





Smlouva o udělení podlicence a o poskytování služeb podpory

Ev. č.: 08747-2020-O20
Ev. č. ČDIS: 20/517/178

Smluvní strany


POSKYTOVATEL:

Obchodní společnost: **ČD – Informační Systémy, a.s.**
Zapsána v Obchodním rejstříku: **Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17064**
Sídlo společnosti: **Praha 3, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00**
IČ: **248 29 871**
DIČ: **CZ 24829871**
zastoupený: 
Telefon: 
Fax: 
E-mail: 

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

ODBĚRATEL: (údaje podle zápisu v obchodním rejstříku):

Obchodní společnost: **ČD Cargo, a.s.**
Zapsána v Obchodním rejstříku: **vedená u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12844**
Sídlo společnosti/místo podnikání: **Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00**
IČO: **28196678**
DIČ: **CZ 28196678**
zastoupený: 

(dále jen „**Odběratel**“)

PREAMBULE




1. Poskytovateli byla na základě Licenční smlouvy SAP se smlouvou o poskytování služeb údržby uzavřené Poskytovatelem dne 15. 1. 2008 se společností SAP ČR, spol. s r. o. (dále jen „SAP ČR“), IČ 49713361, dříve se sídlem Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5 ve znění všech jejích dodatků (dále jen „Licenční smlouva“), poskytnuta nevýhradní licence k užívání standardního Software SAP. Oprávnění k výkonu majetkových autorských práv bylo Poskytovateli uděleno jako nevýhradní s tím, že Poskytovatel je dále oprávněn poskytnout oprávnění k užití Software společností, ve kterých mají České dráhy, a.s., IČ 70994226, se sídlem Nábřeží L. Svobody 1222, 110 15 Praha 1 majetkovou účast opravňující České dráhy, a.s. k výkonu více než 50 % hlasovacích práv na valné hromadě nebo jiném orgánu s obdobným postavením nejvyššího orgánu společnosti (nazývaných dále jednotlivě „Ovládaná společnost“ a společně „skupina ČD“).

2. Poskytovatel je na základě výše zmíněné Licenční smlouvy ve znění všech jejích dodatků oprávněn také zajišťovat pro Odběratele poskytování služeb podpory software SAP „Standardní podpora SAP“ (dále jen „podpora“ nebo „služby podpory“), specifikovaných v Příloze č. 2 této Smlouvy a Odběratel je povinen tyto služby odebírat.
3. Účelem této Smlouvy je umožnit Odběrateli užívat Software dle Preambule odst. 1. této Smlouvy v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 1 této Smlouvy a odebírat služby podpory dle Preambule odst. 2. této Smlouvy.


Čl. 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Odběrateli podlicenci k užívání standardního Software, jak je uvedeno v Příloze č. 1 Smlouvy, v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „Software“) a Odběratel tuto podlicenci bezvýhradně přijímá do svého majetku a zavazuje se zaplatit Poskytovateli za poskytnutí této podlicence sjednanou cenu.
2. Smluvní strany si ujednávají, že poskytnutí podlicencí bude uskutečněno v jedné fázi, přičemž jejich počty, konkrétní typy a data předání jsou obsaženy v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Touto Smlouvou smluvní strany zároveň sjednávají smlouvu o poskytování služeb podpory Software poskytnutého na základě této Smlouvy.
4. Podmínkou poskytnutí plnění dle této Smlouvy je, že pro veškerý Software SAP, který je Odběratel oprávněn užívat a pro který společnost SAP Podporu SAP nabízí (včetně příslušného následného dodatečně licencovaného Software SAP), bude poskytována podpora SAP stejného typu a úrovně nebo že bude poskytování služeb podpory SAP pro veškerý Software SAP zcela ukončeno. Toto ustanovení zahrnuje Software SAP poskytnutý Odběrateli na základě této Smlouvy.
5. Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition je k dispozici všem, kteří využívají služeb podpory SAP, a to v rozsahu podle platného Popisu služeb podpory SAP. V rámci portfolia produktů SAP BusinessObjects se Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition v současnosti vztahuje pouze na vybrané portfolio produktů SAP BusinessObjects. Uživatelé, kteří využívají služby podpory SAP, si musí nainstalovat řešení Solution Manager a využívat jeho funkce (minimálně komponentu vzdálené podpory v případě, že Odběratel užívá pouze portfolio produktů SAP BusinessObjects) v případě, že alespoň jeden z portfolia produktů SAP BusinessObjects je podporován ze strany SAP Solution Manager Enterprise Edition.
6. Podmínkou umožnění užití Software SAP na základě Smlouvy pro interní účely Ovládané společnosti tak, jak je Ovládaná společnost na základě Smlouvy definována, je, že pro veškerý Software SAP, který je Poskytovatel jako nabyvatel licence nebo Ovládaná společnost jako Odběratel podlicence oprávněna užívat a pro který společnost SAP Podporu SAP nabízí (včetně příslušného následného dodatečně licencovaného Software SAP), bude poskytována podpora SAP stejného typu a úrovně nebo že bude poskytování služeb podpory SAP pro veškerý Software SAP zcela ukončeno. Toto ustanovení zahrnuje Software SAP poskytnutý Poskytovateli jako nabyvateli licence nebo Ovládané společnosti jako Odběrateli podlicence na základě Smlouvy nebo jakéhokoli jiného smluvního ujednání. Tato povinnost se nevztahuje na Software SAP poskytnutý na základě Smlouvy nebo na základě jakéhokoli smluvního ujednání, pro který společnost SAP Standardní technickou podporu nenabízí.
7. V případě, že Odběratel přestane splňovat podmínky pro Ovládanou společnost ze skupiny ČD ve smyslu Preambule této Smlouvy, dojde tímto okamžikem k ukončení poskytování podlicencí dle čl. 1. odst. 1. této Smlouvy a k ukončení poskytování služeb podpory Software dle čl. 1. odst. 2. této Smlouvy.

