



## SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE SOFTWARE SAP A POSKYTOVÁNÍ PODPORY LICENCE SOFTWARE SAP

Č. smlouvy Objednatele:

Č. smlouvy Poskytovatele:

### Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu

nezapisuje se do obchodního rejstříku

se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

IČ: 45245053, DIČ CZ45245053

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Zákazník**“)

a

### NTT DATA Business Solutions a.s.

IČ: 26718537, DIČ: CZ 26718537

se sídlem: Hlinky 505/118, Pisárky, 603 00 Brno

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka B 4328

(dále jen „**Poskytovatel**“)(Objednatel a Poskytovatel společně dále také jen „**Strany**“ nebo jednotlivě „**Strana**“)

Strany uzavírají níže uvedeného data tuto smlouvu o poskytnutí licence Software SAP a poskytování podpory licence Software SAP (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „**OZ**“).

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Poskytovatel prohlašuje, že je obchodní společností řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a je oprávněn Smlouvu uzavřít a schopen řádně plnit závazky z ní vyplývající.
- 1.2.** Objednatel prohlašuje, že je zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, a je oprávněn Smlouvu uzavřít a schopen řádně plnit závazky z ní vyplývající.
- 1.3.** Poskytovatel prohlašuje, že na základě svých smluvních ujednání se společností SAP ČR, spol. s r.o., IČ 49713361, se sídlem Vyskočilova 1481/4, 14000 Praha 4 (dále jen „**SAP ČR**“) získal oprávnění poskytovat právo užívat Software SAP (sublicenci), poskytovat údržbu Software SAP a třetím osobám. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn plnit své závazky dle této Smlouvy,

zejména tedy poskytnout uživatelská práva formou licence či podlicence k Software SAP Objednateli, aniž by tím došlo k neoprávněnému zásahu do práv duševního vlastnictví třetích osob.

- 1.4.** Tato Smlouva se uzavírá ve vztahu k veřejné zakázce č. j. VZ13/2022 s názvem „VZ13/2022 - Podpora SAP a nákup licencí“ (dále také jen „**Veřejná zakázka**“), jejímž zadavatelem je Objednatel, konkrétně pak dle části zakázky č. 3 (alternativní označení „Minitendr č. 3“), a to v souladu s vítěznou nabídkou Poskytovatele v návaznosti na výzvu Objednatele k podání nabídky ze dne 17.10.2022.
- 1.5.** Účelem této smlouvy je poskytování plnění Poskytovatelem Objednateli spočívající v (i) poskytnutí podpory ke stávajícím licencím Objednatele k ERP SAP ECC 6.0 v rámci platné certifikace VAR Delivered Support nebo SAP Delivered Support k těmto licencím; nebo (ii) poskytnutí licencí k ERP SAP ECC 6.0, nebo restrukturalizace licencí a v poskytování podpory SAP v rámci platné certifikace VAR Delivered Support nebo SAP Delivered Support k těmto licencím; a to specificky dle rozsahu plnění dále v této Smlouvě uvedeného.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1.** Poskytovatel se zavazuje:
- 2.1.1.** poskytnout Objednateli licenci k Software SAP v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 Smlouvy (dále také jen „**Poskytnutí licence**“);
  - 2.1.2.** poskytnout Objednateli podporu (maintenance) licence k Software SAP v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 Smlouvy (dále také jen „**Podpora licence**“);  
(dále také jen „**Plnění**“ nebo „**Služby**“).
- 2.2.** Objednatel se zavazuje:
- 2.2.1.** platit Poskytovateli za poskytování Služeb cenu dle Smlouvy a poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost při plnění jeho závazků této Smlouvy vyplývajících.

## 3. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

- 3.1.** Místem plnění Smlouvy je sídlo Objednatele, tedy Vinohradská 12, 120 99 Praha 2. Pokud to povaha plnění umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění vzdáleným přístupem.
- 3.2.** Doba plnění Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.3.** Na poskytování Plnění se bude podílet společnost SAP ČR v pozici subdodavatele Poskytovatele, a to v souladu se svými podmínkami pro poskytování těchto (standardizovaných) služeb, které jsou obsaženy v této Smlouvě, a to i formou odkazů na externí dokumenty, zejména v Příloze č. 1 Smlouvy. Píše-li se v těchto podmínkách o straně SAP, je třeba to pro potřeby této Smlouvy vykládat jako stranu Poskytovatele. Je-li v těchto podmínkách zmíněn „Nabyvatel“ nebo „Customer“ (resp. analogické výskyty), je třeba to pro potřeby této Smlouvy vykládat jako stranu Objednatele. Zákazník prohlašuje, že měl příležitost se s dokumenty, na které je v této Smlouvě odkazováno, a to včetně těch které jsou do Smlouvy začleněny odkazem seznámit a tuto dohodu uzavírá na základě jejich plné znalosti.

## 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1.** Cena Plnění je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.

