



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



**Plnění veřejné zakázky je finančně zajištěno prostředky ze strukturálních fondů EU (OP VVV – projekt „Infrastruktura pro konkurenceschopného absolventa Mendelovy univerzity v Brně“, reg. č. CZ.02.2.67/0.0/0.0/16\_016/0002366)**

### **RÁMCOVÁ DOHODA NA POSKYTOVÁNÍ LICENCÍ SAP A SOUVISEJÍCÍ ÚDRŽBY**

platná a účinná od data uzavření této smlouvy oběma smluvními stranami („Datum účinnosti“)

#### **Objednatel: Mendelova univerzita v Brně**

se sídlem: Zemědělská 1665/1 613 00 Brno

IČO: 621 56 489

DIČ: CZ62156489

zastoupen: prof. RNDr. Ladislav Havlem, CSc., rektorem

řešitel projektu: prof. Ing. Robert Pokluda, Ph.D.

manažer projektu: Mgr. Bc. Ondřej Veselý

kontaktní osoba v technických záležitostech: XXXXX, e-mail: [XXXXX](#); tel.: XXXXX

bankovní spojení: XXXXX

dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Nabyvatel licence**“

a

#### **Dodavatel: SAP ČR, spol. s r.o.**

se sídlem: Vyskočilova 1481/4, Michle, Praha 4, PSČ 140 00

IČO:49713361

DIČ: CZ49713361

jednající: Romanem Knapem, jednatelem

kontaktní osoba v technických záležitostech: XXXXX

e-mail: XXXXX

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 23228,

bankovní spojení: XXXXX



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



dále jen „**dodavatel**“

dále jednotlivě jako „smluvní strana“, nebo společně jako „smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), a zákonem č. 121//2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) (dále jen „Autorský zákon“) tuto Rámcovou dohodu na zajištění licencí a licenční podpory SAP (dále jen „Smlouva“).

## **PREAMBULE:**

Objednatel provedl výběrové řízení k veřejné zakázce „Zajištění licencí a licenční podpory SAP“ (dále jen „výběrové řízení“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s objednatelem na základě výsledku výběrového řízení.

Dodavatel a Nabyvatel licence se dohodli, že tato Smlouva představuje závaznou dohodu o poskytnutí licencí a podpoře softwaru SAP, která se řídí:

- Všeobecnými obchodními podmínkami SAP („**VOP**“), jejichž znění je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy a je zároveň dostupné na adrese [www.sap.com/company/legal/index.epx](http://www.sap.com/company/legal/index.epx),
- Platnými Podmínkami užití Software („**Podmínky užití**“), jejichž znění je dostupné na adrese [www.sap.com/company/legal/index.epx](http://www.sap.com/company/legal/index.epx),
- Platným Popisem SAP Enterprise Support („**Popis SAP Enterprise Support**“), jehož znění je dostupné na adrese [www.sap.com/company/legal/index.epx](http://www.sap.com/company/legal/index.epx).

Všechny uvedené dokumenty tvoří nedílnou součást této Smlouvy a budou dále označovány společným názvem „**Smlouva**“. Nabyvatel licence potvrzuje, že měl příležitost seznámit se s touto Smlouvou, včetně Všeobecných podmínek (VOP), všech Příloh a Podmínek použití, a to ještě před datem podpisu této Smlouvy.

## **1. POSTUP PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY**

- 1.1. Předmět Smlouvy bude plněn postupnými objednávkami Objednatele na dílčí plnění Smlouvy (Formulář objednávky).
- 1.2. Objednávkám jednotlivých dílčích plnění Smlouvy bude předcházet písemná výzva Objednatele dodavateli k podání nabídky. Písemná výzva dle odst. 1.1 bude splňovat tyto náležitosti:
  - přesné vymezení požadovaného rozsahu práv užití k Software (rozsah licence),
  - požadavek na poskytování údržby SAP Enterprise Support,
  - identifikační údaje Objednatele,
  - místo a čas prvního jednání.

Nabídka bude obsahovat náležitosti návrhu licenční smlouvy a smlouvy o poskytování údržby k Software nebo dodatku k takové smlouvě, včetně vymezení požadovaného rozsahu práv užití k Software se stanovením ceny.

- 1.4. Objednatel vystaví objednávku na dodavatele („Formulář objednávky“), která bude mít tyto náležitosti:



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- číslo objednávky včetně odkazu na číslo Smlouvy,
- obchodní firmu a sídlo Objednatele a dodavatele,
- IČ a DIČ smluvních stran,
- předmět dílčího plnění, cenové a obchodní podmínky dle odsouhlasené nabídky dodavatele,
- termín poskytnutí dílčího plnění,
- kontaktní údaje pro komunikaci.

1.5. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednateli každou objednávku vystavenou v souladu s touto Smlouvou do tří pracovních dnů od data jejího obdržení. Potvrzením se Objednávka stává závaznou. Dodavatel není povinen potvrdit Objednávku, která neobsahuje náležitosti dle této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje písemně zdůvodnit odmítnutí objednávky do pěti pracovních dnů od jejího doručení. Nedojde-li k doručení odmítnutí dodavatelem v této lhůtě 3 pracovních dnů, má se objednávka za potvrzenou.

