚ, S VÝJIMKOU ŠKOD VYPLÝVAJÍCÍCH Z NEOPRÁVNĚNÉHO UŽITÍ ČI ZVEŘEJNĚNÍ INTERNÍ INFORMACE A Z PRÁVA SPOLEČNOSTI SAP VYMÁHAT DLUŽNÉ ČÁSTKY, SE ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SAP, JEJÍCH POSKYTOVATELŮ LICENCÍ I ZÁKAZNÍKA ZA ŠKODU ZPŮSOBENOU DRUHÉ STRANĚ, JINÉ OSOBE ČI SUBJEKTU OMEZUJE ČÁSTKOU ODPOVÍDAJÍCÍ VÝŠI POPLATKŮ ZA SLUŽBY PODPORY SOFTWARE SAP UHRAZENÝCH BĚHEM OBDOBÍ JEDNOHO (1) ROKU PŘED VZNIKEM UDÁLOSTI, V SOUVISLOSTI S NÍŽ BYL UPLATNĚN NÁROK NA NÁHRADU ŠKODY, KDYŽ OBĚ STRANY SHODNĚ UVÁDĚJÍ, ŽE SHORA UVEDENÁ ČÁSTKA, KTEROU JE VÝŠE NÁHRADY ŠKODY OMEZENA, JE ČÁSTKOU, KTEROU PŘI PODEPISOVÁNÍ TĚTO SMLOUVY PŘEDVÍDALY JAKO NEJVÝŠE MOŽNOU ŠKODU, JEŽ MOHLA VZNIKOUT V DŮSLEDKU PORUŠENÍ JEJICH SMLUVNÍ ČI ZÁKONNÉ POVINNOSTI. ODPOVĚDNOST JE PAK ZCELA VYLOUČENA PRO PŘÍPAD JAKÉKOLI ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNÉ ČI NEPŘÍMÉ ŠKODY, POŠKOZENÍ POVĚSTI, ZTRÁTU ZISKU, ŠKODY VYPLÝVAJÍCÍ Z PŘERUŠENÍ PRÁCE, ZTRÁTY DAT, SELHÁNÍ POČÍTAČOVÉHO VYBAVENÍ NEBO PORUCHY, PRO VEŠKERÉ OBCHODNÍ ŠKODY NEBO ZTRÁTY I PRO EXEMPLÁRNĚ ZVÝŠENÉ NÁHRADY ŠKODY ČI NÁHRADY ŠKODY PLNÍCI TRESTNÍ FUNKCI.

11. Obecná ustanovení.

11.1 Bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP není Zákazník oprávněn postoupit, delegovat nebo jinak převést tuto Smlouvu, práva nebo povinnosti z ní vyplývající, ani Interní informace společnosti SAP, žádné jiné straně, ať už dobrovolně nebo ze zákona, a to ani formou přeměny společnosti (fúze, rozdělení, převod jmění). Společnost SAP je oprávněna tuto Smlouvu postoupit svým přidruženým společnostem, a to formou postoupení pohledávek přidruženým společnostem, resp. převzetím závazků přidruženými společnostmi, přičemž Zákazník tímto s takovým převzetím závazků vyslovuje neodvolatelný souhlas.

11.2 Pokud bude jakékoliv ustanovení této Smlouvy příslušným soudem uznáno jako neplatné nebo nevymahatelné, neplatnost takového ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení této Smlouvy a veškerá ustanovení, na něž se tato neplatnost nevztahuje, zůstávají plně platná a účinná.

11.3 Skutečnost, že se jedna ze smluvních stran vzdá nároků vyplývajících z porušení některého ustanovení této Smlouvy druhou stranou, nelze vykládat jako vzdání se nároků vyplývajících z jakéhokoli dalšího porušení stejného nebo jiného ustanovení; stejně tak

nelze pozdní nebo nerealizované uplatnění jakéhokoliv práva, pravomoci nebo výsady, které z této Smlouvy jedné ze smluvních stran vyplývá, vykládat jako vzdání se nároků vyplývajících z porušení některého ustanovení této Smlouvy druhou stranou.