- 4.2.** Veškeré ceny uvedené ve Smlouvě jsou konečné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Plnění dle této smlouvy (např. doprava apod.). Objednatel není povinen poskytovat jakékoli zálohy.
- 4.3.** Každá jednotlivá platba ceny dle Smlouvy je splatná vždy pouze na základě daňového dokladu (faktura) vystaveného Poskytovatelem. Datum splatnosti dle faktury je ve všech případech 24 dní od data jejího vystavení Poskytovatelem za předpokladu, že k doručení faktury Objednateli dojde do 3 dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení Objednateli.
- 4.3.1.** Úhrada ceny za Poskytnutí licence bude provedena Objednatelem v českých korunách, jednorázově, po řádném Poskytnutí licence (resp. licencí).
- 4.3.2.** Úhrada ceny za poskytování Podpory licence bude hrazena Objednatelem v českých korunách od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu poskytnutí licence nebo zahájení poskytování Podpory licence. Faktura bude Poskytovatelem vystavena vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž bude Podpora licence poskytnuta. Tento den se považuje za datum uskutečnění zdanitelného plnění. Nebude-li se první den kalendářního měsíce následujícího po datu poskytnutí licence shodovat s prvním dnem kalendářního čtvrtletí, bude poskytování Podpory licence za dobu od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu poskytnutí licence do dne předcházejícího prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí fakturováno poměrně pro příslušné kalendářní čtvrtletí na základě samostatné faktury. Pro vyloučení případných pochybností jsou za kalendářní čtvrtletí považována období leden až březen, duben až červen, červenec až září, říjen až prosinec.
- 4.4.** Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat kromě čísla Smlouvy a lhůty splatnosti také náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**ZoDPH**“), a údaje dle § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít uvedené náležitosti, se Objednatel jejím nezaplacením nedostává do prodlení. Bez zbytečného odkladu, nejpozději 5 dní od jejího doručení Objednateli, Objednatel fakturu vrátí zpět Poskytovateli k doplnění. Lhůta splatnosti počíná běžet od data vystavení opravené a kompletní faktury.
- 4.5.** Poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a ZoDPH, tzv. nespolehlivým plátcem. Strany se dohodly, že v případě, že Objednatel jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZoDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Objednatel oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Objednatel je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat Poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Objednatel má právo odstoupit od této Smlouvy v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této Smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.
- 4.6.** Úhrada ceny bude provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet Poskytovatele. Peněžité závazek je splněn dnem, kdy je částka připsána na účtu Poskytovatele.
- 4.7.** Neuhradí-li Objednatel řádně cenu dle Smlouvy nebo její část, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Nárok na případnou náhradu újmy není tímto úrokem z prodlení dotčen ani omezen.

## 5. OCHRANA INFORMACÍ

- 5.1.** Strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, které jsou uvedeny ve Smlouvě, nebo které se dozví v rámci plnění předmětu této smlouvy; tyto informace

Strany prohlašují za citlivé, důvěrné a tajné, s čímž jsou obě Strany plně srozuměny; žádná ze Stran nesdělí tyto informace třetím osobám, neumožní třetím osobám přístup k těmto informacím, ani je nevyužije ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob; Strany se zavazují, že informace nebudou dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nepřístupní je třetí osobě; v případě, že tyto povinnosti budou porušeny ze strany zaměstnanců Stran nebo osob, prostřednictvím kterých Strany plní předmět této Smlouvy platí, že tyto povinnosti porušila sama dotyčná Strana.

- 5.2.** Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace a skutečnosti, které:
- 5.2.1.** v době jejich zveřejnění nebo následně se stanou bez zavinění kterékoli Strany všeobecně dostupnými veřejnosti;
  - 5.2.2.** byly získány na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé Straně, pokud je Strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit;
  - 5.2.3.** byly poskytnuté třetí osobou, která takové informace a skutečnosti nezískala porušením povinnosti jejich ochrany;
  - 5.2.4.** podléhají uveřejnění na základě zákonné povinnosti či povinnosti uložené smluvní straně orgánem veřejné moci.
- 5.3.** Závazky dle tohoto čl. 5 Smlouvy trvají i po skončení účinnosti Smlouvy.
- 5.4.** Za porušení povinností týkajících se mlčenlivosti dle tohoto čl. 5 Smlouvy má dotčená Strana právo uplatnit u druhé Strany nárok na zaplacení smluvní pokuty; výše smluvní pokuty je stanovena na 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení povinností.

## **6. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU A JEJÍ NÁHRADA**

- 6.1.** Každá Strana je povinna počínat si tak, aby nedocházelo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo vlastnictví Stran nebo kohokoli jiného a v případě nutnosti učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení hrozící újmy nebo k jejímu zmírnění, a to zejména upozornit druhou Stranu na to, že újma hrozí, nebo že újma již vznikla a umožnit jí vzniku újmy zabránit, popř. újmu zmírnit. Žádná Strana nemá povinnost nahradit poškozené Straně újmu způsobenou tím, že poškozená Strana nesplnila svou povinnost dle předchozí věty.
- 6.2.** Poskytovatel prohlašuje, že veškeré plnění jím poskytnuté Objednateli na základě této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se nahradit Objednateli újmu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. Poskytovatel je povinen k náhradě takové újmy pouze za podmínky, že Objednatel na takový uplatněný nárok třetí osoby do 3 dnů od okamžiku, kdy se o něm dozví, Poskytovatel písemně upozorní a umožní tak Poskytovateli přiměřenou a odpovídající právní i či jinou obranu proti uplatněnému nároku.
- 6.3.** Nárok na náhradu újmy vzniklé v souvislosti s porušením povinnosti na základě nebo v souvislosti se Smlouvou je omezen částkou ve výši odpovídající trojnásobku celkové ceny plnění dle této Smlouvy.

