

**Dodatek č. 5 k Licenční smlouvě o poskytnutí oprávnění k výkonu práva užití  
počítačový program  
a smlouvě o jeho údržbě ze dne 29.9.2003  
(dále jen „Smlouva“)**

---

- mezi **SAP ČR, spol. s r.o.**  
Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5  
IČ 49713361  
DIČ CZ49713361  
jednající panem Romanem Teimlem, jednatelem společnosti,  
zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, č.  
vložky 23228,  
(dále jen: „SAP“)
- a **Státní zemědělský intervenční fond**  
Praha 1, Nové Město, Ve Smečkách 801/33  
IČ 48133981  
zastoupená  
(dále jen: „Zákazník“)
- 

**ČI. 1. PŘEDMĚT DODATKU**

SAP tímto dodatkem poskytuje Zákazníkovi nevýhradní licenci k užívání standardního Software jak je uvedeno v Příloze č. 1 tohoto dodatku, a to včetně dokumentace, v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č. 1 tohoto dodatku (dále jen „Software“). Zákazník tuto licenci bezvýhradně přijímá a zavazuje se zaplatit společnosti SAP sjednanou cenu.

**ČI. 2. ÚDRŽBA**

1. Tímto dodatkem smluvní strany zároveň sjednávají smlouvu o poskytování údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku.
2. Popis údržby a podmínky smlouvy o poskytování údržby jsou uvedeny v Příloze č. 2 tohoto dodatku, která obsahuje aktuálně platný popis SAP Enterprise Support Software poskytnutého na základě Smlouvy.
3. Údržba Software poskytnutého na základě tohoto dodatku bude poskytována od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu tohoto dodatku. Poskytování služeb údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku se sjednává na období do konce právě probíhajícího kalendářního roku a na následující celý kalendářní rok („Počáteční doba“). Po uplynutí počáteční doby bude poskytování služeb údržby obnoveno na začátku každého dalšího kalendářního roku na období takového kalendářního roku, nedejde-li k ukončení v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 tohoto dodatku.



### ČI. 3. CENA

1. Cena za poskytnutí licence v souladu s tímto dodatkem je stanovena v souladu s ustanoveními ceníku a je uvedena v Příloze č. 1 tohoto dodatku. Cena je splatná v souladu s Přílohou č. 1 tohoto dodatku a bude účtována po dodání Software, který je předmětem tohoto dodatku. Bez ohledu na jakékoliv další sjednané platební podmínky, částka odpovídající dani z přidané hodnoty je splatná na základě předložení příslušné faktury. Jakýkoliv odklad plateb se tak týká pouze částky ceny bez daně z přidané hodnoty.
2. Cena za poskytování služeb údržby Software vyplývá vždy z aktuálně platného ceníku v době poskytování údržby. V době uzavření tohoto dodatku činí cena za poskytování údržby - Enterprise Supportu - Software poskytnutého na základě tohoto dodatku 20% ročně ze Základu pro výpočet poplatku za údržbu stanoveného v Příloze č. 1 tohoto dodatku. Procento pro výpočet ročního poplatku za Enterprise Support bude činilo 20% od 31. prosince 2016. Poté může být procento pro výpočet poplatku za údržbu měněno jedenkrát za kalendářní rok na základě oznámení doručeného Zákazníkovi 90 dní předem.
3. Cena za poskytování údržby včetně DPH se hradí čtvrtletně předem. Cena za poskytování údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku včetně DPH bude účtována od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu tohoto dodatku na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za údržbu vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Faktura za poskytování údržby je splatná do 14 dnů od data doručení faktury Zákazníkovi.
4. Všechny ceny podléhají dani z přidané hodnoty v zákonné výši, pokud nejsou od této daně osvobozeny.

### ČI. 4. DODÁNÍ SOFTWARE

Dodání Software, který je předmětem tohoto dodatku, se uskuteční v termínu určeném dohodou smluvních stran v souladu s Přílohou č. 1 tohoto dodatku.

### ČI. 5. ROZSAH UŽITÍ SOFTWARE A DODATEČNÝ NÁKUP LICENCE SOFTWARE ZÁKAZNÍKEM

1. Zákazník je na základě Smlouvy oprávněn užívat Software pouze v rozsahu stanoveném Smlouvou.
2. V případě, že Zákazník překročí při užívání Software rozsah licence stanovený Smlouvou, představuje takové překročení pořízení dodatečné licence Software užitého nad stanovený rozsah v souladu s aktuálně platnými cenami a podmínkami SAP v době rozšíření. Zákazník je povinen informovat společnost SAP písemně bez zbytečného odkladu v případě, že překročí, či překročil, sjednaný rozsah užití.
3. Zákazník je povinen kdykoliv umožnit společnosti SAP změřit rozsah užití Software Zákazníkem, tedy zjistit, zda odpovídá sjednanému rozsahu užití v souladu s aktuálně platnými Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytnutí licence k Software, licencované užití a údržbu standardního Software.