## **2. CENA ZA REALIZACI PŘEDMĚTU SMLOUVY**

- 2.1. Konkrétní cena za dílčí plnění dle čl. 1 této Smlouvy bude mezi smluvními stranami dohodnuta způsobem dle čl. 1 této Smlouvy, vždy pro každé dílčí plnění zvlášť. Cena za dílčí plnění bude stanovena podle aktuálního ceníku SAP platného v době, kdy se uskuteční dílčí plnění, přičemž dodavatel je povinen poskytnout na ceníkové ceny vztahující se k požadovaným produktům (vzhledem k tomu, že ceník SAP obsahuje i položky třetích stran, které jsou přes ceník SAP přeprodávány, tak zadavatel netrvá na dodržení nabídnuté slevy u těchto položek. Tyto položky jsou v ceníku označeny jako DSC = Discoutability s parametrem N = Solution is not discountable. Nabídnutá sleva se bude vztahovat na všechny položky označení v ceníku DSC = Discoutability s parametrem Y = solution is discountable), slevu ve výši XX %, a to po celou dobu trvání smluvního závazku. Sleva se musí vztahovat ke všem položkám uvedeným v aktuálním ceníku SAP.
- 2.2. Ke všem cenám podle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 2.3. Cena dle odst. 2.1 této Smlouvy je závazná a nejvýše přípustná; může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů souvisejících s předmětem Smlouvy, a to v rozsahu odpovídajícím takovým změnám. Předpokladem takového překročení je uzavření písemného dodatku k této Smlouvě.
- 2.4. V ceně plnění dle této Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady dodavatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním včetně nákladů na dopravu, balení, pojištění.
- 2.5. Cena plnění bude hrazena v korunách českých.
- 2.6. Maximální celková hodnota čerpání z rámcové dohody je 1.900.000,- Kč bez DPH v součtu za všechna dílčí plnění dle čl. 1.

## **3. ÚZEMÍ**

- 3.1. Celosvětově, přičemž platí omezení uvedená na adrese [www.sap.com/company/licenses](http://www.sap.com/company/licenses), která mohou být příležitostně aktualizována



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



#### **4. PODPORA SAP A SOUVISEJÍCÍ POPLATKY**

- 4.1. Dodavatel a Nabyvatel licence se dohodli, že služby podpory SAP jsou poskytovány podle platného Popisu SAP Enterprise Support a podmínek platných v době uskutečnění dílčího plnění. Popis SAP Enterprise Support platný ke dni uzavření této smlouvy je k dispozici na adrese [www.sap.com/company/legal/index.epx](http://www.sap.com/company/legal/index.epx).
- 4.2. Služby podpory SAP budou poskytovány pro Software dodaný na základě jednotlivých Formulářů objednávky. Poplatky za služby podpory SAP se budou platit v souladu s ujednáními daného Formuláře objednávky.

#### **5. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 5.1. Cena za každé dílčí plnění je splatná na základě daňového dokladu – faktury. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona o účetnictví v platném znění, dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dále níže uvedené údaje:
  - číslo Smlouvy, které je Objednatel povinen dodavateli sdělit k datu podpisu této Smlouvy,
  - číslo objednávky (OBJ), které je Objednatel povinen uvést ve Formuláři objednávky,
  - údaj o zápisu dodavatele v obchodním rejstříku,
  - platební podmínky v souladu se Smlouvou,
  - popis fakturovaného plnění.
- 5.2. Právo fakturovat vzniká dodavateli ke dni dodání předmětu plnění dle jednotlivého Formuláře objednávky (zdanitelné plnění). Dodavatel je povinen vystavit fakturu nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne zdanitelného plnění.
- 5.3. Splatnost faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury. Objednatel není v prodlení se zaplacením faktury, pokud nejpozději v poslední den její splatnosti byla částka připsána na účet dodavatele.

#### **6. DODÁNÍ**

- 6.1. Pokud Objednatel kupuje na základě Formuláře objednávky pouze dodatečné licence k již licencovanému Softwaru, žádný Software se nedodává. Jestliže Software nebyl v minulosti licencován, dodá dodavatel Software Objednateli 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 (<http://service.sap.com/swdc>) (elektronické dodání). Riziko ztráty přechází na Objednatele v okamžiku fyzického nebo elektronického dodání.
- 6.2. Není-li dohodnuto jinak, společnost SAP dodá verzi softwaru, která je aktuální v okamžiku Data účinnosti příslušného Formuláře objednávky. Objednatel souhlasí a bere na vědomí, že výpočet daně z přidané hodnoty podle platných zákonů dané jurisdikce, za který odpovídá



Objednatel, může být ovlivněn způsobem dodání softwaru (a odpovídajících služeb podpory SAP) uvedeným v této Smlouvě. Dodání Softwaru se řídí oddílem 12.4 Všeobecných podmínek (VOP) a dodavatel nenese odpovědnost za prodlení nebo zabránění dodání z důvodu uplatnění platných exportních zákonů.

## **7. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

- 7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne uzavření rámcové dohody (za den uzavření smlouvy je považováno datum uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v účinném znění.
- 7.2. Platnosti a účinnosti nabývá tato Smlouva dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.3. Tato Smlouva zaniká předčasně před sjednanou dobou trvání ze zákonných důvodů, písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, a dále odstoupením z důvodů podstatného porušení této Smlouvy uvedených ve Smlouvě.
- 7.4. Smluvní vztah vyplývající z této rámcové dohody může být rovněž ukončen vyčerpáním předpokládané hodnoty veřejné zakázky dle bodu 2.7. této dohody, a to i před uplynutím doby účinnosti dohody v délce 12-ti měsíců, na kterou je tato rámcová dohoda uzavírána.
- 7.5. Za podstatné porušení této Smlouvy ve smyslu § 2001 občanského zákoníku zakládající možnost odstoupení od této Smlouvy se považují případy, kdy:
  - a. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než devadesát (90) dnů,
  - b. se jedna smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
- 7.6. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé smluvní straně.
- 7.7. Odstoupením od této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, záruky, náhrady škody a jiné přetrvávající závazky.
- 7.8. Plnění, které si smluvní strany řádně poskytly před odstoupením od Smlouvy, se nevrací, nesjedná-li si smluvní strany jinak. V případě sjednání vrácení plnění jsou smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od zániku této Smlouvy.
- 7.9. Kterákoliv smluvní strana může tuto Smlouvu kdykoli vypovědět bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## **8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 8.1. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
- 8.2. Tuto Smlouvu lze měnit písemným ujednáním smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy.
- 8.3. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



- Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany ujednávají, že písemný kontakt mezi nimi může být prováděn rovněž elektronicky (zejména e-mailem, kontakty jsou uvedeny na první straně smlouvy).
- 8.4. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
  - 8.5. Dodavatel je na základě § 2e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) v platném znění osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Dodavatel tímto bere na vědomí, že na osobu povinnou spolupůsobit se vztahují stejná práva a povinnosti jako na kontrolovanou osobu.
  - 8.6. Nevyvnutitelnost a/nebo neplatnost a/nebo neúčinnost kteréhokoli ujednání této Smlouvy neovlivní vynutitelnost a/nebo platnost a/nebo účinnost jejích ostatních ujednání. V případě, že by jakékoli ujednání této Smlouvy mělo pozbýt platnosti a/nebo účinnosti, zavazují se tímto smluvní strany zahájit jednání a v co možná nejkratším termínu se dohodnout na přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takovém ujednání této Smlouvy, jež platnosti a/nebo účinnosti a/nebo vynutitelnosti pozbyla.
  - 8.7. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v účinném znění, (zákon o registru smluv) v registru smluv.
  - 8.8. Tato Smlouva nabývá účinnosti doručením objednávky dodavateli.
  - 8.9. Dojde-li k situaci předvídané v ust. § 7 odst. 1 nebo 2 zákona o registru smluv (zrušení smlouvy od počátku), smluvní strany se zavazují:
    - jednat takovým způsobem, aby došlo ke konvalidaci následků, tedy provedení opravy tím, že zveřejní příslušné části smlouvy v registru smluv;
    - pokud i přes rozhodnutí soudu nebo nadřízeného orgánu považují ochranu zájmů uvedených v odstavci 7.7 smlouvy tohoto článku za opodstatněnou, budou respektovat práva vzájemně nabytá v dobré víře a v této souvislosti se zavazují, že vůči sobě nebudou uplatňovat právo na vydání bezdůvodného obohacení a nebudou požadovat vrácení poskytnutého plnění a že žádná ze smluvních stran nepostoupí pohledávku ba vydání bezdůvodného obohacení / vrácení poskytnutého plnění ze zrušené smlouvy na třetí osobu. Rovněž se vůči sobě vzdávají práva na náhradu škody vzniklé v souvislosti s nezveřejněním nebo nesprávným či neúplným zveřejněním smlouvy v Registru smluv.
  - 8.10. Smluvní strany tímto prohlašují, že se s obsahem této Smlouvy řádně seznámily, že tato Smlouva je projevem jejich vážné, svobodné a určité vůle prosté omylu, není uzavřena v tísní a/nebo za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své níže uvedené podpisy.
  - 8.11. Dodavatel i nabyvatel licence souhlasí s uveřejněním kompletní smlouvy včetně příloh na profilu zadavatele a v registru smluv, s možnou výjimkou těch údajů, které naplní znaky obchodního tajemství dle ust. § 504 občanského zákoníku, případně jde-li o důvěrné informace dle ust. § 1730 občanského zákoníku.
  - 8.12. Uveřejnění uzavřené smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
  - 8.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé smluvní strana obdrží 2 vyhotovení.
  - 8.14. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace předmětu Smlouvy



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Příloha č. 2: Všeobecné obchodní podmínky SAP  
Příloha č. 3: Popis SAP Enterprise Support  
Příloha č. 4: Ceník SAP, jehož součástí jsou SAP User Rights.

Aktuální znění příloh je ke stažení na [www.sap.com/company/legal/index.epx](http://www.sap.com/company/legal/index.epx)

8.15. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.

V Brně dne 7. 2. 2018

V Praze dne 1. 2. 2018

Za nabyvatele licence

Za dodavatele

.....  
prof. Ing. Danuše Nerudová, Ph.D.,  
rektor ka

.....  
Roman Knap  
jednatel

.....  
prof. Ing. Robert Pokluda, Ph.D.,  
řešitel projektu

.....  
Hana Matějovská  
CFO

.....  
Mgr. Bc. Ondřej Veselý  
manažer projektu



## LICENCE A PODPORA STANDARDNÍHO SOFTWARE

Všeobecné obchodní podmínky  
SAP ČR, spol. s r.o. („VOP“)

### POUŽITELNOST

Pokud není dohodnuto jinak, v jakémkoli smluvním vztahu, v jehož rámci společnost SAP ČR, spol. s r.o., se sídlem Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4, Česká republika, IČ: 49713361, DIČ: CZ49713361 (dále jen „SAP“) poskytuje Software SAP nebo údržbu a podporu Software SAP jiné společnosti nebo veřejnému subjektu (dále jen „Nabyvatel licence“), platí pouze tyto VOP a ustanovení dokumentu Podmínky používání Softwaru ve verzi platné v době uzavření smlouvy (dále jen „Podmínky užití“) a platný Popis služeb podpory SAP.

Uvedené dokumenty se obdobně vztahují i na předmluvní závazky. Pokud není uvedeno v licenční smlouvě, tomto dokumentu nebo v Podmínkách užití jinak, VOP vztahující se na Software SAP se obdobně použijí na Software třetí strany, který poskytuje společnost SAP.