## **7. TRVÁNÍ SMLOUVY**

- 7.1.** Tato Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu poslední ze Stran. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2.** Tato Smlouva může být ukončena dohodou Stran, která musí být sjednána písemně a musí v ní být uveden den, ke kterému Smlouva zaniká.
- 7.3.** Výpověď Smlouvy

- 7.3.1. Objednatel je oprávněn Smlouvu v rozsahu Podpory licence písemně vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez udání důvodu s účinností výpovědi ke konci příslušného kalendářního roku, bude-li výpověď doručena Poskytovateli alespoň 3 měsíce před koncem příslušného kalendářního roku.
- 7.3.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu, či její část (zejména Podporu licence) vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi Objednateli, nebo datu uvedenému ve výpovědi, a to však výhradně v případě ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a SAP ČR, na základě kterého je oprávněn poskytovat Plnění Objednateli.
- 7.3.3. Pokud Strana odmítne převzít výpověď nebo neposkytne součinnost potřebnou k jejímu řádnému doručení, považuje se výpověď za doručenou dnem, kdy došlo k neúspěšnému pokusu o doručení.

## 8. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1. Všechny spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní mezi sebou budou Strany řešit především smírem a vyvinou veškeré úsilí k tomu, aby bylo smírného řešení dosaženo bez zbytečného odkladu. V případě, že nebude smírného řešení dosaženo ani do 30 dnů ode dne, kdy jedna Strana o sporu informovala druhou Stranu, rozhoduje o sporu český obecný soud příslušný dle platné a účinné zákonné úpravy.
- 8.2. Práva a povinnosti Stran vzniklá ze Smlouvy nebo vzniklá v souvislosti se Smlouvou se budou řídit právním řádem České republiky a případné spory mezi Stranami vyplývající ze Smlouvy budou projednávat a rozhodovat věcně a místně příslušné obecné soudy.
- 8.3. Pro vyloučení pochybností Strany vylučují příslušnost rozhodčích soudů. Případné spory mezi Stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní tak nebudou řešeny podáním návrhu na zahájení rozhodčího řízení dle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Strana, která přesto podá návrh na zahájení rozhodčího řízení dle zák. č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, se zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši částky, o které bude rozhodčí řízení probíhat, včetně příslušenství.

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

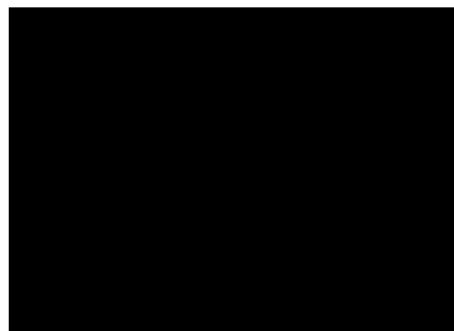
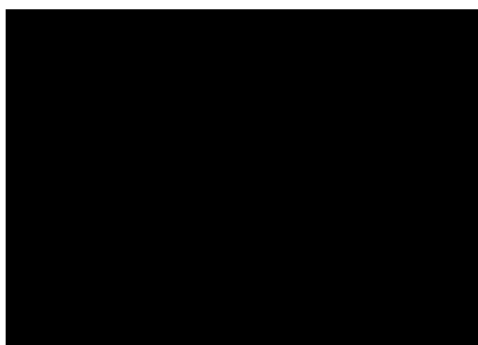
- 9.1. Smlouva stejně jako práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
- 9.2. Smlouva může být měněna pouze písemně, a to vzestupně číslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oprávněnými zástupci obou Stran. Pro jiná právní jednání nebo oznámení bude vyžadována písemná forma, jen je-li to ujednáno ve Smlouvě.
- 9.3. Strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění ze Smlouvy podstatně ztíží, není kterákoli Strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle Smlouvy, anebo o zrušení Smlouvy a o tom, jak se Strany vypořádají. Tímto Strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 OZ nebezpečí změny okolností.
- 9.4. Smlouvu včetně jejích příloh a případných změn uveřejní v registru smluv Objednatel v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Ujednání Stran o povinnosti smlouvu uveřejnit v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, se považuje za samostatnou dohodu Stran oddělitelnou od ostatních ustanovení Smlouvy.
- 9.5. Přílohami, představující nedílnou součást Smlouvy, jsou:

Příloha č. 1 – Specifikace Poskytnuté licence a Podpory licence (maintenance)

**9.6.** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Stran obdrží po jednom z nich.

## **10. PODPISOVÁ ČÁST**

**10.1.** Strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, bez zneužití úsně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé Strany, na důkaz čehož připojují své podpisy.



**PŘÍLOHA Č. 1**
**SPECIFIKACE POSKYTNUTÉ LICENCE A PODPORY LICENCE (MAINTENANCE)**

*BUDOU DOPLNĚNY SPECIFICKÉ PODMÍNKY VŽDY AD-HOC V NÁVAZNOSTI NA POPTÁVKU OBJEDNATELE (ZEJM. ROZSAH LICENČNÍCH KOMPONENTŮ, REŽIM PODPORY (STANDARD / ENTERPRISE), STANDARDNÍ PODMÍNKY SAP, ČASOVÉ URČENÍ, CENY)*

Licencovaný software SAP – licence k nimž je na základě této Smlouvy poskytnut SAP Enterprise Support:

Material number	Material Description	Licensed Quantity	Počet	Z toho pořízených licencí v EUR	Z toho pořízených licencí v CZK
7001132	SAP Payroll Processing	1 master record	2500	2000	500
7002627	SAP ERP Developer User	1 User	5	4	1
7002628	SAP ERP Professional User	1 User	128	104	24
7002629	SAP ERP Limited Professional User	1 User	66	20	46
7011045	SAP Manager Self-Service User	1 User	85		85
7018053	SAP Platform User	1 User	53		53
7001156	Oracle DB		1		

Cena za plnění Smlouvy:

Specifikace	Cena v příslušné měně bez DPH	DPH 21% v příslušné měně	Cena v příslušné měně s DPH
<b>SAP Enterprise support (podpora)</b>			
<b>Cena za rozsah pořízených licencí v EUR</b>	80 350,00 €	16 873,50 €	97 223,50 €
<b>Cena za rozsah pořízených licencí v CZK</b>	557 300,00 Kč	117 033,00 Kč	674 333,00 Kč

Doba plnění Smlouvy bude trvat od **1. 1. 2023** po dobu **1 roku**, tj. do **31. 12. 2023**.