Čl. 2. CENA, POPLATEK ZA PODPORU

1. Cena za poskytnutí podlicence je stanovena jako cena pevná v souladu s ustanoveními ceníku Poskytovatele vycházejícího z cen společnosti SAP ČR, spol. s r.o., IČ: 497 133 61, se sídlem Vyskočilova 1481/4, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23228, (dále jen „SAP“ nebo „společnost SAP“, v případě, že se jedná o globální společnost SAP, uvádíme název „SAP SE“) a je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy. Cena je splatná v souladu s jednotlivými fázemi dle Přílohy č. 1 Smlouvy a bude účtována včetně příslušné DPH po dodání Software, který je předmětem dodávky dle této Smlouvy. Doba splatnosti je 60 dnů od data vystavení.
2. Výpočet poplatku za poskytování služeb podpory je uveden v odst. 4 a 5 tohoto čl. 2 a dále v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Služby podpory budou Poskytovatelem poskytovány od 1. 1. 2021 včetně. Po uplynutí počáteční doby bude poskytování služeb podpory obnoveno na začátku každého dalšího kalendářního roku na období takového kalendářního roku, nedojde-li k ukončení v souladu s Všeobecnými podmínkami společnosti SAP ČR, spol. s r.o. „Licence a podpora standardního software“ (dále je „VOP SAP“), které jsou k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
4. Poplatky za služby podpory SAP se platí čtvrtletně předem a jejich výše se stanoví postupem uvedeným níže. Na poplatky za služby podpory SAP bude vystaven řádný daňový doklad/faktura. Doklad bude vystaven do 15. dne kalendářního čtvrtletí, kterého se poplatek za služby podpory týká a se splatností 60 dnů od data vystavení. 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. Poplatky za služby podpory SAP budou zvýšeny, jestliže budou poskytnuty další softwarové licence. Po uplynutí Počátečního období závisí případné zvýšení poplatku za služby podpory SAP na tom, zda-li jsou ze strany Nabyvatele licence dodržovány požadavky na expertní centrum zákazníka (COE), které jsou uvedeny v platném Popisu služeb podpory SAP.
5. Poplatek za služby Standardní podpory SAP poskytované k Softwaru licencovanému podle této Smlouvy se vypočítá jako součin platného ročního koeficientu pro Standardní podporu SAP   Základu pro výpočet poplatku za údržbu Software poskytnutého v rámci dané fáze, který je uvedený v tabulce fází v Příloze č. 1 této Smlouvy. Koeficient pro SAP Standardní podporu SAP bude činit  dobu Počátečního období i první doby obnovení. Po uplynutí Počátečního období a první doby obnovení si Poskytovatel vyhrazuje právo na zvyšování poplatku hrazeného Odběratelem licence za služby Standardní podpory SAP (bez předchozího oznámení) dle podmínek stanovených společností SAP. Poplatek za služby Standardní podpory SAP za uplynulý rok bude navýšen o míru inflace vyjádřenou indexem spotřebitelských cen zveřejněnou za uplynulý rok Českým statistickým úřadem. Pro vyloučení pochybností se uplynulým rokem rozumí kalendářní rok předcházející roku, ve kterém bude poplatek za služby Standardní podpory SAP navýšen. Poskytovatel je oprávněn navýšit poplatek za Standardní podporu SAP v každém roce. V případě, že příslušný index přestane být zveřejňován, potom Odběratel licence souhlasí, že tento index může být nahrazen odpovídajícím indexem publikovaným institucí, která nahradí v budoucnosti Český statistický úřad, nebo indexem platným pro softwarový průmysl, a to v uvedeném pořadí. V případě že, Poskytovatel v určitém roce nebo ve více letech nezvýší své poplatky, neznamená to, že se tohoto práva vzdává. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje právo na kumulativní navýšení v případě, že poplatky za služby Standardní podpory SAP nebyly v minulých letech poskytování podpory navýšeny.
6. Všechny ceny a poplatky podléhají dani z přidané hodnoty v zákonné výši, pokud nejsou od této daně osvobozeny.
7. Faktury vystavované Poskytovatelem k úhradě ceny podlicence dle čl. 3.1 této Smlouvy a úhradě poplatků za služby podpory dle čl. 2.3 této Smlouvy musí splňovat náležitosti obchodní listiny ve

