

MINISTERSTVO KULTURY

Maltézské náměstí 471/1
118 11 Praha 1 – Malá Strana

miracIIS

zhodnotíme vaše data



SMLOUVA O POSKYTNUTÍ LICENCE K STANDARDNÍMU SOFTWARE SAP A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB JEHO PODPORY

mezi

miracIIS, SE
Zelený pruh 99/1560, Praha 4, PSČ 140 00
IČ: 27938701
DIČ: CZ27938701

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl H, vložka 9,

(dále jen „miracIIS“)

a
Česká republika- organizační složka Ministerstvo kultury
Maltézské náměstí 1, Praha 1, 118 11
IČ: 00023671
DIČ: CZ00023671

(dále jen „Nabyvatel licence“)

1. PREAMBULE

Společnost miracIIS a Nabyvatel licence tímto uzavírají smlouvu o poskytnutí licence k standardnímu software SAP a poskytování služeb jeho podpory („Licenční smlouva“), a to za dále uvedených podmínek. Tato smlouva je uzavřena na základě Smlouvy o sdružení se společností MIM, s.r.o. v rámci VZ Implementace Business Intelligence v MKČR – zavedení platformy.

2. LICENCOVANÝ SOFTWARE A POPLATKY

Software licencovaný Nabyvateli licence na základě této smlouvy se skládá z komponent uvedených v Příloze 1, u kterých je uvedeno, že jsou licencované („Software“). Celková částka licenčních poplatků podle Přílohy 1 činí **CZK 190.000,-**.

3. ÚZEMÍ

Celosvětově, přičemž platí omezení uvedená na adrese www.sap.com/company/licenses, která mohou být příležitostně aktualizována.

4. PODPORA SAP A SOUVISEJÍCÍ POPLATKY

Společnost miracIIS a Nabyvatel licence se dohodli, že pro licencovaný software na základě této smlouvy budou poskytovány služby podpory SAP Enterprise Support, a to v souladu s Popisem služeb podpory SAP uvedeným v Příloze 2 této smlouvy.

Služby podpory SAP budou poskytovány od prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po datu podpisu této smlouvy. První období služeb podpory SAP představuje zbytek aktuálního kalendářního roku a celý další kalendářní rok (s výjimkou případů, kdy datum účinnosti je 1. ledna příslušného kalendářního roku; v takovém případě skončí první období 31. prosince příslušného kalendářního roku) („Počáteční období“). Po uplynutí Počátečního období, v souladu se smlouvou a Popisem služeb podpory SAP, budou služby podpory SAP obnoveny na začátku každého kalendářního roku na období dalšího roku. Poplatky za služby podpory SAP se platí čtvrtletně předem a jejich výše se stanoví postupem uvedeným níže. Na poplatky za služby podpory SAP bude vystaven řádný daňový doklad/faktura. Doklad bude vystaven prvního dne kalendářního čtvrtletí, kterého se poplatek za služby podpory týká. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období závisí případné zvýšení poplatku za služby podpory SAP na tom, zda-li jsou ze strany Nabyvatele licence dodržovány požadavky na expertní centrum zákazníka (COE), které jsou uvedeny v platném Popisu služeb podpory SAP.

Poplatek za služby SAP Enterprise Support poskytované k Softwaru licencovanému podle této smlouvy se vypočítá jako součin platného ročního koeficientu pro SAP Enterprise Support (v současnosti 22 %) a Základu pro výpočet poplatku za údržbu Software licencovaného na základě této smlouvy, který je uvedený v Příloze 1. Aktuální roční poplatek za služby SAP Enterprise Support k Softwaru licencovanému podle této smlouvy činí **41.800 CZK** (22 % z částky **190.000,- CZK**). Společnost SAP se zavazuje, že koeficient pro služby SAP Enterprise Support zůstane ve výši 22 % do 31. prosince 2020. Po uplynutí této doby se může poplatek za služby SAP Enterprise Support změnit, a to jednou za kalendářní rok. O této změně bude Nabyvatel licence informován tři (3) měsíce předem.

V případě, že společnost SAP v určitém roce nebo více letech nezvýší své poplatky, neznamená to, že se tohoto práva vzdává. Poplatky za služby podpory SAP jsou fakturovány čtvrtletně, a to vždy k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí. Poplatky za služby podpory SAP, které jsou splatné před prvním dnem kalendářního čtvrtletí, se fakturují v poměrné výši pro dané kalendářní čtvrtletí, kterého se týkají. Poplatky za služby podpory SAP budou zvýšeny, jestliže budou poskytnuty další softwarové licence.

Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition je k dispozici všem zákazníkům, kteří využívají služeb podpory SAP, a to v rozsahu podle platného Popisu služeb podpory SAP. V rámci portfolia produktů SAP BusinessObjects se Řešení SAP Solution Manager Enterprise Edition v současnosti vztahuje pouze na vybrané portfolio produktů SAP BusinessObjects. Zákazníci, kteří využívají služby podpory SAP, si musí nainstalovat řešení Solution Manager a využívat jeho funkce (minimálně komponentu vzdálené podpory v případě, že Nabyvatel licence Užívá pouze portfolio produktů SAP BusinessObjects) v případě, že alespoň jeden z portfolia produktů SAP BusinessObjects je podporován ze strany SAP Solution Manager Enterprise Edition.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Všechny poplatky jsou uvedeny v Kč. Ke všem cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty, pokud není plnění od daně osvobozeno. Datum splatnosti je ve všech případech třicet (30) kalendářních dní od data fakturace.

Fakurace proběhne na účet společnosti MIM, s.r.o..

6. DODÁNÍ

Pokud Nabyvatel licence kupuje pouze dodatečné licence k již licencovanému Softwaru, žádný Software se nedodává. Jestliže Software nebyl v minulosti licencován, dodá společnost SAP Software Nabyvateli licence tak, že mu poskytne standardní programy a dokumentaci na disku nebo jiném datovém médiu a předá ho obvyklému přepravci, kde jako dodací adresu použije adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy (fyzické dodání), nebo jej zpřístupní ke stažení prostřednictvím extranetu SAP ServiceMarketplace (elektronické dodání). Riziko ztráty přechází na Nabyvatele licence v okamžiku fyzického nebo elektronického dodání.

