

**Dodatek č. 5 ke Smlouvě o poskytování IT podpory ze dne 31. 8. 2013**

Uzavřený mezi smluvními stranami

Smluvní strany

2013-0728

Obchodní společnost  
**Linea Stargazer, s.r.o.**  
IČO 290 97 789  
Se sídlem Plzeň, Na Okraji 1082/11, PSČ 301 00  
Jednající Ing. Alešem Linhartem, MBA, jednatelem  
Dále jen „poskytovatel“

a

Obchodní společnost  
**Veletrhy Brno, a.s.**

Smluvní strany uzavírají po vzájemné dohodě níže uvedeného dne, měsíce a roku tento Dodatek č. 5 ke Smlouvě o poskytování IT podpory ze dne 31. 8. 2013:

**I.**

Článek II. Smluvní ujednání nově zní:

- (1) Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat podporu v oboru informačních technologií ve formě tzv. HelpDesku, a to současně v českém a anglickém jazyce. Rozsah poskytování je obsažen v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- (2) Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat údržbu a monitoring systému v českém jazyce. Rozsah poskytování je obsažen v Příloze č. 3, které je nedílnou součástí této smlouvy.
- (3) Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat produktové služby podpory ve formě oprav produktů informačních technologií a legislativní podpory pro produkty uvedené v Příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy. Rozsah poskytování produktových služeb podpory je obsažen v Příloze č. 5, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- (4) Příjemce se touto smlouvou zavazuje hradit poskytovateli poplatků za poskytování podpory podle této smlouvy:
  - a. Na základě faktur v českých korunách vystavených podle článku II. odstavců 1 a 2 této smlouvy každý měsíc po uplynutí měsíčního období podpory.
  - b. Na základě faktur v Euro vystavených podle článku II. odstavce 3 této smlouvy každý rok před zahájením ročního období podpory.

**II.**

Článek III. Cena za poskytování podpory nově zní:


III.

Článek IV. Trvání této smlouvy nově zní:

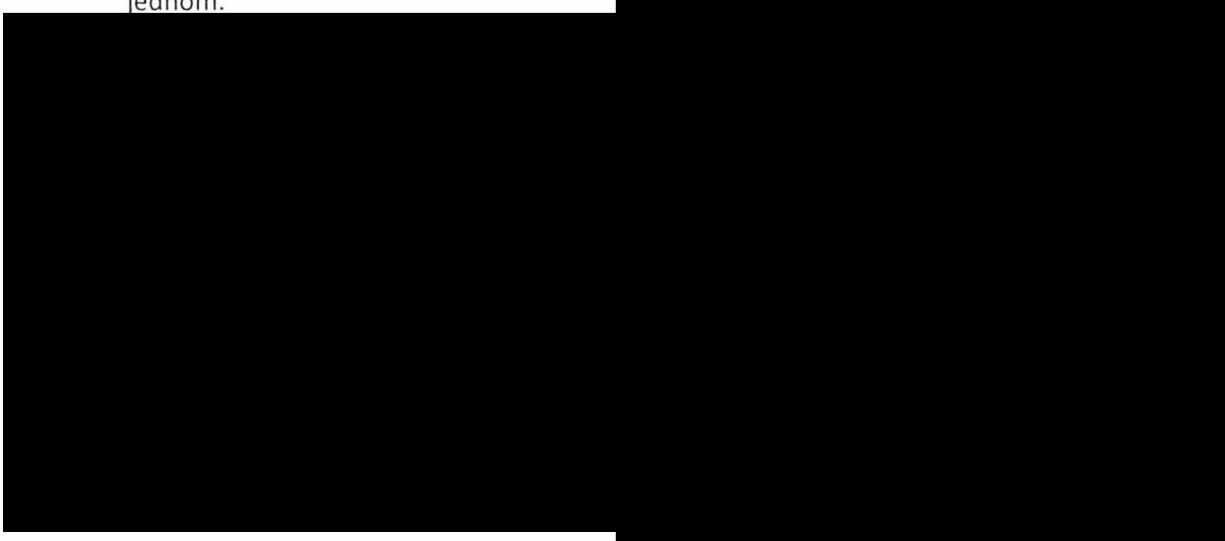
- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1.1.2018 do 31.12.2019.

IV.

Nově jsou přílohou Smlouvy o poskytování IT podpory ze dne 31. 8. 2013 Příloha č. 4, Seznam podporovaných produktů a Příloha č. 5, Popis podpory produktů.