smyslu § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu ve smyslu zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“). Nebude-li faktura splňovat tyto náležitosti, má Odběratel právo ve lhůtě 7 pracovních dní ode dne doručení vrátit fakturu Poskytovateli k opravě a/nebo doplnění. V tomto případě není Odběratel v prodlení s placením a běží mu nová doba splatnosti ode dne doručení opravené a/nebo doplněné faktury.

8. Kromě zákonných náležitostí bude faktura obsahovat rovněž číslo Smlouvy, číslo objednávky a dobu splatnosti stanovenou v souladu se Smlouvou.
9. Faktura bude v papírové podobě doručena Odběrateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
10. Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Odběrateli zaslána elektronicky (dále jen „elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailovou adresu  pro dodavatelské faktury určené na zaslací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Poskytovatel se zavazuje, že elektronická faktura bude Odběrateli vždy zasílána z emailové adresy skoutajanova@cis.cd.cz. Elektronická faktura bude obsahovat zákonné náležitosti, jak je uvedeno výše. Poskytovatel se zavazuje, že elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Odběratele. V případě, že není možné generovat elektronickou fakturu přímo z účetního systému Poskytovatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasílány objednateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Odběrateli elektronická faktura, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí elektronické faktury Odběratelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
11. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku objednatele na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
12. Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Odběratele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Odběrateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Odběratel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Odběratel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Odběratele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.

ČI. 3. DODÁNÍ SOFTWARE

1. Dodání Software se uskuteční v termínu určeném dohodou smluvních stran v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy.

ČI. 4. ROZSAH UŽITÍ SOFTWARE A DODATEČNÝ NÁKUP LICENCE SOFTWARE ODBĚRATELEM

1. Odběratel je na základě Smlouvy oprávněn užívat Software v souladu s rozsahem uvedeným v Příloze č. 1 Smlouvy. Součástí stanovení rozsahu je rovněž přehled kategorií uživatelů a omezení jejich uživatelských práv.

2. V případě, že Odběratel překročí při užívání Software rozsah podlicence uvedený v čl. 1 Přílohy č. 1 Smlouvy, představuje takové překročení pořízení dodatečné podlicence Software užitého nad stanovený rozsah v souladu s aktuálně platným ceníkem SAP ČR. Odběratel je povinen informovat Poskytovatele písemně bez zbytečného odkladu v případě, že překročí, či překročil sjednaný rozsah užití.
3. Odběratel je povinen kdykoliv na základě předchozí písemné výzvy a v dostatečném časovém předstihu umožnit Poskytovateli nebo společnosti SAP SE v souladu s čl. 3 VOP SAP změřit rozsah užití Software Odběratelem formou automatických skriptů nebo on-site auditu, tedy umožnit Poskytovateli zjistit, zda odpovídá sjednanému rozsahu užití v souladu s VOP SAP pro poskytnutí licence k Software, licencované užití a podporu standardního Software vydávaných společností SAP SE.