Není-li dohodnuto jinak, společnost miraclIS dodá verzi softwaru, která je aktuální v okamžiku podpisu této smlouvy. Nabyvatel licence souhlasí a bere na vědomí, že výpočet daně z přidané hodnoty podle platných zákonů dané jurisdikce, za který odpovídá Nabyvatel licence, může být ovlivněn způsobem dodání softwaru (a odpovídajících služeb podpory SAP) uvedeným v této smlouvě. Dodání Softwaru se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAP a společnost SAP nenese odpovědnost za prodlení nebo zabránění dodání z důvodu uplatnění platných exportních zákonů.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V ostatním, touto smlouvou neupraveným, se smluvní vztah založený na základě této smlouvy řídí Všeobecnými obchodními podmínkami SAP („VOP“), všemi přílohami, na které VOP a/nebo tato smlouva odkazují („Přílohy“), a příslušným dokumentem Podmínky používání softwaru SAP („Podmínky užití“) a EULA (Příloha č.4), které platí v okamžiku podpisu této smlouvy.

Kopie dokumentů jsou k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a tvoří nedílnou součást této smlouvy. Nabyvatel licence potvrzuje, že měl příležitost seznámit se s touto smlouvou, včetně VOP, všech Příloh a Podmínek užití a EULA, a to ještě před plněním podle této smlouvy.

Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem dodání Software, který je předmětem této smlouvy.

Tato smlouva byla sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé je považováno za originál, a každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.

Přijal:

miracIS, SE
(miracIS)

Přijal:

Ministerstvo kultury
(Nabyvatel licence)

Datum: _____

Datum: _____

PŘÍLOHA 1
LICENCOVANÝ SOFTWARE A POPLATKY

Produkt	Jednotka	Počet licencovaných jednotek
SAP BusinessObjects Users		
SAP BusinessObjects BI Suite (user)	1 uživatel	5

Základ pro výpočet poplatku za údržbu
Software licencovaného na základě této smlouvy: **CZK 190.000,-**

PŘÍLOHA 2 POPIS SLUŽEB PODPORY SAP

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.

Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory 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 prioritou 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 pátevní sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese [redacted]. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek závisí 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 Řešení 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.
- 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.

Globální páteří 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 obehnutí. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. 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) společnosti 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, společnost SAP může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi najít 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.
- 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 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. 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 společností 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 prokazané, 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 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 Řešení 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 společnosti 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 povinná 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

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 Manager 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 schopná 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 Bází 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 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 [redacted]). 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 [redacted].

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 Zákaznickové 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 Zákaznickové 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 tato Smlouva, její přílohy, popisy, změny, dodatky, objednávky nebo jiné smluvní dokumenty a jakékoliv částečné ukončení SAP Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části této Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek či jiných smluvních dokumentů nebo ve vztahu k tomuto dokumentu.

7. **Ověření** Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je 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. **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 společností SAP může být společností SAP měněn ročně kdykoliv na základě předchozího písemného upozornění zasláního 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 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 [REDAKOVANÉ]

PŘÍLOHA 3
SEZNAM OVLÁDANÝCH SPOLEČNOSTÍ,
PRO KTERÉ JE UŽÍVÁN SOFTWARE POSKYTNUTÝ NA ZÁKLADĚ TÉTO SMLOUVY

PŘÍLOHA 4 EULA

LICENČNÍ SMLOUVA KONCOVÉHO UŽIVATELE (MEZI SPOLEČNOSTÍ SAP A NEPŘÍMÝM KONCOVÝM UŽIVATELEM)