V.

**Závěrečná ustanovení**

- (1) Tento dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2018.
  - (2) Smluvní strany prohlašují, že si tento dodatek řádně přečetly, že je projevem jejich svobodné a skutečné vůle a že nebyl uzavřen v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
  - (3) Tento dodatek se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 

## Příloha č. 4 - Seznam podporovaných produktů

2013-0728

Product	Unit measure	Licence Type	Number of Units
<b>SAP ERP 6.0</b>			
Application Developer	1	User	1
Professional User	1	User	255
Limited Professional User	1	User	45
<b>SAP NetWeaver</b>			
BW, XI	1	User	5

Podporovány jsou tyto moduly SAP: FI, CO, MM, SD, PM, FI-AM, PS, WF, BW, XI

Podporovaná platforma: IBM DB2

Počet podporovaných systémů: 8

c.5  
2013-0728

## Příloha smlouvy - popis podpory

### 1. Služby podpory

Za předpokladu zaplacení příslušných poplatků a klientova souladu s podmínkami v rámci této smlouvy, se poskytovatel podpory zavazuje poskytovat klientovi služby z oblasti poskytování podpory a vývojové produkty v souladu s definicemi a dalšími podmínkami uvedenými v této smlouvě pro produkty identifikované v „Seznamu podporovaných produktů“ této smlouvy.

1. **Opravy produktů.** Poskytovatel podpory bude poskytovat opravy pro problémy, které klient identifikuje při používání softwarového vybavení produktů.
2. **Legislativní a regulatorní podpora.** Poskytovatel podpory bude příjemci podpory poskytovat daňové a regulační aktualizace s příslušnými poznámkami k dané verzi během období poskytování podpory pro každý příslušný produkt.
3. **Podpora instalací.** Poskytovatel podpory bude poskytovat podporu pro instalace systémů příjemce podpory, pokud to bude nutné jako výsledek problému v souvislosti s klientovým vývojovým, testovacím či výrobním prostředím. Instalační podpora zahrnuje poskytování rad a doporučení vztahujících se obzvláště na klientovu platformu RDBMS, operační systém a pro servery SAP Technology Foundation.
4. **Podpora interoperability.** Poskytovatel podpory bude poskytovat rady, doporučení a asistenční služby při testování v souvislosti se závažnými problémy, které jsou určeny coby problémy v interoperabilitě mezi SAP Technology Foundation, aplikacemi SAP, platformami produktů využívaných databázových systémů a operačních systémů.
5. **Rozšířená podpora produktu.** Poskytovatel podpory bude příjemci podpory poskytovat diagnostické a poradenské služby a doporučení týkající se správného fungování produktů. Rozsah rozšířené podpory je specifikován v příloze „Rozšířené služby podpory“, rozšířené služby podpory.
6. **Podpora v rámci provozu a ladění výkonu.** Poskytovatel podpory bude poskytovat diagnostické služby, rady a doporučení v rámci ladění výkonu pro SAP Technology Foundation a aplikace SAP prostřednictvím vlastnický chráněných a komerčně dostupných nástrojů. Rozsah podpory v rámci provozu je specifikován v příloze „Rozšířené služby podpory“.
7. **Podpora v rámci procesu upgradu.** Poskytovatel podpory bude poskytovat podporu procesu upgradu ze současné verze produktů na jakoukoli cílovou verzi produktů uvedených v seznamu podporovaných produktů, která je dostupná příjemci podpory ještě před ukončením smlouvy o poskytování podpory pro produkty poskytovatelem licence. Poskytovatel podpory bude poskytovat podporu procesu upgradu pro všechny verze produktů.

### 2. Opravy produktů

Poskytovatel poskytne diagnostické služby produktu, opravy produktu, a/nebo náhradní řešení pro problémy se softwarem (tak jak jsou definované touto smlouvou) identifikované v „Seznamu podporovaných produktů“.