### 1. VYMEZENÍ POJMŮ

1.1 „Doplňek (Add-on)“ znamená jakýkoli kód vytvořený Nabyvatelem licence nebo třetí stranou pro Nabyvatele licence, který komunikuje se Software SAP přes API a přidává či doplňuje do Software SAP novou a nezávislou funkčnost, ale nejedná se o Modifikaci (viz definice v odstavci 1.9).

1.2 „API“ znamená aplikační programová rozhraní SAP, jakož i další kód SAP, které umožňují jiným programovým produktům, aby komunikovaly nebo vyvolávaly Software SAP (např. SAP Enterprise Services, BAPI, IDoc, RFC a ABAP nebo jiné výstupní body pro uživatelské programy) poskytnuté na základě licenční smlouvy.

1.3 „Ovládaná společnost“ znamená jakoukoli právnickou osobu, v níž Nabyvatel licence přímo či nepřímo vlastní více než padesát procent akcií nebo hlasovacích práv, nebo může spravovat většinu hlasovacích práv na základě smlouvy s jinými oprávněnými osobami. Každá taková osoba je považována za Ovládanou společnost pouze po dobu, po kterou je zachován tento majetkový podíl nebo většina hlasovacích práv. Nabyvatel licence musí prokázat, že taková osoba je Ovládanou společností do třiceti (30) kalendářních dnů od doručení výzvy společnosti SAP. Seznam všech Ovládaných společností, které používají Software podle smlouvy, musí být přiložen k licenční smlouvě. Seznam Ovládaných společností musí Nabyvatel licence písemně aktualizovat nejpozději ke dni, kdy Ovládaná společnost začne nebo přestane užívat Software.

1.4 „Obchodní partner“ znamená právnickou osobu, která požaduje přístup k Software SAP v souvislosti s interními obchodními činnostmi Nabyvatele licence, např. zákazníci, distributoři a/nebo dodavatelé Nabyvatele licence.

1.5 „Důvěrné informace“ znamenají veškeré informace, které společnost SAP nebo Nabyvatel licence chrání před neomezeným zveřejněním ostatním osobám nebo které jsou považovány za důvěrné podle okolností jejich zveřejnění nebo jejich obsahu. V každém případě jsou za Důvěrné informace SAP považovány: Software SAP, programy, nástroje, údaje a jiné materiály, které společnost SAP poskytne Nabyvateli licence před nebo na základě licenční smlouvy.

1.6 „Smluvní“ znamená poskytnutý Nabyvateli licence při plnění Licenční smlouvy.

1.7 „Dokumentace“ znamená technickou nebo funkční dokumentaci SAP vztahující se ke Smluvnímu Software SAP, která je dodána nebo poskytnuta Nabyvateli licence společně se Smluvním Software SAP.

1.8 „Práva duševního vlastnictví“ znamenají bez omezení jakékoli patenty a jiná práva k vynálezům, autorská práva, ochranné známky, názvy, průmyslové vzory a známky služeb a jiná vlastnická práva k nehmotným věcem a veškerá související práva užívání nebo komercializace.

1.9 „Modifikace“ znamená jakékoli přepracování Software SAP Nabyvatelem licence nebo třetí stranou pro Nabyvatele licence ve smyslu § 66 autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb.), např. změny dodaného zdrojového kódu nebo metadat.

1.10 „Software SAP“ znamená jakékoli a všechny (i) standardní softwarové produkty (včetně příslušné dokumentace) vytvořené společností SAP SE (mateřskou společností SAP) nebo jakoukoli z jejich ovládaných společností (kam patří i společnost SAP) nebo pro společnost SAP SE nebo jakoukoli z jejich ovládaných společností; (ii) nové verze (zejména bez omezení na vydání, aktualizace, patche, opravy) Software SAP a (iii) jakékoli jejich úplné nebo částečné kopie.

1.11 „Podpora“ znamená dohodnutou údržbu a podporu SAP poskytovanou pro Software SAP.

1.12 „Licenční smlouva“ znamená smlouvu o poskytnutí licence a podpory pro standardní software, na niž se vztahují tyto VOP, Podmínky užití a dle potřeby další přílohy.

1.13 „Software třetí strany“ znamená jakékoli a všechny (i) standardní softwarové produkty (včetně příslušné dokumentace) a obsah, který nebyl vytvořen společností SAP SE, jakoukoli z jejich ovládaných společností, nebo pro společnost SAP SE nebo jakoukoli z jejich ovládaných společností a který netvoří Software SAP (viz definice v odstavci 1.10); (ii) jakékoli nové verze (zejména bez omezení na vydání, aktualizace, patche, opravy) takového software a (iii) jejich úplné nebo částečné kopie.

1.14 „Pracovní dny“ znamená pracovní dny od pondělí do pátku (9 – 17 hod středoevropského času), s výjimkou státních svátků a 24. a 31. prosince.

### 2. DODÁVKA, PŘEDMĚT DODÁVKY, POSKYTNUTÍ LICENCE, PRÁVA DŮŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

#### 2.1 Dodávka, předmět dodávky

Společnost SAP dodá Smluvní Software SAP podle popisu produktu v Dokumentaci a v souladu s Podmínkami užití. Popis produktu v dokumentaci jednoznačně vymezuje funkční vlastnosti Smluvního Software SAP. Společnost

SAP nemá žádné povinnosti týkající se dalších vlastností Software. Nabyvatel licence nemůže žádnou takovou povinnost dovozovat z jiných popisů nebo propagačních materiálů k Software, uveřejněných společností SAP, pokud společnost SAP výslovně takovou vlastnost v písemné podobě Nabyvateli licence nepotvrdí. Veškeré poskytované záruky se považují za platné pouze v případě, že jsou výslovně písemně potvrzeny vedením společnosti SAP.