1. DEFINICE

- 1.1 „Formulář potvrzení souhlasu s podmínkami“ znamená Formulář potvrzení souhlasu s podmínkami Licenční smlouvy koncového uživatele (mezi společnostmi SAP a nepřímým Koncovým uživatelem), který se může podle pokynů společnosti SAP nebo Partnera vztahovat na tuto Licenční smlouvu koncového uživatele.
- 1.2 „Přídavný modul“ nebo „Add-on“ znamená jakýkoliv produkt vývoje, který přidává nové a nezávislé funkce (včetně nových funkčních komponent pro obchodní účely, které Software neposkytuje) a připojuje se k publikovaným aplikačním programovým rozhraním SAP či user-exitům a nebo skrze tyto komunikuje.
- 1.3 „Smlouva“ znamená Formulář objednávky nebo Formulář potvrzení souhlasu s podmínkami, tuto Licenční smlouvu koncového uživatele a dokument o právech k užívání softwaru.
- 1.4 „API“ znamená programovací rozhraní aplikací a další softwarový kód společnosti SAP umožňující jiným softwarovým produktům komunikaci se Softwarem SAP nebo jeho volání (například SAP Enterprise Services, rozhraní BAPI, Idoc, RFC a ABAP nebo jiné user-exity) poskytované podle této Smlouvy.
- 1.5 „Ovládaná společnost“ nebo „Affiliate“ znamená jakoukoli právnickou osobu v rámci daného Území, v níž je Nabyvatel licence držitelem více než padesáti procent (50 %) akcií nebo hlasovacích práv. Každá taková právnická osoba bude považována za Ovládanou společnost pouze po dobu trvání výše uvedeného podílu. Nabyvatel licence musí prokázat, že taková společnost je Ovládanou společností, do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení opodstatněného požadavku společnosti SAP.
- 1.6 „Obchodní partner“ znamená právnickou osobu, která vyžaduje přístup k Softwaru v souvislosti s vnitřní obchodní činností Nabyvatele licence, jako jsou zákazníci, distributoři nebo dodavatelé Nabyvatele licence.
- 1.7 „Důvěrné informace“ znamenají ve vztahu ke společnosti SAP všechny informace, které společnost SAP chrání proti neomezenému zveřejnění, zejména pak: (a) Software, Dokumentace a ostatní Materiály společnosti SAP včetně následujících informací o Softwaru: (i) počítačový software (strojové a zdrojové kódy), programovací techniky a principy, způsoby zpracování, systémové návrhy začleněné do Softwaru; (ii) výsledky výkonnostních testů, příručky, výpisy programů, struktury dat, vývojové diagramy, logické diagramy, specifikace funkcí, formáty souborů a (iii) objevy, vynálezy, principy, návrhy, vývojové diagramy, dokumentace, specifikace produktů, specifikace programovacích rozhraní aplikace, techniky a procesy vztahující se k Softwaru; (b) výzkum a vývoj nebo průzkum společnosti SAP; (c) nabídky produktů, partneři vytvářející obsah, ceny produktů, dostupnost produktů, technické výkresy, algoritmy, procesy, nápady, techniky, vzorce, data, schémata, obchodní tajemství, know-how, vylepšení, marketingové plány, předpovědi a strategie a (d) všechny informace týkající se jakýchkoli třetích stran (které byly poskytnuty společnosti SAP pod podmínkou příslušné povinnosti zachovat důvěrnost vůči takové třetí straně). Pokud jde o Nabyvatele licence, znamená termín „Důvěrné informace“ veškeré informace, které Nabyvatel licence chrání proti neomezenému zveřejnění a které (i) v případě jejich existence ve hmotné podobě Nabyvatel licence zřetelně označí jako důvěrné nebo jím vlastněné v okamžiku, kdy je předává a (ii) v případě jejich existence v nehmotné podobě (včetně ústního a vizuálního sdělení) Nabyvatel licence označí jako důvěrné v okamžiku předání, shrne Důvěrné informace písemně a doručí toto shrnutí do třiceti (30) kalendářních dnů od každého takového předání.
- 1.8 „Dokumentace“ znamená dokumentaci společnosti SAP, která je dodávána nebo zpřístupňována Nabyvateli licence společně se Softwarem podle této Smlouvy.
- 1.9 „Koncový uživatel“ znamená koncového uživatele, kterému je poskytnuta licence k Software v souladu s touto Smlouvou definovanému na základě Formuláře potvrzení souhlasu s podmínkami nebo Formuláře objednávky Softwaru.
- 1.10 „Práva duševního vlastnictví“ znamená patenty jakéhokoliv typu, práva k průmyslovým a užitným vzorům nebo jiná podobná práva k vynálezům, autorská práva, práva k topografiím polovodičových výrobků, obchodní tajemství nebo práva k databázím, ochranné známky, obchodní jména, známky služeb a jakákoliv jiná práva k nehmotnému vlastnictví včetně jejich přihlášek a registrací v libovolné zemi vyplývající z právního řádu nebo zvykového práva nebo ze smlouvy bez ohledu na to, zda byla zdokonalena, existují nebo budou podána, vydána či získána.
- 1.11 „Nabyvatel licence“ znamená Koncového uživatele.
- 1.12 „Modifikace“ znamená (i) změnu v dodaném zdrojovém kódu nebo metadatech; nebo (ii) jakýkoliv vývoj jiný, než je změna dodaného zdrojového kódu nebo metadat, který slouží k přizpůsobení, vylepšení nebo změně stávající funkčnosti Softwaru, zejména vytvoření jakýchkoli nových aplikačních programových rozhraní, alternativních uživatelských rozhraní, rozšíření datových struktur společnosti SAP nebo jakoukoliv jinou změnu využívající nebo začleňující jakýkoliv Materiál společnosti SAP (definovaný níže).
- 1.13 „Partner“ znamená společnost, která prodává licence Software dále Koncovému uživateli v souladu s platnou smlouvou pro další prodej uzavřenou mezi společnostmi SAP a Partnerem.
- 1.14 „SAP“ znamená SAP ČR, spol. s r.o., se sídlem Pekařská 621/7, Praha 5, PSČ 155 00, IČ: 49713361, DIČ: CZ49713361.
- 1.15 „Materiály společnosti SAP“ znamená jakýkoliv software, programy, nástroje, systémy, data nebo jiné materiály poskytnuté společností SAP Nabyvateli licence při plnění této Smlouvy (před nebo po datu účinnosti této Smlouvy), zejména pak Software a Dokumentaci i veškeré informace, materiály nebo zpětnou vazbu poskytnutou Nabyvatelem licence společnosti SAP ve vztahu k Softwaru a Dokumentaci.
- 1.16 „Software“ znamená (i) všechny softwarové produkty, k nimž byla Nabyvateli licence poskytnuta licence podle této Smlouvy, jak je specifikováno v příslušném Formuláři objednávky softwaru nebo Formuláři potvrzení souhlasu s podmínkami, které vyvíjí společnost SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited a/nebo jimi ovládané společnosti nebo pro ně a které jsou dodány Nabyvateli licence podle této Smlouvy; (ii) jakákoliv nová vydání („release“) téhož dostupná v rámci neomezené dodávky podle příslušné smlouvy o podpoře a (iii) jakékoliv úplné nebo částečné kopie výše uvedeného.
- 1.17 „Formulář objednávky softwaru“ znamená (je-li relevantní podle pravidel SAP nebo Partnera) objednávkový formulář pro Software, který obsahuje informace o Softwaru, podpoře společnosti SAP, poplatcích a další informace nezbytné pro dodání těchto položek Nabyvateli licence, poskytnuté Partnerem.

1.18 „Dokument o právech k užívání softwaru“ znamená dokument o právech k užívání softwaru [redacted] platný v době sepsání Formuláře objednávky softwaru nebo Formuláře potvrzení souhlasu s podmínkami, který je uveden na adrese: [redacted]

1.19 „Území“ znamená území uvedené ve Formuláři objednávky softwaru nebo Formuláři potvrzení souhlasu s podmínkami. Pokud takový dokument neexistuje, jedná se o území, kde je Partner oprávněn prodávat.

1.20 „Software třetí strany“ znamená (i) všechny softwarové produkty a veškerý obsah, k nimž byla Nabyvateli licence poskytnuta licence podle této Smlouvy, jak je uvedeno v příslušném Formuláři objednávky softwaru, pokud byl takový produkt nebo obsah vyvinutý společností jinou než SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited nebo jakoukoli jejich ovládanou společností, a dodané Nabyvateli licence podle této Smlouvy; (ii) veškerá nová vydání též dostupná v rámci neomezené dodávky na základě poskytování služeb podpory SAP a (iii) jakékoliv úplné nebo částečné kopie výše uvedeného.

1.21 „Užít“ znamená aktivaci zpracovatelských funkcí Softwaru, načtení, spuštění, přístup, využívání Softwaru nebo zobrazení informací vzniklých pomocí těchto funkcí.