## ČI. 6. SMLUVNÍ PODMÍNKY

1. V ostatním, tímto dodatkem neupraveným, se smluvní vztah vzniklý na základě tohoto dodatku řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAP pro poskytnutí licence k Software, licencované užití a údržbu standardního Software, aktuálně platným Seznamem cen a podmínek pro Software SAP, jehož se takový seznam cen a podmínek týká, a dalšími aktuálně platnými zvláštními podmínkami pro software třetích stran (například databáze). Popis služeb údržby v Příloze č. 2 tohoto dodatku (Popis SAP Enterprise Supportu) má přednost před ostatními ustanoveními Smlouvy, jsou-li tato ustanovení v rozporu.
2. Nedílnou součástí tohoto dodatku tvoří Příloha č. 1 a Příloha č. 2.
3. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem dodání Software, který je předmětem tohoto dodatku .

v Praze, dne 13.9.2011



v PRAZE, dne 29.9.2011

\_\_\_\_\_

Státní zemědělský intervenční fond

v Praze, dne 13.9.2011



v \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_



Státní zemědělský intervenční fond



## Příloha 1

### Rozsah práv užití nabytých na základě tohoto dodatku, platební a dodací podmínky:

Material Number	S	D	Unit	Sales Unit	Gross Price/Unit (CZK)	Quantities licensed	List Price (CZK)	
7009531	SAP Test Data Migration Server	Y	Y	1	300 GB Database Size	573 750.00	10	5 737 500.00
<b>TOTAL OF SELECTED PRODUCTS</b>								
<b>SAP APPLICATION VALUE</b>								
7001156 Oracle DB								
<b>TOTAL LIST PRICE</b>								
<b>STANDARD VOLUME DISCOUNT</b>								
Special Discount (based on Contract Price)								
<b>AMOUNT PAYABLE</b>								

Platební podmínky:

do 30 dnů od data podpisu tohoto dodatku

Dodací termín:

do 14 dnů od data podpisu tohoto dodatku

Dodávaná Verze:

aktuální Verze jednotlivých komponent

Základ pro výpočet poplatku za údržbu Software, který je předmětem tohoto dodatku:

CZK



## Příloha 2

### Popis SAP Enterprise Support

Tato příloha je připojena k výše uvedenému dodatku a stává se jeho součástí. V případě, kdy jsou ustanovení této přílohy v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními dodatku, ustanovení této přílohy mají přednost.

Tento dokument popisuje služby údržby společnosti SAP tak, jak jsou dále definovány („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software, na který Zákazník získal podle Smlouvy licenci (dále společně označovaný jen jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o údržbě.

#### 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 podnikání 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 běžný provoz 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. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (jak je specifikováno v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note, která v budoucnosti SAP Note 1324027 nahradí).

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 společností SAP 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 sídla společnosti SAP. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout na jiném místě sídla jedné z poboček společnosti SAP a následně uvádět Místní pracovní dobu ve vztahu k této pobočce.



## 2. Rozsah údržby SAP Enterprise Support

Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém společnost SAP 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) poskytuje společnost SAP 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 poskytne jeden rozšiřující balíček nebo jiný update za jeden kalendářní rok.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran. Podrobnosti týkající se strategie společnosti SAP ve vztahu k jednotlivým verzím a doporučení k technologickým updatům rozšiřujících balíčků SAP jsou k dispozici na SAP Service Marketplace.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro aplikace Řešení Enterprise Support a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrade Řešení Enterprise Support, je podporováno, v současné době prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit, a nástrojů pro porovnávání customizace.
- SAP poskytne Zákazníkovi až pět dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů, kteří pomohou Zákazníkovi vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poradí, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Zákazníka. Poskytnutí této služby proběhne po vzájemné dohodě.
- Konfigurační pokyny a obsah Řešení Enterprise Support jsou obvykle poskytovány pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition (viz také produktový standard společnosti SAP „SAP Business Solution Configuration Standard“).
- Best Practices pro správu systému SAP (SAP System Administration) a SAP Solution Operations pro Řešení Enterprise Support.
- SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílné součásti Řešení Enterprise Support.
- Popisy obsahu, nástrojů a procesů pro SAP 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**

SAP 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 společnosti SAP na její 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 společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, společnost SAP 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 společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP.
- 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) společností SAP 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 SAP 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 společnosti SAP (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>), společnost SAP 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 společností SAP pro automatické testování
  - Nástroje poskytované společností SAP 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 společnosti SAP 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, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit, či je obejít. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP 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 společnost SAP 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“). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 společností SAP (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“). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 společností SAP během Místní pracovní doby SAP. 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: Společnost SAP 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 společností SAP (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 společnosti SAP; (iii) požadované akce Zákazníka za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce společnosti SAP; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně společnosti SAP. Následně 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 společností SAP (dále jen „Doba zpracování“). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je hlášení ve stavu „Akce partnera“, „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhané SAP“, kde (a) stav Akce partnera znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno technologickému nebo softwarovému partnerovi společnosti SAP nebo třetí straně, která je dodavatelem



společnosti SAP, k dalšímu zpracování; (b) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno Zákazníkovi; a (c) stav Řešení navrhované SAP znamená, že společnost SAP poskytla Nápravné opatření jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: společnost SAP navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Zákazník souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.