# LICENČNÍ SMLOUVA KONCOVÉHO UŽIVATELE

## (DÁLE JEN „EULA“)

**NTT DATA Business Solutions, a.s.**

IČ 26718537

(dále jen: „Poskytovatel licence“)

**a**

**Český rozhlas**

IČ 45245053

(dále jen: „Držitel licence“)

Držitel licence uzavřel s Poskytovatelem licence smlouvu o dodávce, případně i údržbě, Software (definovaného dále v této smlouvě) a/nebo poskytování služeb vztahujících se k tomuto Software („Smlouva o dodávce Software“).

Poskytovatel licence uzavřel distributorskou smlouvu (Smlouva PartnerEdge Channel s distributorem poskytujícím přidanou hodnotu - VAR Partnerem) se společností SAP (definovanou dále v této smlouvě);

Držitel licence tímto uzavírá licenční smlouvu s Poskytovatelem licence;

VZHLEDEM K VÝŠE UVEDENÝM SKUTEČNOSTEM Držitel licence potvrzuje, že odsouhlasil následující podmínky a je jimi vázán:

### 1. DEFINICE

- 1.1. „Ovládaná společnost“ nebo „Affiliate“ je právnická osoba se sídlem v Teritoriu, v níž Držitel licence vlastní více než 50 % hlasovacích práv. Jakýkoli takový subjekt bude považován za Ovládanou společnost pouze do té doby, dokud bude Držitel licence vlastnit takovýto podíl.
- 1.2. „Obchodní partner Držitele licence“ nebo „Business Third Party“ je jakákoli třetí osoba, pro kterou je požadován přístup k Software za účelem obchodní spolupráce s Držitelem licence (tj. pro provádění obchodních procesů (internímu využití) Držitele licence, mimo jiné auditoři, distributoři a dodavatelé Držitele licence.
- 1.3. „Opravná verze“ nebo „Correction Level“ je změna Software provedená mezi jednotlivými Verzemi (Version), která je označena písmenem následujícím po identifikačním označení Verze (např. 2.1(a)).
- 1.4. „Cílová jednotka“ nebo „Designated Unit“ je každý jednotlivý počítač, na němž je instalován Software a Databáze třetí strany (Third Party Database).
- 1.5. „Dokumentace“ nebo „Documentation“ je standardní dokumentace společnosti SAP AG na jakémkoli médiu, která je dodána Držiteli licenci na základě této smlouvy, včetně standardních manuálů, školicích materiálů, výpisů programů, datových modelů, vývojových diagramů, logistických diagramů, funkčních specifikací a pokynů SAP AG, jakož i úplných či částečných kopií uvedených materiálů.
- 1.6. „Rozšíření“ nebo „Extension“ je samostatná, nezávislá aplikace nebo rozhraní stojící mimo zdrojový kód Software, vyvinutá nebo vytvořená pomocí Nástrojů pro vývoj software (Software Development Tools). Jiné modifikace a vylepšení samotného Software nejsou za taková Rozšíření považovány.
- 1.7. „Vylepšení“ nebo „Improvement“ je jakékoli doplnění či modifikace Software, které lze patentovat nebo, pokud jej patentovat nelze, které podle názoru Poskytovatele licence představuje významný a měřitelný komerční či ekonomický přínos či výhodu.