2. UDĚLENÍ LICENCE

2.1 Licence.

2.1.1 Za předpokladu, že Nabyvatel licence dodrží všechny podmínky této Smlouvy, uděluje mu společnost SAP nevýhradní trvalou licenci (s výjimkou licencí založených na pravidelné platbě) k Užítí Softwaru, Dokumentace a dalších Materiálů společnosti SAP ve specifikovaných umístěních v rámci Území za účelem provozování Interní obchodní činnosti (včetně zákaznické záložní kopie a pasivního obnovení po havárii) Nabyvatele licence a jeho Ovládaných společností a za účelem poskytování interního školení a testování pro tyto vnitřní obchodní činnosti, pokud nebude Smlouva vypovězena v souladu s článkem 5. Tato licence neumožňuje Nabyvateli licence: (i) používat Materiály společnosti SAP k poskytování služeb třetím stranám (např. outsourcing podnikových procesů, aplikací výpočetního střediska nebo školení třetích stran) s výjimkou Ovládaných společností (podle článku 2.2); (ii) pronajímat, půjčovat, dále prodávat, poskytovat podlicenci nebo jinak distribuovat Materiály společnosti SAP s výjimkou distribuce Ovládaným společností (podle článku 2.2); (iii) distribuovat nebo publikovat softwarové klíče; (iv) jakkoli Užívat nebo se odvolávat na Materiály společnosti SAP s výjimkou případů, kdy to podmínky této Smlouvy výslovně povolují; (v) užívat jiné součásti Software než ty, které jsou výslovně uvedeny ve Formuláři objednávky softwaru, a to ani v případě, kdy je technicky možné, aby měl Nabyvatel licence přístup k jiným součástem Software. Obchodní partneři mohou Užívat Software pouze prostřednictvím přístupu přes obrazovku a výhradně ve spojení s Užítím pro Nabyvatele licence a nesmějí Užívat Software k provozování žádné vlastní obchodní činnosti. Užití definicí služby SAP Enterprise Service se omezuje na Užítí definicí za účelem přímého vyvolání a/nebo přijetí odpovídající služby SAP Enterprise Service, kterou tyto definice popisují.

2.1.2 Nabyvatel licence souhlasí, že bude instalovat Software pouze na jím definovaných zařízeních výpočetní techniky (například na pevné disky a procesory), která byla předem písemně schválena společností SAP nebo jiným způsobem oficiálně oznámena veřejnosti jako vhodná k Užítí nebo spolupráci se Softwarem (dále „Určená jednotka“) a která jsou umístěna v prostorách Nabyvatele licence a jsou v jeho přímém vlastnictví. S písemným souhlasem společnosti SAP mohou být zařízení výpočetní techniky rovněž umístěna v objektu Ovládané společnosti a být v jejím přímém vlastnictví. Nabyvatel licence musí být držitelem požadovaných licencí, jak je uvedeno v Podmínkách použití, pro všechny jednotlivce Uživající Software včetně zaměstnanců nebo zástupců Ovládaných společností nebo Obchodních partnerů. Užití se může uskutečňovat prostřednictvím rozhraní dodaného se Softwarem nebo jako jeho součást, prostřednictvím rozhraní Nabyvatele licence nebo třetí strany nebo jiného zprostředkujícího systému. Obdrží-li Nabyvatel licence licencovaný Software, který je náhradou dříve licencovaného Softwaru, končí podle této Smlouvy jeho práva k dříve licencovanému Softwaru v okamžiku nasazení náhradního Softwaru k Užítí v produktivních systémech. Současně bude Nabyvatel licence postupovat ohledně takového dříve licencovaného Softwaru podle článku 5.2 této Smlouvy.

2.1.3 Podmínky této Smlouvy vztahující se na „Software“ platí pro software třetích stran kromě výjimek uvedených v Dokumentu o právech k užívání softwaru.

2.2 Užítí Ovládanou společností. Používání Softwaru, Dokumentace a jiných Materiálů společnosti SAP Ovládanou společností za účelem provozování interních podnikových operací v souladu s článkem 2.1.1 podléhá následujícím ustanovením: (i) Ovládaná společnost se zavazuje k dodržování podmínek uvedených v této Smlouvě; a (ii) porušení této Smlouvy Ovládanou společností bude považováno za porušení této Smlouvy Nabyvatelem licence. Má-li Nabyvatel licence ovládanou nebo dceřinou společnost, která má samostatnou licenční smlouvu týkající se softwaru SAP a/nebo jeho podpory uzavřenou se společností SAP AG, s některou dceřinou společností SAP AG (včetně společnosti SAP) nebo s jakýmkoli jiným distributorem softwaru, potom Software nelze použít pro obchodní činnost takovéto ovládané společnosti nebo dceřiné společnosti a takováto ovládaná ani dceřiná společnost nemá nárok na služby podpory podle této Smlouvy, a to ani tehdy, jestliže taková samostatná smlouva vypršela nebo byla ukončena, pokud se strany písemně nedohodly jinak.

3. OVĚŘENÍ Společnosti SAP bude umožněno kontrolovat (alespoň jednou ročně a v souladu se standardními postupy společnosti SAP, které mohou zahrnovat kontrolu na místě nebo vzdáleným způsobem) použití Materiálů společnosti SAP. Nabyvatel licence poskytne při provádění kontrol přiměřenou součinnost. Pokud kontrola odhalí, že (i) Nabyvatel licence neuhradil licenční poplatky nebo poplatky za Podporu SAP v dostatečné výši nebo že (ii) Nabyvatel licence Užívá Software nad rámec úrovně nebo množství licencí uvedených ve Formuláři objednávky softwaru, uhradí Nabyvatel licence tyto neuhrazené poplatky nebo poplatky za takové nadměrné užívání podle ceníku a podmínek společnosti SAP pro Software a Podporu SAP platných v době kontroly a Nabyvatel licence předloží dodatečný Formulář objednávky softwaru nebo Formulář potvrzení souhlasu s podmínkami v souladu s podmínkami této Smlouvy, aby pokryl požadované licence na veškeré dodatečné množství nebo úroveň. Přiměřené náklady na kontrolu společnosti SAP hradí Nabyvatel licence v případě, že kontrolou bude zjištěno využití nad rámec licencovaného množství nebo úrovně. Nároky společnosti SAP vzniklé v důsledku nedostatečně uhrazených poplatků za licenci nebo podporu SAP Nabyvatelem licence a využívání nad rámec licencovaných množství a úrovně zůstávají nedotčeny. Společnost SAP může převést práva uvedená v tomto článku na Partnera nebo ho může požádat o jejich vykonávání.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Poplatky. Nabyvatel licence uhradí Partnerovi všechny licenční poplatky za Software. V případě elektronického dodání zpřístupní společnost SAP Software ke stažení ze sítě na vlastní náklady a Nabyvatel licence nese náklady na stažení Softwaru.