11.4 Veškerá oznámení předaná na základě této Smlouvy jsou považována za dostačující, pokud jsou učiněna v písemné podobě a zaslána druhé straně prostřednictvím držitele poštovní licence, s poštovním uhrazením předem, doporučeně, na výše uvedenou adresu.

11.5 Na základě této Smlouvy společnost SAP ve vztahu k Zákazníkovi vystupuje jako nezávislý dodavatel.

11.6 Jakékoli zpoždění nebo neplnění jakéhokoliv ustanovení této Smlouvy (s výjimkou zpoždění nebo neplnění z důvodu neuhrazení částek splatných na základě této Smlouvy) způsobené okolnostmi, které společnost SAP nemohla přiměřeně ovlivnit, nepředstavuje porušení této Smlouvy; doba potřebná pro případnou realizaci těchto ustanovení se má za prodlouženou o dobu, po níž působily podmínky, které této realizaci bránily.

11.7 Tato Smlouva a veškeré spory z ní vyplývající nebo s ní související se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky.

11.8 Zákazník není třetí straně oprávněn vyrazit podmínky této Smlouvy ani cenové podmínky. Ani jedna ze smluvních stran není oprávněna používat název druhé strany za účelem propagace, reklamy nebo za jiným podobným účelem bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, s výjimkou případu, kdy Zákazník souhlasí s tím, že společnost SAP může použít jeho název v seznamu referencí nebo v rámci svých marketingových aktivit.

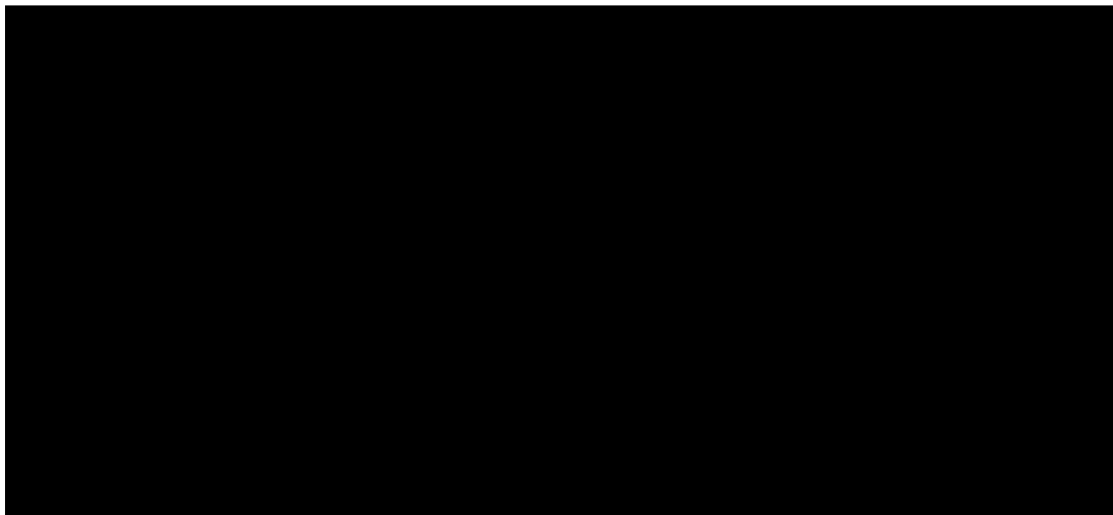
11.9 Tato Smlouva představuje úplné a výhradní vyjádření dohody mezi společností SAP a Zákazníkem; všechny předchozí dokumenty, prohlášení a diskuse jsou sloučeny a nahrazeny touto Smlouvou. Jakékoli úpravy, změny nebo doplňky této Smlouvy jsou pro jakýkoliv účel platné pouze v písemné formě a s podpisem obou stran. V případě rozporů mezi Smlouvou a Přílohami mají přednost ustanovení Smlouvy. Veškeré objednávky nebo jiné doklady vydává Zákazník pouze z administrativních důvodů. V případě rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy a zněním objednávky, či v případě zavedení nových podmínek pro tyto objednávky, se přednostně použijí ustanovení této Smlouvy a jakákoli další ustanovení uvedená v objednávce nebo v jiném dokumentu nebudou použita.