Pokud není dohodnuto jinak, Nabyvatel licence obdrží jednu (1) kopii příslušné verze Smluvního Software SAP aktuálního v době dodávky do jednoho měsíce od uzavření licenční smlouvy.

Společnost SAP dodá Smluvní Software SAP Nabyvateli licence dle svého uvážení buď na datovém disku nebo jiném datovém nosiči na dohodnutou adresu dodání (Fyzické doručení) nebo umožní stažení Software SAP ze SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/swdc> (Elektronické doručení). Pro posouzení včasnosti doručení Software SAP platí, že fyzické doručení Software je považováno za provedené v okamžiku, kdy společnost SAP předá disky nebo jiné datové nosiče přepravci. Elektronické doručení je považováno za provedené v okamžiku, kdy společnost SAP umístí Software ke stažení na počítačové síti a uvědomí o této skutečnosti Nabyvatele licence. Riziko přechází na Nabyvatele licence v okamžiku Fyzického či Elektronického doručení.

#### 2.2 Práva společnosti SAP, licencované užití Nabyvatele licence

Pokud jde o vztah mezi Nabyvatelem licence a společností SAP, veškerá práva k Software SAP – zejména všechna autorská práva a jiná práva duševního vlastnictví – jsou výhradním vlastnictvím společnosti SAP, společnost SAP SE (mateřská společnost SAP) nebo jejich poskytovatelů licence, včetně Software SAP vytvořeného k řešení požadavků Nabyvatele licence nebo ve spolupráci s ním. Nabyvatel licence získává pouze dále uvedená nevýhradní práva týkající se Smluvního Software SAP. To platí rovněž pro ostatní Software SAP, zboží, služby a informace poskytnuté Nabyvateli licence před uzavřením smlouvy nebo v průběhu jejího plnění, včetně těch, které byly poskytnuty v rámci plnění záruky nebo Podpory.

2.2.1 Nabyvatel licence může Smluvní Software SAP užívat pouze ve smluvně sjednaném rozsahu. Licence je omezena na Smluvní Software SAP, i když má Nabyvatel licence technicky možný přístup i k jiným komponentám Software SAP. Pořizením Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software (na rozdíl od nájmu) získá Nabyvatel trvalou licenci, v případě nájmu Smluvního Software SAP je období trvání licence smluvně vymezeno. Právo Nabyvatele licence na tvorbu a užívání Modifikací a užívání Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence pro tvorbu Doplňků, jakož i užívání Smluvního Software SAP společně s Doplňky, je stanoveno v odstavci 2.3.

Vůči Software třetích stran má Nabyvatel licence pouze taková práva, která jsou nezbytná pro užívání Software třetích stran ve spojení se Smluvním Software SAP. Podrobnosti týkající se licence k Software třetí strany jsou uvedeny v Licenční smlouvě a v Podmínkách užití.



2.2.2 Nabyvatel licence je oprávněn užívat Smluvní Software SAP pouze za účelem zpracování svých interních obchodních transakcí či transakcí svých Ovládaných společností. Nabyvatel licence má právo kopírovat Smluvní Software SAP pouze pro účely tohoto licencovaného užití. Veškerá další práva, zejména distribuce Software SAP, včetně (bez omezení) pronájmu, překladu, zdokonalování a programování, a zpřístupnění Software SAP pro veřejnost, náleží výhradně společnosti SAP. Nabyvatel licence není oprávněn používat Smluvní Software SAP pro outsourcing procesů nebo k provozování výpočetních středisek u jiných osob než jeho Ovládaných společností, ani používat Smluvní Software SAP pro školení osob, které nejsou zaměstnanci Nabyvatele licence nebo zaměstnanci jeho Ovládaných společností. Současně platí související podmínky a podrobnosti uvedené v Podmínkách užití.

K užití Smluvního Software SAP může dojít i prostřednictvím rozhraní dodaného v rámci Software SAP, rozhraní Nabyvatele licence nebo třetí strany nebo jiného zprostředkujícího systému (nepřímý přístup).

Nabyvatel licence musí vlastnit požadované licence stanovené v Podmínkách užití pro všechny osoby, které používají Smluvní Software SAP (přímo nebo nepřímo). Obchodní partneři mohou Smluvní Software SAP používat pouze formou přístupu přes obrazovku (prostřednictvím aplikace samotné) a výhradně v souvislosti s užíváním Nabyvatelem licence. Obchodní partneři nesmí Smluvní Software SAP používat k provozování svých obchodních činností.

U testovacích systémů smí být jediným účelem užití Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence přesvědčit se o jeho vlastnostech a zhodnotit jejich vhodnost pro obchodní činnost Nabyvatele licence. Nabyvatel licence nesmí na testovacích systémech zejména vytvářet Modifikace či Doplnky (odstavec 2.3), dekompilovat (odstavec 2.2.5) Smluvní Software SAP nebo ho používat či připravovat pro běžný provoz.

Má-li Nabyvatel licence Ovládanou společnost se samostatnou licenční smlouvou nebo smlouvou o službách podpory pro Software SAP uzavřenou se společností SAP, kteroukoliv Ovládanou společností SAP nebo kterýmkoliv jiným oprávněným distributorem SAP, platí následující, není-li jinak výslovně sjednáno mezi Nabyvatelem licence a SAP: Smluvní Software SAP nesmí být použit za účelem zpracování obchodních činností této Ovládané společnosti Nabyvatele licence a tato Ovládaná společnost Nabyvatele licence nedostane žádné služby podpory poskytované Nabyvateli licence na základě Licenční smlouvy, a to ani v případě, že platnost takové samostatné smlouvy o službách podpory uplynula nebo byla ukončena.