5. PLATNOST

5.1. Platnost Smlouvy. Tato Smlouva a licence udělená na jejím základě nabývá účinnosti k datu účinnosti Formuláře potvrzení souhlasu s podmínkami, pokud není uvedeno jinak, a trvá, dokud nebude ukončena při nejbližším výskytu jedné

z následujících možností: (i) třicet dnů poté, co Nabyvatel licence předá společnosti SAP písemnou výpověď této Smlouvy z jakéhokoli důvodu, ale pouze po zaplacení všech dlužných licenčních poplatků Partnerovi; (ii) třicet dnů poté, co společnost SAP předá Nabyvateli licence písemnou výpověď z důvodu závažného porušení jakéhokoli ustanovení této Smlouvy Nabyvatelem licence (kromě porušení povinností Nabyvatele licence podle článků 6, 10 nebo 11, jejichž porušení má za následek okamžité ukončení), včetně více než třicetidenního zpoždění v platbě dlužných částek Nabyvatelem licence Partnerovi, s výjimkou případu, kdy Nabyvatel licence napravil porušení během této lhůty třiceti dní; (iii) ihned, pokud Nabyvatel licence oznámí úpadek, dostane se do platební neschopnosti nebo postoupí aktiva ve prospěch věřitelů. Pro vyloučení veškerých pochybností se bude ukončení Smlouvy přísně vztahovat na všechny licence podle této Smlouvy, jejich dodatků, příloh, doplňků a objednávkových dokumentů a jakékoli částečné ukončení Smlouvy Nabyvatelem licence není povoleno ve vztahu k jakékoli části Smlouvy, jejích dodatků, příloh, doplňků a objednávkových dokumentů.

5.2 Povinnosti při ukončení. Při jakémkoli ukončení této Smlouvy, musí Nabyvatel licence a Ovládané společnosti neprodleně přestat Užívat veškeré Materiály společnosti SAP a Důvěrné informace. Do třiceti (30) dnů po ukončení je Nabyvatel licence povinen nenávratně zničit nebo na základě žádosti společnosti SAP vrátit společnosti SAP všechny kopie Materiálů a Důvěrných Informací společnosti SAP ve všech formách s výjimkou případů, kdy je ze zákona povinen uchovat je po delší dobu; v tom případě k vrácení nebo zničení musí dojít na konci tohoto období. Nabyvatel licence musí potvrdit společnosti SAP písemně, že splnil své povinnosti podle článku 5.2. Nabyvatel licence se zavazuje potvrdit písemně společnosti SAP, že on i všechny Ovládané společnosti provedli předešlé kroky. Články 3, 4, 5.2, 6, 7.2, 8, 9, 10, 13.4, 13.5, 13.6 a 13.8 zůstávají v platnosti i po ukončení Smlouvy či licence. V případě jakéhokoli ukončení této Smlouvy nemá Nabyvatel licence nárok na vrácení žádných plateb jím provedených. Ukončení nezbavuje Nabyvatele licence povinností zaplatit dosud nezaplacené poplatky.

6. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

6.1 Vyhrazení práv. Materiály společnosti SAP a veškerá Práva duševního vlastnictví v nich obsažená budou výhradním vlastnictvím společnosti SAP, SAP AG (mateřská společnost společnosti SAP) nebo jejich poskytovatelů licencí, s výhradou práv výslovně udělených Nabyvateli licence v článcích 2 a 6.3 této Smlouvy. Kromě práv uvedených v článku 6.3 není Nabyvateli licence dovoleno měnit nebo jinak vytvářet díla odvozená od Softwaru. Každé takové neoprávněné dílo vyvinuté Nabyvatelem licence a veškerá Práva duševního vlastnictví v něm obsažená budou výhradním vlastnictvím společnosti SAP nebo SAP AG.

6.2 Ochrana práv. Nabyvatel licence nesmí žádným způsobem kopírovat, překládat, převádět a dekompilovat ani vytvářet nebo se pokoušet o vytvoření zdrojového kódu ze strojového kódu Softwaru. Zpětné inženýrství Softwaru a jiných Materiálů společnosti SAP je zakázáno. Nabyvatel licence je oprávněn zálohovat data v souladu s dobrou praxí informačních technologií a za tímto účelem vytvářet potřebné záložní kopie Softwaru. Záložní kopie na přenosných discích či jiných datových nosičích musí být označeny jako záložní kopie a opatřeny stejným upozorněním na autorská práva a autorství jako originální disky nebo jiné nosiče dat. Nabyvatel licence nesmí měnit ani odstraňovat upozornění na autorská práva a autorství společnosti SAP.

6.3 Modifikace/Přidavné moduly.

6.3.1 Za podmínek uvedených v této Smlouvě může Nabyvatel licence provádět Modifikace nebo vytvářet Přidavné moduly Softwaru na podporu povoleného Užití podle této Smlouvy a bude moci užívat tyto Modifikace a Přidavné moduly se Softwarem v souladu s licencí udělenou k Softwaru, jak je stanoveno v článku 2.1.1 této Smlouvy. Nabyvatel licence je povinen provést před provedením Modifikací nebo Přidavných modulů příslušnou registraci u společnosti SAP. Veškeré Modifikace a všechna práva s nimi spojená budou výhradním vlastnictvím společnosti SAP a SAP AG. Všechny Přidavné moduly vyvinuté společností SAP (ať už nezávisle nebo společně s Nabyvatelem licence) a všechna práva s nimi spojená budou výhradním vlastnictvím společnosti SAP a SAP AG. Nabyvatel licence souhlasí, že vytvoří dokumenty přiměřené nezbytné k zabezpečení výše uvedených práv společnosti SAP. Všechny Přidavné moduly vyvinuté Nabyvatelem licence nebo z jeho pověření bez účasti společnosti SAP („Přidavný modul Nabyvatele licence“) a všechna práva s nimi související jsou výhradním vlastnictvím Nabyvatele licence a budou podléhat právům společnosti SAP na software za předpokladu, že Nabyvatel licence nebude takové Přidavné moduly prodávat, uvádět na trh, distribuovat, poskytovat k nim licence či podlicence, převádět je, postupovat nebo jinak s nimi nakládat. Společnost SAP si vyhrazuje právo samostatně vyvíjet své vlastní Modifikace nebo Přidavné moduly k Softwaru a Nabyvatel licence souhlasí, že nepodnikne žádné kroky, které by omezily prodej, postoupení práv, poskytování licencí nebo užití jejího vlastního Softwaru, Modifikací nebo Přidavných modulů.