1. **Podpora oprav a chyb software.** Poskytovatel bude diagnostikovat a vytvářet opravy pro problémy softwarového vybavení popsaného v „Seznamu podporovaných produktů“. „Softwarový problém“ je definován jako chyba kódu, která splňuje všechna následující kritéria: chyba kódu je (i) nalezena příjemcem v online nebo v batch kódu podporovaných produktů v produktivním, testovacím nebo vývojovém prostředí nebo v opravných balíčcích poskytnutých příjemci podpory poskytovatelem licence až do dne ukončení smlouvy o podpoře

mezi poskytovatelem licence a příjemcem podpory; (ii) je oznámena příjemcem podpory poskytovateli podpory během období poskytování podpory; (iii) ovlivňuje schopnost příjemce podpory zpracovávat data podporovanými produkty; a (iv) způsobuje selhání funkcí podporovaných produktů.

2. **Použití funkcí a oprav.** Funkce a opravy poskytnuté poskytovatelem příjemci podpory podle této smlouvy mohou být použity pouze v produktivních prostředích identifikovaných v seznamu podporovaných produktů. Příjemce podpory může použít poskytnuté funkce a opravy v dalších prostředích pro testování funkcí a oprav před přesunem funkcí a oprav do produktivního prostředí.
3. **Základní kód, produkty třetích stran.** Pokud je uveden v „Seznamu podporovaných produktů“ této smlouvy, poskytovatel poskytne podporu pro základní kód software i pro rozhraní tohoto software. Příjemce podpory rozumí a souhlasí, že poskytovatel podpory není schopen a nebude poskytovat opravy pro proprietární nástroje třetích stran využití poskytovatelem licence podporovaných produktů. Příkladem, ale pouze příkladem, nikoliv plným výčtem, těchto souvisejících, ale poskytovatelem nepodporovaných produktů třetích stran, jsou operační systémy, databázové systémy, webové servery, kompilery programů, aplikační servery.
4. **Všeobecná podpora dotazů.** Pro podporované produkty poskytne poskytovatel podporu pro všeobecné dotazy vztahující se k využití a konfiguraci standardního softwarového vybavení, nástrojů a aplikací použitých v souladu s technickou dokumentací poskytovatele licence.

### 3. Legislativní a regulační podpora

Během období poskytování podpory a v zemích, kde jsou legislativní a regulační změny vyvíjeny a poskytovány poskytovatelem licence jako součást základního kódu, (i) poskytovatel podpory poskytne legislativní a regulační změny relevantních produktů pro podporované země a pro relevantní produkty identifikované v „Seznamu podporovaných produktů“; (ii) tyto změny kódu podporovaných produktů budou zahrnovat sběr dat a povinné regulační výkazy. Tyto změny kódu (iii) mohou být použity jenom jako doplněk k podporovaným produktům, aby softwarové vybavení pracovalo v souladu s publikovanou technickou dokumentací poskytovatele licence pro podporované produkty.

Pro podporované země a jurisdikce, kde příjemce podpory byl místo poskytovatele licence samostatně odpovědný za legislativní a regulační podporu pro podporované produkty, zůstane příjemce podpory výhradně odpovědný za získání a licencování legislativní a regulační podpory od třetích stran pro získání softwarového vybavení jako je například zpracování mezd nebo DPH pro podporované produkty během období poskytování podpory. Příjemce podpory je samostatně odpovědný za navázání obchodních vztahů pro získání potřebné legislativní a regulační podpory a ponese veškeré náklady placené třetími stranami nad rámec poplatků vyplývajících z této smlouvy.

Příjemce podpory je samostatně odpovědný, že jeho softwarové vybavení pro legislativní a regulační podporu, ať už je poskytnuto poskytovatelem licence nebo třetí stranou, je správně implementováno a udržováno. Rozsah poskytovatelem poskytované legislativní a regulační podpory je omezen na rozsah softwarového vybavení používaného příjemcem podpory v podporovaných zemích v době převodu odpovědnosti za poskytování legislativní a regulační podpory na poskytovatele. Nové legislativní a regulační požadavky v podporovaných zemích jsou omezeny na změny datových struktur, formulářů a výkazů, na změnu konfigurací a softwarového vybavení. Legislativní a regulační změny, které požadují vývoj nových funkčních modulů jsou mimo rozsah této smlouvy.