2.2.3 Smluvní Software může být dočasně nebo trvale kopírován, zcela nebo zčásti, pouze na IT zařízení (např. pevné disky nebo procesorové jednotky), která se musí nacházet v prostorách Nabyvatele licence nebo v prostorách jeho Ovládané společnosti a musí být v přímém držení Nabyvatele licence nebo v přímém držení jeho Ovládané společnosti. Na základě písemného souhlasu společnosti SAP se mohou IT zařízení nacházet též v prostorách Ovládaných společností Nabyvatele licence a v jejich přímém držení. V případě, že Nabyvatel

licence hodlá využívat Smluvní Software SAP formou outsourcingu, tj. provozovat Smluvní Software SAP nebo nechat provozovat Smluvní Software SAP ke svým účelům na IT zařízeních, která se nacházejí v prostorách třetí strany nebo jsou v přímém držení třetí strany, musí k tomu Nabyvatel licence nejprve získat písemný souhlas společnosti SAP. Společnost SAP je připravena takový souhlas poskytnout, pokud budou nadále respektovány její řádné obchodní zájmy, zejména pokud bude třetí strana dodržovat stanovené podmínky týkající se licence k Smluvnímu Software SAP.

2.2.4 Nabyvatel licence je oprávněn zálohovat data v souladu s běžnými IT postupy a je oprávněn za tímto účelem vytvářet záložní kopie Smluvního Software SAP. Záložní kopie na přenosných discích nebo jiných datových nosičích musí být označeny jako zálohy a musí být opatřeny stejným označením o autorství a autorských právech jako originální disky či jiné nosiče, pokud to není technicky nemožné. Nabyvatel licence nesmí označení o autorství a autorských právech SAP změnit ani odstranit.

2.2.5 Před provedením dekompile Smluvního Software SAP je Nabyvatel licence povinen tuto skutečnost písemně oznámit společnosti SAP a požádat, aby společnost SAP poskytla v přiměřené lhůtě informace a dokumentaci potřebnou pro zajištění interoperability. Nabyvatel licence je oprávněn dekompilovat Smluvní Software SAP pouze v rozsahu povoleném § 66 odst.1 písm. e) a § 66 odst. 4. autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb.), a to pouze v případě, že společnost SAP ve stanovené lhůtě žádosti o poskytnutí informací a dokumentace potřebné pro zajištění interoperability nevyhoví. Dříve, než Nabyvatel licence využije služeb třetí strany k provedení dekompile, musí od takové třetí strany získat pro SAP písemný závazek, že tato třetí strana bude dodržovat ustanovení tohoto článku 2.

2.2.6 V případě, že například za účelem odstranění vady nebo v rámci poskytování Podpory SAP obdrží Nabyvatel licence od SAP kopie nových verzí Smluvního Software SAP, které nahradí původně poskytnutou verzi Software SAP, Nabyvatel licence má právo používat pouze nejnovější obdrženou verzi. Jeho práva k užívání předcházející verze zanikají v okamžiku, kdy naimplementuje novou verzi na produktivní systém. Nabyvatel licence je však oprávněn po dobu tří měsíců používat novou verzi ve zkušebním systému, a zároveň stále používat v provozu předchozí verzi. Na nahrazenou verzi se vztahují ustanovení článku 5.

2.2.7 Jakékoli užití Software SAP, které přesahuje ustanovení licenční smlouvy, vyžaduje písemný souhlas společnosti SAP. V případě takového užití bez předchozího písemného souhlasu a nebude-li ve lhůtě stanovené společností SAP v písemném oznámení provedena náprava, může společnost SAP kdykoli zrušit práva Nabyvatele licence na užívání Software.

2.2.8 Pokud není dohodnuto jinak a není-li to výslovně požadováno příslušnými právními předpisy, přístup více než jedné osoby ke Smluvnímu Software SAP prostřednictvím jednoho stejného definovaného uživatele (viz definice v Podmínkách užití) znamená porušení licenční smlouvy. To se vztahuje též na uživatele, kteří přistupují ke Smluvnímu Software SAP

nepřímo za použití jednoho stejného definovaného uživatele. Za porušení licenční smlouvy se považuje též případ, kdy Nabyvatel licence modifikuje a/nebo vymaže uživatelské záznamy ve Smluvním Software SAP o tom, že v kterékoli době užíval Software ve větším rozsahu nebo ve více úrovních, než je stanoveno v licenční smlouvě.

### 2.3 Modifikace / Doplnky

2.3.1 Pokud není dohodnuto jinak a pokud to není výslovně požadováno příslušnými právními předpisy nebo výslovně povoleno v tomto odstavci 2.3, Nabyvatel licence není oprávněn vytvářet, používat nebo zpřístupnit třetí straně jakoukoli Modifikaci Smluvního Software SAP. Pokud není dohodnuto jinak a pokud to není výslovně požadováno příslušnými právními předpisy nebo výslovně povoleno v tomto odstavci 2.3, Nabyvatel licence není oprávněn používat softwarové nástroje nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplnků ani používat takové softwarové nástroje nebo API s jakýmkoli Doplnky.

2.3.2 Společnost SAP upozorňuje, že i drobná Modifikace Software SAP může způsobit zcela nepředvídatelné a významné vady v provozu Software SAP a jiných programů a v komunikaci mezi Software SAP a jinými programy. Vady mohou též vzniknout z důvodu, že Modifikace není kompatibilní s novějšími verzemi Software SAP. Společnost SAP SE ani její ovládané společnosti nejsou povinné odstraňovat vady vzniklé v souvislosti s Modifikací, ani nejsou jinak odpovědné za takové vady. Společnost SAP je oprávněna změnit Software SAP, API nebo obojí bez ohledu na kompatibilitu Modifikací, které používá Nabyvatel licence, s novějšími verzemi Software SAP. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.2 se obdobně vztahují na užití Software SAP společně s Doplnky.