6.3.2 Jakákoliv Modifikace vyvinutá Nabyvatelem licence nebo jeho jménem bez účasti společnosti SAP nebo Přidavný modul Nabyvatele licence nesmí (za dalších zde uvedených omezení): umožnit obejít jakákoliv omezení stanovená v této Smlouvě nebo se takovým omezením vyhnout nebo poskytovat Nabyvateli licence přístup k Softwaru, ke kterému nemá přímou licenci; povolit hromadnou extrakci dat nebo metadat ze Softwaru do jakéhokoli softwaru, který není poskytován společností SAP, včetně užití, ukládání změn nebo jiného zpracování dat v softwaru, který nepochází od společnosti SAP; neodůvodněně narušovat, degradovat, snižovat výkon nebo bezpečnost Softwaru; reprodukovat nebo poskytovat informace o softwarových licenčních podmínkách společnosti SAP, Softwaru nebo jakékoli jiné informace týkající se produktů SAP.

6.3.3 Nabyvatel licence se zavazuje jménem svým i svých nástupců neuplatňovat vůči společnosti SAP nebo podnikům v její skupině ani vůči jejím prodejům, distributorům, dodavatelům, obchodním partnerům a zákazníkům práva na žádné Modifikace vyvinuté Nabyvatelem licence nebo jeho jménem bez účasti společnosti SAP ani práva na Přidavné moduly Nabyvatele licence, ani žádnou jinou funkcionalitu softwaru SAP přístupnou pomocí takové Modifikace vyvinuté Nabyvatelem licence nebo jeho jménem bez účasti společnosti SAP nebo Přidavného modulu Nabyvatele licence.

7. ZÁRUKA VÝKONU

7.1 Záruka. Společnost SAP zaručuje, že Software bude v podstatných rysech odpovídat specifikaci obsažené v Dokumentaci po dobu šesti měsíců od dodání. Záruka neplatí v případě, že: (i) Software není užíván v souladu s Dokumentací; nebo (ii) závada je způsobena Modifikací nebo Přidavným modulem (s výjimkou Modifikace nebo Přidavného modulu provedeného společností SAP, které jsou poskytnuty prostřednictvím Podpory SAP nebo v rámci záruky) nebo softwarem Nabyvatele licence či třetí strany. Společnost SAP nezaručuje, že Software bude fungovat bez přerušení nebo že bude bez drobných vad nebo chyb, které nemají podstatný vliv na výkon, ani že návrh aplikací obsažených v Softwaru splní všechny obchodní požadavky Nabyvatele licence. Za předpokladu, že Nabyvatel licence doručí společnosti SAP písemné oznámení s konkrétním popisem neshody Softwaru v rámci záruční doby a společnost SAP potvrdí existenci takové neshody, společnost SAP podle svého uvážení: a) opraví nebo nahradí nevyhovující Software nebo b) vrátí licenční poplatky zaplacené za příslušný nevyhovující Software výměnou za vrácení tohoto nevyhovujícího Softwaru. Toto je jediný a výhradní nárok Nabyvatele licence vyplývající z této záruky.

7.2 Výslovné odmítnutí záruky. SPOLEČNOST SAP A JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ VYLUČUJÍ VŠECHNY OSTATNÍ VÝSLOVNÉ I MLČKY PŘEDPOKLÁDANÉ ZÁRUKY, ZEJMÉNA PAK ZÁRUKY OBCHODOVATELNOSTI NEBO VHDNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL KROMĚ PŘÍPADU, JE ZÁRUKY VYPLÝVAJÍCÍ ZE ZÁKONA NELZE PLATNĚ VYLOUČIT.

8. ODŠKODNĚNÍ

8.1 Zasahování do cizích práv a obhajoba Nabyvatele licence. Společnost SAP bude hájit Nabyvatele licence proti nárokům vůči němu vzneseným v rámci Území libovolnou třetí stranou, která by prohlašovala, že Užití Softwaru Nabyvatelem licence podle podmínek této Smlouvy přímo zasahuje do jejich práv nebo představuje neoprávněné užití patentového nároku, autorského práva nebo práva k obchodnímu tajemství. Společnost SAP zaplatí případnou konečnou náhradu škody uplatněnou vůči Nabyvateli licence (nebo částku jakéhokoliv vyrovnání, do něhož společnost SAP vstoupí) související s takovým nárokem. Tato povinnost společnosti SAP neplatí, pokud údajné zasahování do cizích práv nebo neoprávněné užití vyplývá z Užití Softwaru ve spojení s jakýmkoli jiným softwarem nebo jinou než Určenou jednotkou, z nepoužití aktualizace poskytnuté společností SAP, pokud by takové zasahování do cizích práv nebo neoprávněné užití mohlo být použitím této aktualizace odvráceno, nebo z činností, které nejsou kryty poskytnutou licencí. Tato povinnost společnosti SAP také neplatí, pokud Nabyvatel licence takový nárok neoznámí včas písemně společnosti SAP. Společnost SAP je oprávněna plně řídit obhajobu i vyrovnání takového nároku za předpokladu, že takové vyrovnání nebude zahrnovat finanční závazek Nabyvatele licence. V případě, že Nabyvatel licence odmítne obhajobu nabídnutou společností SAP nebo jinak neposkytne pověřenému zástupci společnosti SAP plnou kontrolu nad obhajobou, zproští tím Nabyvatele licence společnost SAP povinností podle tohoto článku 8.1. Nabyvatel licence musí plně spolupracovat při obhajobě proti takovému nároku a může vyslat na své vlastní náklady i vyrovnaní zástupce rozumné ohledu na to, co je stanoveno jinde v této Smlouvě, společnost SAP si výslovně vyhrazuje právo zastavit obhajobu proti jakémukoli nároku v případě, že Software již údajně nezasahuje do cizích práv nebo není neoprávněně užíván, nebo za takový není třetí stranou považován. Společnost SAP smí vypořádat jakýkoliv takový nárok tak, že nahradí Software alternativním rovnocenným softwarem nezasahujícím do cizích práv a podpůrnou dokumentací. Nabyvatel licence nesmí provádět žádné kroky v reakci na jakékoliv zasahování do cizích práv a neoprávněné užívání nebo údajné zasahování do cizích práv a neoprávněné užívání softwaru, které by poškozovaly práva společnosti SAP.