Čl. 5. SANKCE

1. Smluvní strany si sjednávají, že se v jejich smluvním vztahu budou sankce řídit sankcemi společnosti SAP tak, jak jsou pro jednotlivá porušení povinností vyplývajících z užívání licencí stanovena ve VOP.
2. Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů dle čl. 2 Smlouvy má Poskyvatel právo uplatnit vůči Odběrateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob. Tento úrok z prodlení nebude vůči Odběrateli uplatňován v případě prodlení s placením za dobu minimálně 14 kalendářních dnů bezprostředně následujících po splatnosti stanovené touto Smlouvou. Odběratel je povinen takový úrok z prodlení zaplatit.
3. Smluvní strany se zavazují případnou pohledávku vzniklou z tohoto smluvního vztahu nepostoupit a nedat do zástavy třetím subjektům bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení tohoto smluvního ujednání je poškozená smluvní strana oprávněna účtovat druhé smluvní straně smluvní pokutu [redacted] hodnoty postoupené nebo zastavené pohledávky, minimálně však ve výši [redacted].
4. Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčen nárok Odběratele na náhradu škody v plné výši.

Čl. 6. Odstoupení od Smlouvy

1. Obě smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit z důvodu závažných porušení povinností druhou stranou. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Závažným porušením Smlouvy ze strany Odběratele se rozumí opakované pozdní hrazení sjednaných úhrad, použití Software pro účely zpracování interních obchodních transakcí třetí strany a další závažná porušení vyplývající ze VOP SAP.

Čl. 7. Závěrečná ustanovení

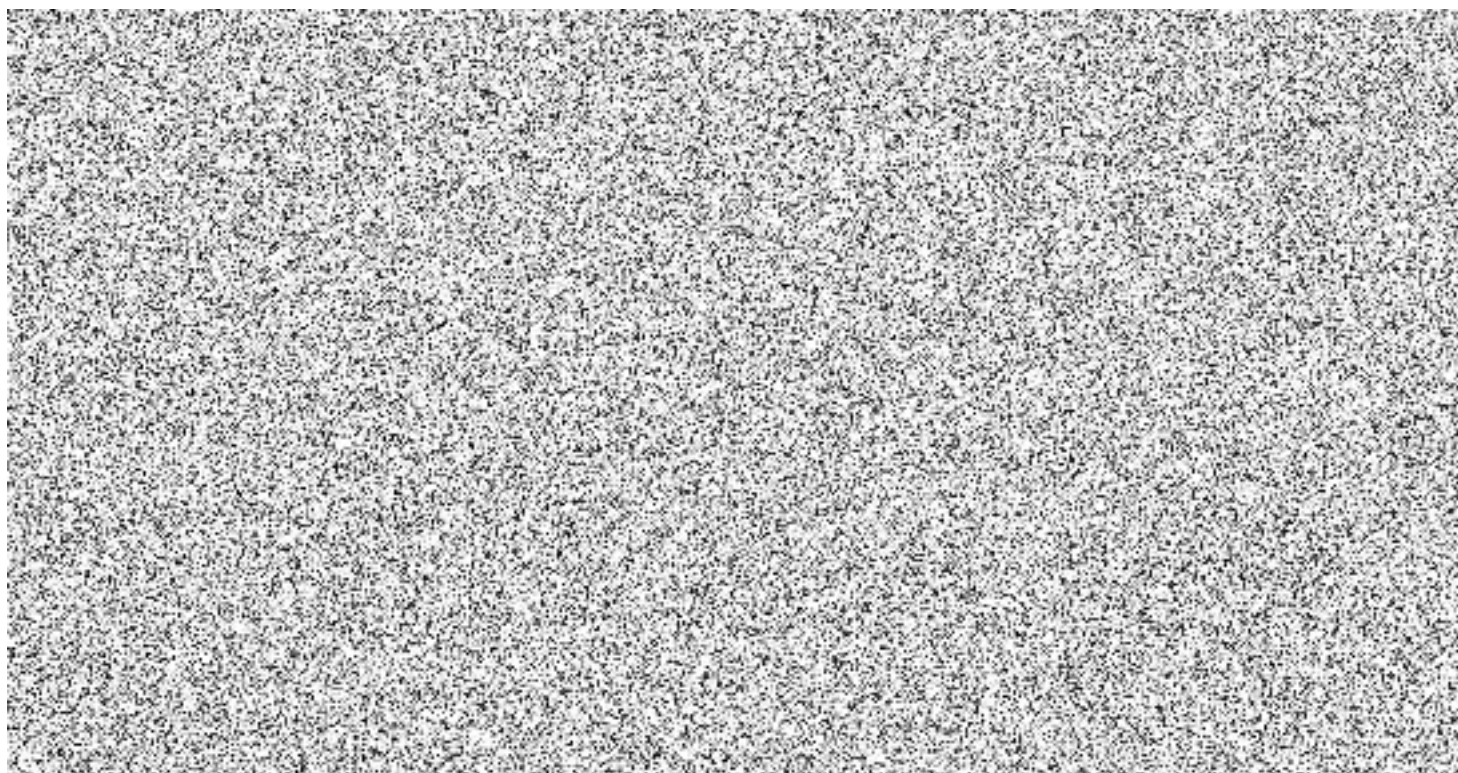
1. V ostatním, touto Smlouvou neupraveným, se smluvní vztah založený na základě této Smlouvy řídí VOP SAP, všemi přílohami, na které VOP SAP a/nebo tato Smlouva odkazují („Přílohy“), a příslušným dokumentem Podmínky používání softwaru SAP („Podmínky užití“), který platí v okamžiku podpisu této Smlouvy.
2. Kopie dokumentů jsou k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Odběratel potvrzuje, že měl příležitost seznámit se s touto Smlouvou, včetně VOP SAP, všech Příloh a Podmínek užití, a to ještě před zahájením plnění podle této Smlouvy. Poskyvatel, na základě doporučení společnosti SAP ČR, doporučuje Odběrateli,