2.3.3. Za předpokladu, že budou splněna ustanovení v tomto odstavci 2.3.3 a Nabyvatel licence učiní závazek požadovaný v 1. větě v odstavci 2.3.5, společnost SAP poskytuje Nabyvateli licence právo na tvorbu a používání Modifikací Smluvního Software SAP.

(a) Modifikace lze provést pouze ve vztahu ke Smluvnímu Software SAP, který byl dodán Nabyvateli licence společností SAP ve zdrojovém kódu.

(b) Před tvorbou nebo použitím Modifikací musí Nabyvatel licence dodržet registrační postup aktuálně stanovený společností SAP na adrese <http://service.sap.com/sscr>.

(c) Modifikace nesmí umožnit obcházení nebo vyhýbání se jakýmkoli omezením stanoveným v licenční smlouvě nebo v jiné smlouvě mezi Nabyvatelem licence a společností SAP.

(d) Modifikace nesmí zajistit Nabyvateli licence přístup k Software SAP, který není Nabyvateli licence oprávněn užívat.

(e) Modifikace nesmí narušit, snížit nebo omezit výkon či bezpečnost Software SAP.

(f) Modifikace nesmí poskytovat ani obsahovat žádné informace týkající se vlastního Software SAP, licenčních podmínek pro Software SAP, nebo jiné informace týkající se produktů společnosti SAP.

(g) Modifikace musí být používány pouze společně se Smluvním Software SAP a pouze v souladu s licencí k užívání Software SAP udělenou v odstavci 2.2.

2.3.4 Za předpokladu, že Nabyvatel licence vyhoví ustanovením v odstavci 2.3.3 (b) až (f) pokud jde o Doplněk a učiní závazek požadovaný v první větě v odstavci 2.3.5, společnost SAP poskytuje Nabyvateli licence právo k užívání softwarových nástrojů nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplněk a právo k užívání takových softwarových nástrojů nebo API s jakýmkoli Doplněk. Ustanovení odstavce 2.3.3 (g) platí i v tomto případě.

2.3.5 Právo na tvorbu a používání Modifikací v odstavci 2.3.3 je podmíněno tím, že Nabyvatel licence učiní závazek, že nebude uplatňovat proti společnosti SAP SE nebo jejím ovládaným společnostem žádné nároky týkající se Práv duševního vlastnictví vztahujících se k jakémukoli Modifikaci. Společnost SAP je zejména kdykoli oprávněna vytvořit, použít nebo prodávat Modifikace s funkcemi, které jsou zcela nebo zčásti shodné s Modifikacemi vytvořenými Nabyvatelem licence nebo pro Nabyvatele licence, ale společnost SAP není oprávněna kopírovat softwarový kód Nabyvatele licence. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.5 se též obdobně vztahují na Práva duševního vlastnictví k Doplněkům a na právo dle odstavce 2.3.4 k užívání softwarových nástrojů nebo API, které jsou obsaženy ve Smluvním Software SAP nebo jinak získány od společnosti SAP, pro tvorbu Doplněk a právo k užívání takových softwarových nástrojů nebo API s jakýmkoli Doplněk.

2.3.6 Pokud jde o Modifikace, má společnost SAP právo požadovat od Nabyvatele licence za přiměřenou odměnu udělení neomezené výhradní trvalé všeobecné převoditelné licence k užívání a využívání všech Práv duševního vlastnictví Nabyvatele licence k dané Modifikaci. Tato licence zahrnuje například práva na kopírování, distribuci, překlad, zpracování, úpravu a přepracování Modifikace – s výhradním právem k užívání této úpravy a zveřejnění a udělení podlicencí k Modifikaci a k začlenění Modifikace nebo její části do jiného software. Je-li licence poskytnuta tak, jak je uvedeno v tomto článku, Nabyvatel licence musí na vyžádání poskytnout společnosti SAP bez prodlení veškeré příslušné informace a dokumenty týkající se dané Modifikace, včetně (bez omezení) zdrojového kódu. Jestliže Nabyvatel licence provede Modifikaci, musí o tom neprodleně vyrozumět společnost SAP a musí nabídnout společnosti SAP licenci v souladu s tímto odstavcem. V případě udělení práv, která jsou popsána výše v tomto odstavci 2.3.6 platí, že Nabyvatel licence si ponechává nevýhradní právo užívat Modifikace v souladu s odstavcem 2.3.3 (g) společně s a ve stejném rozsahu jako Smluvní Software SAP. Předchozí ustanovení v tomto odstavci 2.3.6 platí obdobně pro Práva duševního vlastnictví k Doplněkům.

#### 2.4 Převedení Softwaru SAP

2.4.1 Nabyvatel licence může převést na jednu třetí stranu veškerý Software SAP, který získal od společnosti SAP na základě pořízení Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software (včetně Softwaru SAP získaného na základě dodatečného pořízení (rozšíření licence) nebo Podpory) pouze jako

jeden celek. Jakýkoliv dočasný převod, částečný i celkový, nebo převod na více třetích stran představuje porušení Licenční smlouvy. Omezení uvedená v první a druhé větě tohoto odstavce se vztahují rovněž na právní nástupnictví.