## 4. Úrovně podpory

Příjemce podpory je oprávněn získat urgentní podporu pro podporované produkty v provozní době podpory. Příslib reakce na požadavek podpory pro první živou konverzaci mezi poskytovatelem podpory a příjemcem podpory na základě úvodního kontaktu vyvolaného příjemcem podpory je založen na stupni urgentnosti incidentu vloženého do helpdesku poskytovatele podpory podle následující definice:

### 4.1 Časy reakce

Příjemce podpory uvědomí poskytovatele podpory o požadavku na podporu vložení hlášení o incidentu do helpdesku poskytovatele podpory. Příjemcem podpory určená priorita diktuje odpovídající servisní třídy pro dané hlášení. Po vložení hlášení o incidentu do helpdesku je pro priority P1-Kritická a P2-Vysoká o konkrétním incidentu automaticky vyznamenán odpovědný pracovník poskytovatele podpory. První živá konverzace mezi poskytovatelem a příjemcem podpory bude realizována na základě pravidel uvedených v následující tabulce

Servisní třída	Čas reakce pro první živou konverzaci o incidentu po vložení hlášení	Způsob řešení a cílový čas řešení *
<p><b>P1 – Kritická priorita</b></p> <p>Urgentní situace vyžaduje okamžitou reakci. Náhradní řešení situace není dostupné.</p>	<p><b>během</b></p> <p><b>30 minut</b></p>	<p>Hlášení P1 a P2 získají nejvyšší prioritu pracovníků poskytovatele podpory. Po úvodním kontaktu pokračují akce až do vyřešení situace s podporou veškerých znalostí, specialistů a zdrojů poskytovatele podpory. Hlášení podléhají eskalaci.</p> <p>Cílové časy řešení* jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P1 – Kritická priorita: méně než 8 hodin.</li> <li>• P2 – Vysoká priorita: Méně než 5 dní.</li> </ul>
<p><b>P2 – Vysoká priorita</b></p> <p>Závažná situace, která vyžaduje okamžitou asistenci. Náhradní řešení situace může být dostupné.</p>		
<p><b>P3 – Střední priorita</b></p> <p>Běžný problém, který vyžaduje podporu během hodin provozní doby podpory.</p>	<p><b>v den hlášení,</b></p> <p><b>nebo následující</b></p> <p><b>pracovní den</b></p>	<p>Zpracování hlášení P3 a P4 začíná do druhého pracovního dne od obdržení hlášení. Pracovníci poskytovatele podpory pracují na řešení těchto problémů v provozních hodinách poskytovatele podpory až do vyřešení problému, specialisté jsou přizváni dle potřeby.</p> <p>Cílové časy řešení* jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P3 – Střední priorita: Méně než 7 prac. dní</li> <li>• P4 – Nízká priorita: Méně než 10 prac. dní</li> </ul>
<p><b>P4 – Nízká priorita</b></p> <p>Otázka nebo obtíž, která vyžaduje podporu během hodin provozní doby podpory.</p>		

\* Cílové časy řešení hlášení závisí na servisní třídě přiřazené každému hlášení. Cílový čas řešení a servisní třída se mohou měnit v závislosti na nalezení náhradního řešení nebo na základě domluvy pracovníků příjemce a poskytovatele podpory. Zpoždění v čase řešení problému může nastat v závislosti na komplexnosti hlášení a na reakci pracovníků příjemce podpory či na vnějších vlivech.

## 4.2 Provozní doba podpory, helpdesk

Poskytovatel podpory poskytne následující provozní dny a hodiny na podporu příjemce podpory:

1. **Provozní doba podpory.** Standardní pracovní dny, 08:00 – 17:00 středoevropského času (CET), pět dní v týdnu od pondělí do pátku.
2. **Podpora mimo provozní dobu podpory.** Příjemce podpory získá přístup do helpdesku poskytovatele podpory mimo provozní dobu podpory v režimu 24x7x365. V závislosti na příjemcem podpory přiřazené prioritě incidentu bude hlášení založené mimo provozní dobu podpory zpracované buď následující pracovní den, nebo v rámci časů stanovených v odstavci „Časy reakce“.
3. **Helpdesk.** Pracovníci příjemce podpory budou využívat helpdesk systém pro hlášení všech požadavků na podporu. Tento helpdesk systém je monitorován pracovníky poskytovatele podpory 24x7x365. Příjemce podpory bude využívat helpdesk jen pro hlášení o incidentech identifikovaných v „Seznamu podporovaných produktů“.