aby si vytiskl a uložil pro svou potřebu kopie platných VOP SAP, Příloh a Podmínek užití.

3. V případě rozporu nebo nesouladu mezi ustanoveními jednotlivých součástí této Smlouvy bude platit následující pořadí: (i) číslované články této Smlouvy, (ii) VOP SAP, (iii) příslušný Popis služeb podpory, (iv) Podmínky užití.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce každé ze smluvních stran.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že veškeré dodatky k této Smlouvě budou mít pouze písemnou formu. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž po dvou výtiscích obdrží každá smluvní strana.
6. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
7. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, zdánlivé, neúčinné či nevymahatelné, nemá toto za následek neplatnost, zdánlivost, nevymahatelnost či neúčinnost Smlouvy jako celku. V takovém případě se smluvní strany zavazují neprodleně takové ustanovení nahradit ustanovením platným, účinným a vymahatelným, který bude mít tentýž účel jako původní.
8. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění a obecně závaznými právními předpisy. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ním budou řešeny v soudním řízení u soudu České republiky místně příslušného dle sídla Odběratele a dle právního řádu České republiky.
9. Tato smlouva a veškeré informace a dokumenty s ní související mají důvěrný charakter, a žádná strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé strany tyto informace a/nebo jakékoliv informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, a to po dobu trvání této Smlouvy a pěti let po jejím ukončení, s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů nebo jedná-li se o informace již veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na sdělení obou stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná strana uzavře s takovými osobami dohodu o utajení poskytovaných informací. Platí dále, že závazek mlčenlivosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit nebo omezit dohodou stran.
10. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu čl. 7 této Smlouvy.
11. Odběratel je oprávněn jednostranně poskytnout informace, na které se případně vztahuje ochrana dle této Smlouvy, v případě, že je k takovému postupu povinen na základě platného právního předpisu a/nebo pravomocného soudního, arbitrážního či správního rozhodnutí s tím, že:
 - a. je oprávněn poskytnout informace pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění dané povinnosti,
 - b. zvolí nejvhodnější postup v dané věci tak, aby zároveň byl minimalizován zásah do důvěrného charakteru informací.
12. Smluvní strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou Strany povinny zejména zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány zákonným způsobem, pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou, a aby osobní údaje byly technicky a organizačně zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu

zpracovávání osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

13. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední Stranou. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajišťí ČD Cargo, a.s., přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky druhé strany, a to [REDACTED]
14. Strany jsou si vědomy skutečnosti, že Odběratel je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě strany souhlasí s takovým zveřejněním smlouvy s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.
15. Strany se shodly na tom, že některá ustanovení této smlouvy obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Strany se shodly na tom, že ustanovení této smlouvy, která byla zvýrazněna vyžlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.
16. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:
 1. Předmět a cena plnění
 2. Popis SAP Standard Support