- 1.8. „Licenční smlouva“ je tato Licenční smlouva koncového uživatele.
- 1.9. „Modifikace“ je změna Software, kterou se mění zdrojový kód.
- 1.10. „Definovaní uživatelé“ nebo „Named Users“ je jakákoli kombinace uživatelů oprávněných používat Software na základě Licenční smlouvy.
- 1.11. „Neproduktivní užití“ nebo „Non-Productive Use“ znamená Užití licencovaného Software výhradně pro účely interního školení stálých zaměstnanců Držitele licence umožňující těmto zaměstnancům používat Software přímo pro provozování činnosti firmy Držitele licence, nebo interní testování či vývojová práce sloužící k podpoře prostředí Produktivního užití Držitele licence.
- 1.12. „Produktivní užití“ nebo „Productive Use“ je Užití Software výhradně pro provozování obchodní činnosti firmy Držitele licence.
- 1.13. „Programové koncepty“ nebo „Program Concepts“ zahrnují koncepty, techniky, myšlenky a know-how, obsažené v jakémkoli počítačovém programu či modulu, který je součástí Software, včetně jejich struktury, uspořádání a organizace.
- 1.14. „Interní informace“ nebo „Proprietary Information“ znamenají (i) ve vztahu k SAP a SAP AG: Software a Dokumentaci, jakož i veškeré jejich úplné či částečné kopie, Programové koncepty (Program Concepts), Databáze třetí strany (Third-party Database), veškerý další software třetích stran, poskytovaný formou licence spolu se Software nebo jako jeho součást, výsledky srovnávacích testů; a (ii) informace důvodně označené jako důvěrné a interní informace SAP, SAP AG nebo Poskytovatele licence, případně jejich poskytovatelů licence, s výjimkou jakékoli části Interních informací SAP, SAP AG nebo PARTNERA, které (a) se stanou veřejně dostupnými bez zavinění či nedbalosti druhé strany, nebo (b) které druhá strana právoplatně získala z jiného zdroje, než od druhé strany, dříve než je získala od druhé strany, nebo (c) které druhá strana právoplatně získá nezávisle na druhé straně.
- 1.15. „Edice“ nebo „Release“ znamená každé vydání Software, s výjimkou software třetích stran, označené číslicí nalevo od desetinné tečky (např. 3.0).
- 1.16. „SAP AG“ je SAP Aktiengesellschaft Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, německá firma se sídlem Walldorf, Německo.
- 1.17. „SAP“ je dceřiná firma společnosti SAP AG, s níž Poskytovatel licence uzavřel distributorskou smlouvu (Smlouva PartnerEdge Channel s distributorem poskytujícím přidanou hodnotu - VAR Partnerem).
- 1.18. „Výpočetní středisko“ nebo „Service Bureau“ je Užití Software nebo přístup k němu za účelem vykonávání nebo řízení provozních/obchodních činností třetích osob, mimo jiné poskytování outsourcingu.
- 1.19. „Software“ nebo „SAP Software“ je (i) Software Business One a/nebo Software All-in-One specifikovaný se Smlouvě o dodávce Software, který obsahuje programy ve spustitelném tvaru a s nimi spojené písemné dokumenty - především Dokumentaci vytvořenou společností SAP a/nebo SAP AG či pro ni, nikoliv však Databázi třetí strany (Third-Party Database) - a dodané Držiteli licence na základě této smlouvy; (ii) veškeré Edice (Release), Verze (Version) nebo Opravné verze (Correction Level) Software předjímané touto smlouvou a (iii) veškeré úplné či částečné kopie či náhrady kterýchkoli výše zmíněných materiálů. Nástroje pro vývoj Software (Software Development Tools) nejsou součástí Software; takovéto Nástroje pro vývoj Software (Software Development Tools) mohou být používány pouze na základě samostatné licenční smlouvy. V rozsahu popsaném v Dokumentaci může Software obsahovat Implementační verzi vývojové sady Software (Software Development Kit Implementation Version).
- 1.20. „Implementační verze vývojové sady Software“ nebo „Software Development Kit Implementation Version“ je (i) Vývojová sada Software (SAP Software Development Kit) včetně komponent uživatelského rozhraní, která je součástí Verze (Version) dostupné k datu této smlouvy, je vytvořena společností SAP a/nebo SAP AG či pro ni a je dodaná Držiteli licence spolu se Software, a která slouží pouze k Neproduktivnímu užití v rámci implementace a konfigurace Software v podobě, v jaké byl tento dodán; (ii) veškeré případné Edice (Release), Verze (Version) či Opravné verze (Coorection Level) takové Vývojové sady Software (Software Development Kit) předjímané touto smlouvou; (iii) jakékoli jiné softwarové nástroje SAP pro Software SAP

- dodané Poskytovatelem licence na základě této smlouvy za účelem uvedeným v této definici a (iv) veškeré úplné či částečné kopie kteréhokoli z výše uvedených materiálů.
- 1.21. „Nástroje pro vývoj Software“ nebo „Software Development Tools“ znamenají jakýkoli vývojový nástroj (software ve strojovém kódu, jakož i Dokumentaci v elektronické a/nebo papírové podobě) poskytnutý Poskytovatelem licence v souvislosti se Software pro Neproduktivní Užití v rámci vývoje Doplňků (Extension) na základě příslušných smluv o dodávkách software (Software Development Tools Licence Agreements). Nástroje pro vývoj Software (Software Development Tools) mohou obsahovat Vývojovou verzi vývojové sady Software (Software Development Kit Development Version - SDK) nebo mohou být součástí licencovaného prostředí ABAP. Nástroje pro vývoj software (Software Development Tools) zahrnují (i) veškeré edice, verze či opravné verze takovýchto Nástrojů pro vývoj software a (ii) veškeré úplné či částečné kopie kterýchkoli z výše uvedených materiálů.
  - 1.22. „Teritorium“ je lokalita, ve které je instalován Software; vždy však platí, že taková instalace se může vyskytovat pouze v jedné zemi.
  - 1.23. „Databáze třetí strany“ nebo „Third-Party Database“ znamená jakýkoli databázový software, k němuž má práva třetí strana, poskytnutý Poskytovatelem licence Držiteli licence formou licence.
  - 1.24. „Užití“ nebo „Use“ je přímé či nepřímé zavádění Software do počítače, jeho spouštění, přístup k němu, jeho nasazení, využívání, ukládání či zobrazování.
  - 1.25. „Verze“ nebo „Version“ znamená každé vydání každé Edice (Release) Software, kromě software třetí strany, označené číslicí napravo od desetinné tečky (např. 3.1).