8.2 USTANOVENÍ TOHOTO ČLÁNKU 8 PŘEDSTAVUJE VÝHRADNÍ A ÚPLNOU ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SAP A JEJÍCH POSKYTOVATELŮ LICENCÍ VŮČI NABYVATELI LICENCE A JE JEDINÝM NÁROKEM NABYVATELE LICENCE VYPLÝVAJÍCÍM ZE ZASAHOVÁNÍ DO CIZÍCH PRÁV A NEOPRÁVNĚNÉHO UJITÍ PRÁV DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ TŘETÍ STRANY.

9. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

9.1 Vyloučení odpovědnosti. Společnost SAP a její poskytovatelé licencí neponesou odpovědnost podle této Smlouvy (i) v případě, že Software není užíván v souladu s Dokumentací; nebo (ii) v případě, že vady či nedostatky jsou způsobeny Nabyvatelem licence, Modifikací či Přídavným modulem (s výjimkou Modifikace nebo Přídavného modulu společnosti SAP, které byly poskytnuty prostřednictvím podpory SAP nebo v rámci záruky) nebo softwarem třetí strany. Společnost SAP a její poskytovatelé licencí nenesou odpovědnost za žádné nároky a škody vzniklé ze své podstaty nebezpečným používáním Softwaru nebo softwaru třetí strany, k němuž byla touto Smlouvou poskytnuta licence.

9.2 Vyloučení náhrady škod, omezení odpovědnosti. BEZ OHLEDU NA TO, CO JE STANOVENO JINDE V TÉTO SMLouvĚ, KROMĚ ŠKOD VZNIKLYCH NEOPRÁVNĚNÝM POUJITÍM NEBO ZVEŘEJNĚNÍM DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ NEBO V DŮSLEDKU SMRTI ČI ZRANĚNÍ VZNIKLYCH HRUBOU NEDBALOSTÍ NEBO ÚMYSLNÝM ZAVINĚNÍM, NEPONESE ZA ŽÁDNÝCH OKOLNOSTÍ A BEZ OHLEDU NA POVAHU JAKÉHOLIV NÁROKU SPOLEČNOST SAP ANI JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ ANI NABYVATEL LICENCE ODPOVĚDNOST VŮČI SOBĚ NAVZÁJEM ANI VŮČI JINÉ PRÁVNICKÉ NEBO FYZICKÉ OSOBĚ ZA JAKÉKOLI ŠKODY PŘESAHUJÍCÍ ZAPLACENÉ LICENČNÍ POPLATKY ZA SOFTWARE, KTERÝ ŠKODY PŘÍMO ZPŮSOBIL, ANI ODPOVĚDNOST ZA ZVLÁŠTNÍ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNÉ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY, ZTRÁTU DOBRÉHO JMÉNA NEBO OBCHODNÍHO ZISKU, PŘERUŠENÍ PRÁCE, ZTRÁTU DAT, SELHÁNÍ NEBO PORUCHU POČÍTAČŮ, POPLATKY ZA PRÁVNÍ ZASTOUPENÍ, SOUDNÍ VÝLOHY ANI SANKCNÍ NÁHRADY ŠKODY. VÝŠE PŘÍPADNÉ NÁHRADY ŠKODY HRAZENÉ PODLE TĚTO SMLOUVY SPOLEČNOSTÍ SAP A JEJÍCH POSKYTOVATELŮ LICENCÍ SE OMEZUJE ČÁSTKOU ODPOVÍDAJÍCÍ SOUHRNU LICENČNÍCH POPLATKŮ ZAPLACENÝCH PODLE TĚTO SMLOUVY SPOLEČNOSTI SAP ZA SOFTWARE, V SOUVISLOSTI S NÍMŽ ŠKODA VZNIKLA. Ustanovení této Smlouvy dělí rizika mezi společnost SAP a Nabyvatele licence. Licenční poplatky odrážejí toto rozdělení rizik mezi společností SAP a Nabyvatelem licence.

10. DŮVĚRNOST

10.1. Užití Důvěrných informací. Důvěrné informace nesmí být reprodukovány v žádné podobě kromě případu, kdy je to nutné k naplnění účelu této Smlouvy. Jakákoliv reprodukce jakékoliv Důvěrné informace druhé strany zůstává ve vlastnictví sdělitelci strany a musí obsahovat veškerá upozornění na důvěrný nebo chráněný obsah, která se objevují na originálu. Pokud jde o Důvěrné informace druhé strany, každá strana: (a) přijme veškerá přiměřená opatření (viz níže), aby všechny Důvěrné informace zůstaly přísně důvěrné a (b) nesdělí žádné Důvěrné informace druhé strany žádné osobě kromě důvěryhodných fyzických osob, jejichž přístup je nezbytný, aby mohla vykonávat svá práva podle této Smlouvy. Termínem „přiměřená opatření“ se rozumí taková opatření, která přijímající strana činí k ochraně svých vlastních obdobných vlastních a důvěrných informací, a která musí dosahovat přiměřené úrovně ochrany. Důvěrné informace některé ze stran zveřejněné před podpisem této Smlouvy podléhají ochraně poskytované podle této Smlouvy.

10.2 Výjimky. Výše uvedená omezení týkající se používání nebo zveřejnění Důvěrných informací se nevztahují na žádné Důvěrné informace, které: (a) byly nezávisle vyvinuty přijímající stranou bez ohledu na Důvěrné informace zveřejňující strany nebo byly zákonně získány bez omezení od třetí strany, která má právo takové Důvěrné informace poskytnout; (b) se staly všeobecně veřejně přístupné bez porušení této Smlouvy přijímající stranou; (c) v době zveřejnění byly známy přijímající straně bez omezení; nebo (d) zveřejňující strana je písemně těchto omezení zbavila.