12. Platnost a účinnost některých ustanovení po ukončení smlouvy. Části 7, 8, 9, 10 a 11.8 zůstávají platnými a účinnými i po ukončení této Smlouvy.

NA DŮKAZ TOHO se strany takto dohodly k výše uvedenému dni.

V Praze, dne December 29, 2020

V Praze, dne _____



PŘÍLOHA 1 – POPIS STANDARDNÍ PODPORY SAP („Popis“)

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.

1.3 „Web zákaznické podpory společnosti SAP“ označuje web určený pro zákazníky na adrese <http://support.sap.com/>.

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 obsahu, nástrojů a informačních materiálů.

Zpracování Incidentů

- SAP Notes na Webu zákaznické podpory společnosti SAP dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obehnutí. 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 incidentů 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 incident kdykoli. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení incidentu mohou kdykoli zjistit stav incidentu. Zákazník může v mimořádných případech kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Kontaktní údaje jsou uvedeny v SAP Note 560499. 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 incidenty s velmi vysokou prioritou (definice priorit viz SAP Note 67739) během 24 hodin, 7 dní v týdnu, a to za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky: (i) Incident musí být nahlášen 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 incidenty zahraničnímu centru podpory SAP. Nejsou-li obě podmínky splněny, společnost SAP nemusí být schopna zahájit zpracování incidentu nebo pokračovat ve zpracování incidentu 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 Webu zákaznické podpory společnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory

- Používání aplikace 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, upravy 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 (včetně správy integrace řešení standardní podpory s Cloudovými službami SAP, je-li k dispozici) užívající pouze takové scénáře, které jsou definované na Webu zákaznické podpory společnosti SAP <http://support.sap.com/usagerights>.
- Společnost SAP může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition pro Standardní podporu SAP na Webu zákaznické podpory společnosti SAP <http://support.sap.com/solutionmanager>.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition bude používán Zákazníkem výhradně pro Standardní podporu SAP pouze během doby platnosti tohoto Popisu 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 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.
- Zákazník je oprávněn používat databáze společnosti SAP, které jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP a jsou společně s programem SAP Solution Manager obecně dostupné všem zákazníkům společnosti SAP. Tato runtime licence je omezena na Užívání příslušné databáze jako základní databáze programu SAP Solution Manager a na období tohoto Popisu.

Další komponenty, 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, zvláště při implementaci. Přístup k návodům prostřednictvím Webu zákaznické podpory společnosti SAP, 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 Webu zákaznické podpory společnosti SAP), 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 incidentu. Takový vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, který/kterí zpracovává/zpracovávají incidenty týkající se podpory, nebo země, ve které se nacházejí. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlením při zpracování incidentu 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) Všechny incidenty 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 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 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 Webu zákaznické podpory společnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

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 uvedené 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 tři (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 podpora nebyla Zákazníkovi po určité období poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatky za 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 potřebné 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 FUNKOVÁNÍ 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 smlouvy za dodatečný poplatek. Pokud dodavatel již služby podpory vyžadované společností SAP neposkytuje, je společnost SAP oprávněna minimálně tři měsíce předem poskytnout oznámení (zaslat výpověď), s platností ke konci kalendářního čtvrtletí, o mimořádném a částečném ukončení smluvního vztahu pro podporu týkající se dotčeného softwaru třetí strany.

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

PŘÍLOHA 2 – SOFTWARE
Úplný a přesný seznam příslušného Softwaru

Product ID	Product Description	Sales Unit (in block of /Metric)	Target Quantity
7018053	SAP Platform User	1 SAP Platform User	23
7001156	Oracle DB	SAV	1