## 2. UDĚLENÍ LICENCE.

### 2.1. Udělení licence.

- (a) Na základě této Licenční smlouvy Poskytovatel licence uděluje a Držitel licence přijímá nevýhradní a trvalou (pokud není její platnost ukončena v souladu s článkem 4 této smlouvy) licenci pro Užití Software (nehledě na to, zda je Software dodán ve zdrojovém nebo strojovém kódu), Dokumentace, dalších Interních informací (Proprietary Information) společnosti SAP a Databáze třetí strany (Third-Party Database) (je-li licence k Databázi třetí strany poskytována prostřednictvím Poskytovatele licence), které byly dodány Poskytovatelem licence Držiteli licence, a to na určených místech v rámci Teritoria a pro účely Produktivního i Neproduktivního užití. Tato licence nedovoluje Držiteli licence (i) používat Software, Dokumentaci, další Interní informace (Proprietary Information) společnosti SAP nebo SAP AG a Databázi třetí strany (Third-Party Database) pro účely Výpočetního střediska (Service Bureau); nebo (ii) poskytovat podlicence či pronajímat Software, Dokumentaci nebo Databázi třetí strany (Third-Party Database); nebo (iii) poskytovat školení jakékoli třetí straně s výjimkou případů konkrétně stanovených touto smlouvou; nebo (iv) Užívat Software pro řízení elektráren či hromadné dopravy. Pokud nebude mezi Držitelem licence a Poskytovatelem licence dohodnuto jinak, může Držitel licence používat Implementační verzi Vývojové sady Software (Software Development Kit Implementation Version) pouze pro účely implementace Software pro Držitele licence a nikoli pro jakékoli jiné účely.
- (b) Držitel licence se zavazuje, že instaluje Software a Databázi třetí strany (Third-Party Database) pouze na Cílových jednotkách (Designated Unit), intranetových či internetových serverech, které jsou uvedeny Držitelem licence ve Smlouvě o dodávce Software a které byly předem písemně schváleny Poskytovatelem licence. Veškeré osoby mající přímý či nepřímý přístup k Software jménem Držitele licence, jeho Ovládaných společností (Affiliate) nebo Obchodních partnerů Držitele licence (Business Third Party) musí disponovat licenci pro Definovaného uživatele (Named User). Maximální počet Definovaných uživatelů (Named User) s licenci pro přímý či nepřímý přístup k Software a/nebo Databázi třetí strany (Third-Party Database) musí odpovídat počtu uvedenému ve schválené objednávce předložené Držitelem licence Poskytovateli licence pro účely distribuce a marketingu Software. Držitel licence neprodleně písemně uvědomí Poskytovatele licence v případě, že počet Definovaných uživatelů (Named User) překročí tento maximální počet.

- (c) Držitel licence je oprávněn převést Software a Databázi třetí strany (Third-Party Database) z jedné Cílové jednotky (Designated Unit) na druhou, přičemž neplatí žádný dodatečný poplatek, a musí Poskytovatele licence písemně informovat do pěti pracovních dnů od takového převodu. Software a Databáze třetí strany (Third-Party Database) musí být z nadále nepoužívané Cílové jednotky (Designated Unit) i z každé její záložní kopie neprodleně vymazány.
- (d) Držitel licence může převést práva udělená mu v této Smlouvě na třetí osoby pouze vcelku a pokud (i) o tom předem písemně uvědomil Poskytovatele licence a/nebo SAP a/nebo SAP AG, (ii) zajistil písemné potvrzení příjemce, že ustanovení Licenční smlouvy týkající se rozsahu uživatelských práv jsou pro něj závazná, (iii) neprodleně vymaže veškeré kopie Software v celém jejich rozsahu a ze všech záložních kopií a (iv) neponechá si žádné kopie Software, Dokumentace a dalších Interních informací (Proprietary Information) SAP.
- (e) Poskytovatel licence a/nebo SAP či případně SAP AG si ponechávají veškerá práva k Software, Interním informacím (Proprietary Information) a Dokumentaci, která nejsou vysloveně udělena Držiteli licence dle této Licenční smlouvy. Pokud není v této Licenční smlouvě výslovně stanoveno jinak, nejsou Držiteli licence udělována žádná práva ke zdrojovému kódu jakéhokoli Software ani práva s tím související.
- (f) Pro Užití Software je zapotřebí licenční klíč vydaný společností SAP AG na žádost Poskytovatele licence.
- (g) Licence je poskytována bez jakékoli záruky. Veškeré výslovné i předpokládané záruky jsou popřeny a vyloučeny, a to včetně předpokládaných záruk obchodovatelnosti, způsobilosti pro konkrétní účel a neporušování cizích práv. Veškeré riziko týkající se kvality a užitné hodnoty licence nese Držitel licence.
- (h) Držitel licence není oprávněn poskytnout žádnou záruku a neučiní žádné prohlášení, ať již písemné nebo ústní, jménem Poskytovatele licence.
- (i) Poskytovatel licence nenese vůči Držiteli licence ani jiné osobě či jinému subjektu odpovědnost za škodu, ať již ve formě skutečné škody či ušlého zisku, v důsledku jakéhokoli plnění této Licenční smlouvy nebo jejího porušení, a to včetně případů, kdy je upozorněno na možnost vzniku takových škod.

## 2.2. Oprávnění Držitele licence k Užití Software ve prospěch Ovládaných společností.

Držitel licence je oprávněn Užívat Software a Databázi třetí strany (Third-Party Database) pro účely Produktivního užití svých Ovládaných společností (Affiliate) za předpokladu, že: (i) každá Ovládaná společnost (Affiliate) nejprve podepíše a doručí Poskytovateli licence souhlas s tím, že bude vázána podmínkami této Licenční smlouvy ve formě stanovené Licenční smlouvou a tuto skutečnost potvrdí Poskytovateli licence; (ii) všechny osoby, které mají přímý či nepřímý přístup k Software jménem Ovládaných společností (Affiliate) budou licencovány jako Definovaní uživatelé (Named User); (iii) Software a Databáze třetí strany (Third-Party Database) nebudou instalovány na pracovištích Ovládaných společností (Affiliate).