### 2.1.3 Předpoklady a vyluky.

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 chybová hlášení se vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány společností SAP se statusem dodávky „neomezená dodávka / unrestricted 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 společnosti SAP, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakémkoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby společnost SAP 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 společnost SAP byla schopná problém identifikovat; (b) Zákazník poskytne pro komunikaci se společností SAP 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 společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 Vyluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkcí Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP) 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 společností SAP nebo její dceřinou organizací; 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 společnosti SAP 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 společnost SAP bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud SAP 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 společnost SAP o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) společnost SAP vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu společnosti SAP v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící společnosti SAP poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně společnosti SAP, společnost SAP 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 společnosti SAP o jakýchkoli SLC do třiceti (30) dnů od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a vylučnou 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, společnost SAP 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 společnosti SAP 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 společnost SAP společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace společnosti SAP.



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) společnost SAP 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. Společnost SAP 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 společnosti SAP a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány společností SAP a/nebo certifikovaným partnerem společnosti SAP jednajícím v roli dodavatele společnosti SAP 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 SAP 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, SAP není povinna poskytnout roční CQC.

### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Support**

SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) je předmětem Smlouvy a slouží pouze 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; (ii) provoz zákaznického centra (service desk) pro Řešení Enterprise Support a vzdálené diagnostické nástroje pro Řešení Zákazníka; (iii) řízení aplikací pro Řešení Zákazníka, včetně implementace, testování, řízení změnových požadavků, provozu a průběžného zlepšování Řešení Enterprise Support; a; (iv) správu, monitorování a výkaznictví týkající se Řešení Zákazníka. Použití SAP Solution Manager Enterprise Edition je omezeno pouze na Řešení Zákazníka.

SAP Solution Manager Enterprise Edition smí být Zákazníkem používán výhradně v době trvání 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 jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se společností SAP, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou dostupné nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition.

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

### 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.

Jméno kontaktní osoby	Korespondenční adresa	Emailová adresa	Telefonní číslo – pevná linka	Telefonní číslo – mobilní telefon

**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.
- (ii) Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.
- (iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení ve zpracování hlášení a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopna 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 společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže, a to do dvanácti měsíců od Data účinnosti tohoto dokumentu.
- (v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bází, ABAP 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.

(viii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními Zákazníka a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Zákazník bude udržovat solution landscape v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník bude udržovat Softwarová řešení SAP a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka přinejmenším pro Produktivní systémy. 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 společnosti SAP bez zbytečného prodlení.

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

(xii) Informovat SAP 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 společnosti SAP, 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 společností SAP (více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. SAP 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 se společností SAP (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávků 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 společnosti SAP, 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: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby se společností SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

#### 4.3 Certifikace Zákaznického COE

Zákazník musí vytvořit certifikované Zákaznické COE do jednoho (1) roku od Data účinnosti. Společnost SAP může Zákazníkovi na základě žádosti toto období prodloužit. Nutnou podmínkou pro získání platného certifikátu Zákaznického COE od společnosti SAP 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/enterprisesupport>).

### 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 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 90 dnů (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď 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 společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě třicetidenní písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za údržbu Enterprise Support.

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 devadesát (90) dní předem písemně oznámí společnosti SAP, 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 společnosti SAP pro Standardní podporu SAP, 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 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 Smlouva, její přílohy, popisy, změny, dodatky a objednávky a jakékoliv částečné ukončení Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek nebo ve vztahu k tomuto dokumentu.

## 7. Ověření

Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je společnost SAP oprávněna periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (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. Znovu obnovení

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 znovu obnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovu obnovení.

## 9. Ostatní podmínky

9.1 Rozsah SAP Enterprise Supportu nabízeného společností SAP může být společností SAP 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.





9.5 NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT 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.

9.4 V případě, že společnost SAP poskytne Zákazníkovi licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, společnost SAP poskytne údržbu Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu Enterprise Support společnosti SAP. Po Zákazníkovi může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databázi na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support. Pokud příslušný dodavatel nabízí rozšíření podpory na své produkty, společnost SAP 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>.