## 5. Podmínky poskytnutí služby

### 5.1 Definice pojmů

1. **Podporované produkty** Dle použití v tomto Oddílu a jakékoliv Specifikaci prací znamená Podporovaný produkt (-y) jakýkoliv Produkt (-y) třetí strany, ke kterému se Poskytovatel podpory zaváže poskytovat služby podpory pro Seznam podporovaných produktů, včetně veškerých souvisejících oprav a aktualizací, které Příjemci podpory poskytuje příslušný Poskytovatel licence jako součást standardně dodávaného základního produktu. Pokud příslušná Specifikace prací nestanoví jinak, nezahrnují Podporované produkty žádná přizpůsobení, úpravy nebo funkce či lokalizace specifické pro určitý stát či region, které Příjemci podpory neposkytl příslušný Poskytovatel licence jako součást standardně dodávaného základního produktu.
2. **Výstup pro příjemce podpory** znamená jakoukoliv položku poskytnutou příjemci podpory jako výsledek Služeb, které mohou zahrnovat zjištění, analýzu, závěry, návrhy řešení, programy, rozšíření funkcí, aktualizace programů, opravy a/nebo zdrojový a objektový kód.
3. **Práva duševního vlastnictví** znamenají všechna známá nebo v budoucnu vzniklá celosvětová autorská práva, ochranné známky, známky služeb, obchodní tajemství, patenty, patentové přihlášky, know-how, osobnostní práva, smluvní práva a jiná vlastnická práva.
4. **Poskytovatel licence** znamená příslušného poskytovatele licence pro Produkt třetí strany.
5. **Licenční podmínky** znamenají podmínky použitelné pro přístup k jakémukoliv Produktu třetí strany a/nebo pro jeho použití včetně všech dohod o důvěrnosti, licenčních dohod a/nebo dalších dohod s příslušným Poskytovatelem (Poskytovateli) licence a veškeré „podmínky pro užívání“ nebo obdobné podmínky uložené takovým Poskytovatelem (Poskytovateli) licence.
6. **Služby** znamenají konzultace, podporu, školení, integraci, implementaci a další profesionální služby, které poskytovatel podpory poskytne příjemci podpory dle této smlouvy v návaznosti na jednu nebo více Specifikací.
7. **Nástroje** znamenají (a) veškerý software, dokumentaci, nástroje, běžné postupy, programy, návrhy, technologie, nápady, know-how, procesy, techniky a vynálezy, které poskytovatel podpory využívá ve spojitosti s výkonem Služeb a které poskytovatel podpory vyrobí, vyvine, vymyslí nebo uvede do praxe buď (i) před, současně nebo po výkonu Služeb nebo (ii) v průběhu výkonu Služeb a (b) veškerá rozšíření, úpravy, vylepšení a díla odvozená z výše uvedeného.

8. **SAP Technology Foundation** zahrnuje skupinu produktů SAP a třetích stran známé jako SAP IMG, ABAP Workbench, NetWeaver Development Studio, aplikační servery SAP, webové servery SAP.
9. **Specifikace prací** znamená písemnou specifikaci prací vyhotovenou stranami, ve které jsou popsány specifické Služby, které mají být podle této specifikace vykonány.
10. **Produkt(y) třetí strany** znamená jakýkoliv licencovaný softwarový produkt třetí strany nebo jiný materiál třetí strany, které má příjemce podpory ve své úschově a/nebo pod kontrolou.

## 5.2 Součinnost příjemce podpory

Příjemce podpory poskytne poskytovateli podpory takové zdroje, informace, přístup k softwaru a asistenci, které poskytovatel podpory může rozumně požadovat v souvislosti s výkonem Služeb. Příjemce podpory uznává a souhlasí s tím, že schopnost poskytovatele podpory vykonávat Služby úspěšně a včas závisí na obdržení těchto informací, zdrojů, přístupu k softwaru a asistence od Příjemce podpory. Poskytovatel podpory nenese jakoukoliv zodpovědnost za nedostatky ve Službách vyplývající z jednání nebo opomenutí příjemce podpory, jeho konzultantů nebo zaměstnanců. Aniž by byla dotčena obecná platnost výše uvedeného, příjemce podpory uznává a souhlasí s tím, že povinnosti příjemce podpory zahrnují následující:

1. **Primární kontakt.** V každé specifikaci prací příjemce podpory určí jednu (1) kontaktní osobu, která bude mít na starosti řízení vztahu mezi poskytovatelem a příjemcem podpory na základě Specifikace prací včetně poskytování přiměřené asistence poskytovateli podpory ohledně technických a jiných otázek vztahujících se k příslušným Službám.
2. **Přístup k Produktům třetí strany.** Příjemce podpory uznává a souhlasí s tím, že Poskytovatel podpory vykonává Služby výhradně ve prospěch Příjemce podpory a že pro výkon Služeb poskytovatele podpory mohou zaměstnanci, zástupci a konzultanti Poskytovatele podpory požadovat přístup k některým Produktům třetích stran (buď vzdálený přístup, nebo přímý fyzický přístup v prostorách příjemce podpory) a používání určitých Produktů třetích stran. Příjemce podpory tímto prohlašuje a zaručuje, že má právo poskytnout poskytovateli podpory přístup k jakýmkoliv Produktům třetích stran a k veškerým jejich součástem včetně práva jejich užívání v souvislosti s výkonem Služeb Poskytovatelem podpory včetně případného práva upravit a/nebo konfigurovat každý takový Produkt třetí strany ve prospěch Příjemce podpory. Příjemce podpory souhlasí s tím, že bude Poskytovatele podpory okamžitě informovat o všech změnách (nebo o pokusech o změnu) licence Produktů a přístupových práv k Produktu (-ům) třetí strany, které příslušný Poskytovatel licence uskuteční, včetně změn příslušných Podmínek Poskytovatele licence, které by mohly ovlivnit schopnost Poskytovatele podpory pokračovat ve výkonu Služeb. Příjemce podpory je povinen poskytovatele podpory a každého z jejich příslušných vedoucích pracovníků, zaměstnanců, konzultantů i zástupců zabezpečit, chránit a bránit proti jakýmkoliv nárokům, závazkům, škodám a nákladům (včetně přiměřených poplatků za právní zastoupení) v důsledku porušení tohoto Oddílu příjemcem podpory.
3. **Personál.** Příjemce podpory je povinen poskytnout dostatečné množství kvalifikovaného a informovaného personálu, který je schopen (a) usnadnit testování oprav softwaru, aktualizací a zástupných řešení pro Podporované produkty (je-li to relevantní) a (b) přizpůsobit, instalovat a konfigurovat opravy kódů a aktualizace poskytnuté Poskytovatelem podpory a/nebo třetí stranou podle potřeb užívání s Podporovanými produkty (je-li to relevantní) a (c) činit nezbytná a včasná rozhodnutí jménem Příjemce podpory.
4. **Konečné testování oprav a aktualizací.** Příjemce podpory má výhradní zodpovědnost za veškeré konečné systémové testování oprav a/nebo aktualizací Podporovaných produktů, které poskytne Poskytovatel podpory a zajistí, aby takové opravy a aktualizace fungovaly dle

dokumentace příslušných Podporovaných produktů a před skončením veškerého konečného systémového testování nepřevede žádné opravy nebo aktualizace do výrobního prostředí.

### **5.3 Záruky**

Poskytovatel podpory Příjemci podpory zaručuje, že Služby budou provedeny profesionálním způsobem a v souladu s normami odvětví. Jako svou výlučnou povinnost a jako výlučný opravný prostředek Příjemce podpory jakéhokoliv porušení záruk stanovených v tomto Oddílu, je Poskytovatel podpory povinen opětovně vykonat Služby, které zapříčinily toto porušení nebo dle svého uvážení vrátit poplatky, které Příjemce podpory zaplatil za Služby, které zapříčinily toto porušení, za předpokladu, že Příjemce podpory o tomto porušení bude písemně informovat poskytovatele podpory do třiceti (30) dnů od výkonu vadných Služeb s uvedením přiměřené specifikace porušení.

### **5.4 Vlastnictví**

Poskytovatel podpory a jeho dodavatelé si vyhrazují veškerá Práva duševního vlastnictví vztahující se k veškerým Nástrojům. Pod podmínkou úhrady všech příslušných poplatků poskytovatel udělí příjemci podpory nevýhradní, nepřevoditelnou licenci, bez práva poskytovat sublicence, k užívání Nástrojů, které jsou součástí Výstupu pro příjemce podpory, a to výhradně k využívání pro vnitřní podnikové účely příjemce podpory v souvislosti s používáním takového Výstupu pro příjemce podpory. Bez ohledu na cokoli, co je zde uvedeno v opačném smyslu, Poskytovatel podpory uznává a souhlasí s tím, že nemá žádný nárok na vlastnictví jakýchkoli Produktů třetí strany nebo Práv duševního vlastnictví, která se k těmto Produktům třetí strany vztahují.