## 2.3. Oprávnění Obchodních partnerů Držitele licence (Business Third Party) k přístupu k Software.

Držitel licence je oprávněn umožnit Obchodním partnerům Držitele licence (Business Third Party) přístup k Software za účelem jejich pomoci Držiteli licence při Užití Software dle této smlouvy, za předpokladu že (i) všichni Obchodní partneři Držitele licence a (ii) veškeré osoby mající přímý či nepřímý přístup k Software jménem Obchodních partnerů Držitele licence (Business Third Party) budou licencovány jako Definovaní uživatelé (Named User); (iii) Obchodní partneři Držitele licence (Business Third Party) mají k Software přístup pouze přes obrazovku (tzv. screen access); (iv) Obchodní partneři Držitele licence (Business Third Party) nemají za žádných okolností přístup ke zdrojovému kódu Software; (v) Obchodní partneři Držitele licence (Business Third Party) nejsou za žádných okolností oprávněni používat Software za účelem provozování nebo řízení vlastní činnosti nebo činnosti jiných Obchodních partnerů Držitele licence (Business Third Party).

2.4. Dekompilace.

Držitel licence není oprávněn Software rozebírat (*disassemble*), dekompileovat (*decompile*) a zpětně překládat či jinak zacházet se Softwarem za účelem získání jeho zdrojového kódu. Toto ustanovení však neplatí pro případy, kdy je takový postup nezbytný pro získání informací potřebných pro zajištění interoperability nezávisle vytvořeného počítačového programu se Software, a to za předpokladu, že takové informace nejsou Držiteli licence Poskytovatelem licence poskytnuty v přiměřené lhůtě ani přes písemnou žádost Držitele licence adresovanou Poskytovateli licence. Informace získané takovýmto postupem nesmějí být použity pro jiné účely než je dosažení interoperability a především nesmějí být postoupeny třetím osobám, pokud to není nezbytné v zájmu dosažení interoperability. Žádné takové informace nesmějí být použity zejména pro vývoj, výrobu či marketing počítačových programů, které jsou z hlediska své podstaty podobné Software.

2.5. Archivní kopie; omezení počtu kopií; reprodukce povinných textů.

Držitel licence je oprávněn pořídit pouze jednu (1) kopii Software pro účely archivování a takový počet záložních kopií Softwaru, který odpovídá běžným pravidelným postupům zálohování Držitele licence. Držitel licence povede záznam o počtu a umístění veškerých originálů a kopií Software. Držitel licence je oprávněn reprodukovat či kopírovat jakoukoli část Dokumentace do strojově čitelné nebo tištěné formy pro své interní využití, a to pouze v rozsahu potřebném pro uplatnění svých práv vyplývajících z této smlouvy. Držitel licence bude uvádět a za žádných okolností neodstraní texty týkající se autorských práv, ochranných známek, servisních značek či jiných informací týkajících se majetku SAP nebo SAP AG a jejich majitelů licencí na všech úplných i částečných kopiích Software, Dokumentace, Databáze třetí strany (*Third-Party Database*) nebo Interních informací (*Proprietary Information*) SAP nebo SAP AG, a to ve stejné formě a na stejném místě, jako se tyto objevují na originále.

2.6. Modifikace.

- (a) Pokud v této Licenční smlouvě není uvedeno jinak, Držitel licence nesmí jakkoli a žádnými prostředky Software upravovat nebo měnit; mimo jiné nesmí vytvářet odvozená díla a Modifikace.
- (b) Software All-in-One může Držitel licence modifikovat a je držitelem veškerých práv na takové Modifikace All-in-One. Před provedením jakýchkoli Modifikací však musí Držitel licence získat od SAP nebo SAP AG prostřednictvím Poskytovatele licence startovací kód (*startup code*).
- (c) Společnosti SAP a SAP AG jsou oprávněny požadovat po Držiteli licence výhradní převod veškerých práv k Modifikacím výměnou za odpovídající kompenzaci založenou na přiměřené tržní ceně. V takovém případě společnost SAP nebo SAP AG udělí Držiteli licence stejná práva k Modifikacím, jaká byla Poskytovatelem licence udělena Držiteli licence pokud jde o Software.
- (d) Veškeré Modifikace Software All-in-One, které nespádají do podporovaného obchodního scénáře (*supported business scenario*), vyžadují plnou uživatelskou licenci (full usage license), kterou musí Držitel licence získat od Poskytovatele licence.

2.7. Rozšíření (*Extensions*) a práva společnosti SAP k Software.

- (a) Držitel licence je oprávněn vyvíjet Rozšíření (*Extension*) k Software Business One, jinému software než software třetí strany, pouze prostřednictvím Nástrojů pro vývoj Software (*Software Development Tools*) a v souladu s Licenční smlouvou k Nástrojům pro vývoj Softwaru (*Software Development Tools License Agreement*).
- (b) Držitel licence je oprávněn vyvíjet Rozšíření (*Extension*) k Software All-in-One, jinému software než software třetí strany, prostřednictvím Nástrojů pro vývoj Software (*Software Development Tools*). Taková Rozšíření (*Extension*) však musí podporovat stávající obchodní scénář (*business scenario*), který je umístěn na stejné instalaci a připojený k Software prostřednictvím rozhraní, které je schválené společností SAP nebo SAP AG. Držitel licence je držitelem všech práv k takovým Rozšířením (*Extension*) All-in-One.