Příloha č. 1 smlouvy 08747-2020-O20

Předmět a cena plnění, rozdělení do jednotlivých fází smlouvy a rozsah omezení uživatelů

1. Přehled podlicencí, ceny, datum zahájení podpory a rozdělení do jednotlivých fází:

Licence	Množství	Cena bez DPH	Datum předání licence	Datum zahájení podpory
SAP worker user včetně HANA, 7017378			30.12.2020	1.1.2021
CELKEM				

Poskytnutí podlicencí bude uskutečněno v jedné fázi.

Územní rozsah podlicence není omezen., s výjimkou omezení uvedených na adrese

www.sap.com/company/licenses

Časový rozsah podlicence není omezen.

2. Rozsah omezení pro uvedené kategorie uživatelů / podlicencí

Podlicence se Odběrateli poskytuje na všechny způsoby užití.

Pro uvedené kategorie podlicencí platí následující omezení:

Omezení přístupu k modulu SAP PM výhradně přes mobilní aplikaci třetí strany. Takový uživatel je oprávněn nepřímo přistupovat k SAP PM pouze k transakcím Zpětného hlášení a operacím zakázek údržby.

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.

2. Rozsah Standardní podpory SAP

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

Neustálé zlepšování a inovace

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

Zpracování zpráv

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

Vzdálené služby

- Standardní podpora SAP v současné době zahrnuje výběr jedné z následujících vzdálených služeb na produktivní instalaci na kalendářní rok:
 - jednu službu GoingLive Check např. pro případ, že se zákazník rozhodne implementovat nový Software SAP a používat jej produktivně;
 - jednu službu GoingLive Upgrade Check pro upgrade na vyšší release; nebo
 - jednu službu GoingLive OS/DB Migration Check. GoingLive OS/DB Migration Check pomůže Zákazníkovi při přípravě migrace operačního systému nebo databáze. Za migraci zodpovídá Zákazník.

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

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory

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

Další komponenty, metodika, obsah a účast v Komunitě

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

3. Odpovědnosti Zákazníka

3.1 Řízení programu Standardní podpory SAP

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

3.2 Ostatní požadavky

Zákazník musí dále splňovat následující požadavky:

- I nadále hradit veškeré poplatky za Standardní podporu v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
- Plnit ostatní závazky v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
- Poskytovat a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP veškerá nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problémů v rámci zpracování hlášení. Takový vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, který/kteří zpracovává/zpracovávají hlášení týkající se podpory, nebo země, ve které se nacházejí. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení při zpracování hlášení a poskytování nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopna poskytnout pomoc efektivním způsobem. Pro služby podpory musí být také nainstalovány nezbytné softwarové komponenty. Další podrobnosti viz SAP Note 91488.
- Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v níže uvedené části 4.

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Customer Center of Expertise

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

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

4.2 Základní funkce Zákaznického COE

Zákaznické COE musí plnit následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformu infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (alespoň 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (pondělí až pátek)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek 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 Řešeních standardní podpory a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování vzdálených služeb: koordinace dodávky vzdálených služeb se společností SAP.

4.3 Certifikace Zákaznického COE

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

5. Poplatky za Standardní podporu SAP

Poplatky za Standardní podporu SAP budou hrazeny čtvrtletně předem a budou stanoveny ve Smlouvě v Dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatky za Standardní podporu SAP včetně DPH budou účtovány na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za Standardní podporu SAP vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po Počátečním období, definovaném v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Standardní podporu SAP a jakákoli omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1 Standardní podpora SAP může být ukončena kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně 3 měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení na další období. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které je Standardní podpora SAP sjednána, v jehož průběhu byla

výpověď doručena. Společnost SAP může bez ohledu na předchozí ustanovení ukončit Standardní podporu SAP na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za Standardní podporu SAP.

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

6.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení Standardní podpory SAP nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na veškeré licence, na které se vztahuje tato Smlouva, její přílohy, změny, popisy, dodatky, objednávky nebo jiné smluvní dokumenty. Jakákoli částečná výpověď Standardní podpory SAP nebo částečná volba Standardní podpory SAP Zákazníkem nebude povolena ve vztahu ke kterémoliv 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 licence pro všechna Řešení standardní podpory.

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

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

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