10.3 Podmínky zachování důvěrnosti; zveřejnění. Nabyvatel licence nesmí sdělit podmínky této Smlouvy žádné třetí straně. Žádná ze stran nesmí používat název druhé strany v propagaci, reklamě nebo při podobné činnosti bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, kromě to o, že Nabyvatel licence souhlasí se zveřejněním svého názvu společností SAP v seznamech zákazníků nebo, se vzájemně přijatelnou frekvencí, jako součást marketingové činnosti společnosti SAP (zejména pak referenční odkazy a zprávy, recenze v tisku, návštěvy na místě, účast v programu SAPPHIRE). Společnost SAP vynaloží přiměřené úsilí, aby zajistila, že referenční aktivity nenaruší nepřiměřeně obchodní činnost Nabyvatele licence.

11. POSTOUPENÍ Nabyvatel licence nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP postoupit, svěřit, zastavit ani jinak převést tuto Smlouvu nebo jakékoliv právo nebo povinnost z ní vyplývající nebo Materiály či Důvěrné informace společnosti SAP na jinou stranu, ať již dobrovolně nebo ze zákona, a to ani v případě prodeje majetku, fúze nebo konsolidace. Společnost SAP smí tuto Smlouvu postoupit libovolnému podniku ve své skupině.

12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.

12.1 Všechny strany budou vykonávat své závazky vyplývající ze smlouvy v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů. V rozsahu, ve kterém společnost SAP exportuje nebo zpracovává osobní údaje Nabyvatele licence mimo Evropský hospodářský prostor (EHS), zajistí, že zpracovávání nebo export bude prováděn za podmínek ekvivalentních k ustanovením tohoto dokumentu, a společnost SAP bude dodržování těchto podmínek vyžadovat od příslušných subdodavatelů.

13. OBECNÁ USTANOVENÍ

13.1 Oddělitelnost. Strany se dohodly, že pokud se jedno nebo více ustanovení obsažených v této Smlouvě stane v jakémkoli směru neplatným nebo nevymahatelným, tato neplatnost nebo nevymahatelnost neovlivní ostatní ustanovení této Smlouvy a tato Smlouva bude chápána, jako kdyby takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení v ní nebylo nikdy obsaženo.

13.2 Vzdání se nároku. Pokud kterákoli ze stran vzdá nárok vyplývajícího z jakéhokoliv porušení některého z ustanovení této Smlouvy, nemá se tím za to, že se vzdala nároku z jakéhokoliv předchozího nebo následujícího porušení stejného nebo jiného ustanovení této Smlouvy.

13.3 Vyhotovení. Tato Smlouva bude podepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé bude považováno za originál a společně budou představovat jednu smlouvu.

13.4 Zákonné požadavky. Software, Dokumentace a Materiály společnosti SAP podléhají právním předpisům na regulaci exportu různých zemí včetně, nikoli však výhradně, právních předpisů Spojených států amerických a Německa. Nabyvatel licence souhlasí s tím, že nebude předkládat Software, Dokumentaci ani jiné Materiály společnosti SAP žádnému státnímu orgánu za účelem posouzení licence ani jinému zákonnému schválení bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP, a nebude exportovat Software, Dokumentaci ani Materiály společnosti SAP do zemí, osobám nebo subjektům, pokud to tyto právní předpisy zakazují. Nabyvatel licence je rovněž odpovědný za dodržování všech platných právních předpisů země, kde je registrován, a všech cizích zemí, pokud jde o užívání Softwaru, Dokumentace nebo jiných Materiálů společnosti SAP Nabyvatelem licence nebo Oviádanými společnostmi.

13.5 Platné právo, promlčecí lhůta. Tato Smlouva a všechny nároky vyplývající z ní nebo se na ni vztahující a její předmět se řídí a vykládají podle právních předpisů České republiky, a to s vyloučením jejich kolizních ustanovení. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se na tuto Smlouvu nevztahuje. Zákon Uniform Computer Information Transactions Act se na tuto Smlouvu nevztahuje. Nabyvatel licence musí zahájit řízení o jakýchkoli nárocích souvisejících s touto Smlouvou a jejím předmětem nebo z ní vzešlých do jednoho (1) roku ode dne, kdy se nabyvatel licence dozvěděl o skutečnostech zakládajících tento nárok nebo se o nich mohl po přiměřeném zkoumání dozvědět.

13.6 Oznámení. Veškerá oznámení či zprávy, které jsou požadovány nebo poskytnuty podle této Smlouvy, musí mít písemnou formu a budou považovány za řádně předané okamžikem doručení společnosti SAP a Nabyvateli licence na adresy uvedené v každém Formuláři objednávky softwaru. Kdykoli je v tomto článku 13.6 nebo jinde v této Smlouvě vyžadována písemná forma, lze tento požadavek splnit odesláním faxu, dopisem nebo jinou písemnou formou.

13.7 Vyšší moc. Jakékoliv prodlení nebo neplnění jakéhokoliv ustanovení této Smlouvy (kromě úhrady dlužných částek) způsobené okolnostmi mimo přiměřenou kontrolu plnící smluvní strany nepředstavuje porušení této Smlouvy a čas pro splnění takového ustanovení bude v případě nutnosti prodloužen o dobu rovnající se době trvání okolnosti, která plnění zabránila.

13.8 Úplnost Smlouvy. Tato Smlouva představuje úplné a výhradní vyjádření dohody mezi společností SAP a Nabyvatelem licence a všechna předchozí prohlášení, diskuse a zápisy jsou její součástí a tato Smlouva je nahrazuje. Smluvní strany odmítají jakékoliv odvolání na takové předchozí prohlášení, diskusi či zápis. Změny této Smlouvy musí být písemné a musí být podepsány oběma smluvními stranami. Tato Smlouva bude mít přednost před jakýmkoliv dodatečnými, konfliktními nebo odporujícími si podmínkami, které se mohou objevit v jakémkoliv nákupní objednávce nebo jiném dokumentu, který Nabyvatel licence dodal společnosti SAP. Tato Smlouva bude mít přednost před jakýmkoliv dodatečnými, konfliktními nebo odporujícími si podmínkami, které se mohou objevit v jakémkoliv elektronické smlouvě s koncovým uživatelem obsažené v Softwaru. Podpisy odeslané elektronicky (faxované nebo skenované a odeslané e-mailem) budou považovány za originální podpisy.

13.9 Hierarchie. V případě konfliktu nebo nejednotnosti mezi ustanoveními součástí této Smlouvy se použije následující pořadí: (i) Formulář potvrzení souhlasu s podmínkami; (ii) přílohy; (iii) Podmínky použití a (iv) Všeobecné obchodní podmínky; (v) Formulář objednávky softwaru.