- (c) Používání jakéhokoli Rozšíření (*Extension*) Software Business One (ať již vyvinutého Držitelem licence nebo získané od Poskytovatele licence nebo jakékoli jiné třetí osoby) je podmíněno existencí runtime licence, která musí být udělena zvláště Poskytovatelem licence pro Nástroje pro vývoj Software (*Software Development Tools*), a příslušného licenčního klíče vydaného na žádost Poskytovatele licence společnosti SAP AG.
- (d) Používání veškerých Rozšíření (*Extension*) Software All-in-One v rámci podporovaného obchodního scénáře (*supported business scenario*) je součástí příslušné runtime licence pro konkrétní technologii infrastruktury, k níž Poskytovatel licence uděluje licenci Držiteli licence. Používání jakéhokoli Rozšíření (*Extension*) All-in-One mimo podporovaný obchodní scénář (*supported business scenario*) je podmíněno existencí plné uživatelské licence (full usage license), kterou Držitel licence musí získat od Poskytovatele licence.
- (e) Držitel licence není oprávněn za žádných okolností porušit práva společnosti SAP či SAP AG k Software. Příklady takového porušení práv jsou (mimo jiné): (i) změna zdrojového kódu Software vyjma změn v rozsahu stanoveném v článku 2.6 této Licenční smlouvy; nebo (ii) použití Software nebo přístupu k Software za účelem vývoje jakékoli aplikace nebo rozhraní mající přístup k funkcionalitě Software nebo jakékoli databázi používané se Software jakýmkoli jiným způsobem než použitím Nástrojů pro vývoj Softwaru (*Software Development Tools*); nebo (iii) zvýšení celkového počtu uživatelů, kteým je umožněno přistupovat přímo či nepřímo k Software a/nebo jakékoli databázi používané se Software, prostřednictvím jakéhokoli software třetí strany nad povolený celkový počet uživatelů oprávněných používat Software, provedené prostřednictvím Rozšíření (*Extension*).
- 3. Licence pro aplikační databázi**
- Software vyžaduje použití Databáze třetí strany (*Third-Party Database*), k níž může být poskytnuta licence externím poskytovatelem licence prostřednictvím Poskytovatele licence (tzv. „*Runtime licence*“) nebo přímo jako plná licence (tzv. „*Full licence*“) poskytnutá přímo poskytovatelem licence Databáze třetí strany (*Third-Party Database*). Pokud je Runtime licence udělena prostřednictvím Poskytovatele licence, lze takovou runtime verzi použít pouze pro účely Produktivního a Nепroduktivního užití Software, k němuž je poskytována licence na základě této smlouvy.
- 4. Trvání smlouvy a ukončení smlouvy**
- Licence udělená na základě této Licenční smlouvy vstoupí v platnost a poté bude nadále platit, dokud nebude z oprávněného důvodu ukončena.
- Oprávněný důvod ukončení licence je takový důvod, kdy nelze po Poskytovateli licence spravedlivě požadovat, aby pokračoval v plnění Licenční smlouvy vzhledem k veškerým okolnostem daného případu; oprávněným důvodem je například porušení autorských nebo jiných práv k Software, který lze přičítat Držiteli licence a které lze v případě osob, které se jej dopustily, považovat za trestný čin.
- 5. Rozhodné právo**
- Tato smlouva se řídí právním řádem země sídla Poskytovatele licence.

## Podmínky SAP Enterprise Support

### POPIS SAP ENTERPRISE SUPPORT („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 („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

#### 1. Definice:

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

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

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

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

### **Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru SAP**

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. Podrobnosti týkající se definice priorit hlášení jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

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 prioritou 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. Následné aktualizace stavu budou zahrnovat shrnutí doposud provedených akcí, plánované další kroky, a datum a čas další aktualizace. SLA pro Nápravné opatření se vztahuje pouze na tu část doby zpracování, kdy je hlášení zpracováváno společností SAP (dále jen „Doba zpracování“). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je hlášení ve stavu „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhované SAP“, kde (a) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno Zákazníkovi; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že 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 výluky.

**2.1.3.1 Předpoklady.** SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému se chybová hlášení vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány 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 Výluky.** V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo 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 jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Zákazníka vztahující se k údajnému nebo faktickému Porušení.

## 2.2 SAP Support Advisory Center (poradenské centrum podpory SAP)

Pro prioritu 1 a Top-Issues, které se přímo vztahují k Řešením Enterprise Support, 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

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

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business

intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.

Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Zákazník musí mít příslušné licence Definovaných uživatelů k používání SAP Solution Manager.

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

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

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

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

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

### **3. Odpovědnosti Zákazníka.**

#### **3.1 Řízení programu SAP Enterprise Support.**

Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Zákazník určit kvalifikovanou anglicky mluvící kontaktní osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka SAP pro Support Advisory Center (označovanou též jen jako „Kontaktní osoba“) a musí poskytnout údaje o této Kontaktní osobě (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), pomocí kterých může být tato Kontaktní osoba nebo její oprávněný zástupce kdykoliv kontaktován.

Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

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

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

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

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodloužení 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.

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

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

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

(viii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

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

(x) Zákazník se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy společnosti SAP bez zbytečného prodloužení.

(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,

kteřá 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, kteřá 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 objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke 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 a ostatních vzdálených služeb: 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 okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti (6) měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od 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/coe>).

### 5. Poplatky za Enterprise Support

Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány ve Smlouvě, v dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatek za údržbu Software včetně DPH bude účtován na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za SAP Enterprise Support vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období, definovaného v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky

za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

## 6. Ukončení

6.1 SAP Enterprise Support může být ukončen kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně tři (3) měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl SAP Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční 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 tři (3) měsíce 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 SAP 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.

## 1. Znovuobnovení

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

## 9. Ostatní podmínky



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

9.4 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 FUNGOVÁNÍ SOFTWARE, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

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