2.4.2 Následující ustanovení platí v případě, kdy Nabyvatel licence převádí Software SAP jako jeden celek na třetí stranu (dále označovanou jen jako „Postupník“) v souladu s odstavcem 2.4.1.:

Nabyvatel licence musí v plném rozsahu přestat užívat a zdržet se užívání Software SAP a musí předat veškeré kopie Postupníkovi nebo učinit tyto kopie nepoužitelnými.

Nabyvatel licence musí zpřístupnit Postupníkovi licenční podmínky v licenční smlouvě, které se vztahují na převáděný Software SAP.

Nabyvatel licence musí o převodu a o názvu a adrese Postupníka neprodleně a písemně informovat společnost SAP.

2.4.3 Nabyvatel licence nesmí převést na třetí stranu žádný Software SAP, který Nabyvatel licence získal jakýmkoli jinými prostředky než na základě smlouvy o pořízení Smluvního Software SAP na dobu trvání majetkových autorských práv k software.

### 3. AUDIT SYSTÉMU a MĚŘENÍ / DODATEČNÉ LICENCE

3.1 Nabyvatel licence musí předem písemně informovat společnost SAP o jakémkoli užití Smluvního Software SAP nad rámec smluvně povoleného užití. K takovému užití je třeba uzavření zvláštní smlouvy se společností SAP týkající se potřebné dodatečné licence („Dodatečná licence“). Na Dodatečnou licenci se vztahují ustanovení podmínek užití, které jsou účinné v době poskytnutí Dodatečné licence.

3.2 Společnost SAP může provést audit užívání Smluvního Software SAP (obvykle jednou za rok) v souladu se standardními postupy SAP přeměření systému. Nabyvatel licence může obvykle provádět tato měření sám pomocí nástrojů poskytnutých společností SAP za tímto účelem.

Společnost SAP může provést tento audit dálkovým přístupem, pokud Nabyvatel licence odmítne provést měření sám nebo pokud měření nepřinese smysluplné výsledky a existují důvody se domnívat, že dochází k porušování nebo k nedodržování smluvních podmínek ze strany Nabyvatele licence. Ve výjimečných případech může společnost SAP provést tento audit v místě umístění instalace Nabyvatele licence, pokud Nabyvatel licence odmítne umožnit provedení auditu dálkovým přístupem nebo pokud audit provedený dálkovým přístupem nepřinese smysluplné výsledky a existují důvody se domnívat, že dochází k porušování nebo k nedodržování smluvních podmínek ze strany Nabyvatele licence. Nabyvatel licence je povinen přiměřeně spolupracovat se společností SAP na provádění auditů dálkovým přístupem a s tímto umístění instalace Nabyvatele licence a musí, kromě jiného, umožnit společnosti SAP náhled do těchto systémů v požadovaném rozsahu. Společnost SAP bude informovat Nabyvatele licence o auditu, který má být proveden v místě umístění instalace Nabyvatele licence, s přiměřeným předstihem. Společnost SAP bude brát přiměřený ohled na zájmy Nabyvatele licence

týkající se mlčenlivosti a zachování vysoké úrovně ochrany obchodních činností Nabyvatele licence. Odhalí-li audit jakékoli porušení smluvních podmínek na straně Nabyvatele licence, je Nabyvatel licence povinen uhradit společnosti SAP přiměřené náklady spojené s provedením auditu. Společnost SAP je oprávněna zmocnit třetí osobu, aby vykonala zčásti nebo veškeré činnosti spojené s auditem používání Smluvního Software SAP u Nabyvatele licence v souladu s dohodnutými podmínkami.

3.3 Vyjde-li najevo, při auditu nebo jinak, že Nabyvatel licence používá Smluvní Software SAP nad rámec Licenční smlouvy, má Nabyvatel licence povinnost sjednat se společností SAP Dodatečnou licenci, a to bez zbytečného prodlení. Za těchto okolností si společnost SAP vyhrazuje právo neposkytnout sjednanou slevu s výjimkou množstevní slevy. V tomto případě platí druhá a třetí věta odstavce 3.1. Společnost SAP si vyhrazuje právo uplatnit nárok na náhradu škody a požadovat úrok z prodlení v souladu s odstavcem 4.1.5.

### 4. CENA / DANĚ / PLATBY / VÝHRADA PRÁV

#### 4.1 Poplatky

4.1.1 Nabyvatel licence je povinen platit společnosti SAP licenční poplatky (odměnu) za Smluvní Software a poplatky za služby Podpory společnosti SAP podle podmínek v licenční smlouvě. V případě Fyzického doručení zahrnuje cena za dodávku Software SAP dopravné a balné. V případě Elektronického doručení umístí společnost Smluvní Software SAP ke stažení na počítačové síti na vlastní náklady. Nabyvatel licence nese náklady za stažení Software SAP. Při placení v hotovosti není poskytována sleva.

4.1.2 Společnost SAP může požadovat celou nebo část platby předem, pokud s Nabyvatelem licence nemá předchozí obchodní vztahy, pokud se má dodávka uskutečnit mimo zemi, v níž je Nabyvatel licence registrován, nebo v případě důvodných pochybností, že Nabyvatel licence neprovede úhradu řádně a včas.

4.1.3 Nabyvatel licence je oprávněn započítat proti pohledávkám SAP pouze takové pohledávky a požadovat výhradu pouze takových práv, které nejsou sporné, nebo jejichž zaplacení bylo pravomocně nařízeno soudem. Nabyvatel licence není oprávněn postoupit své pohledávky třetí straně.

4.1.4 Společnost SAP si vyhrazuje veškerá práva ke Smluvnímu Software SAP, zejména k verzím Software SAP, které byly poskytnuty na základě smlouvy o službách podpory, až do okamžiku, kdy budou uspokojeny veškeré její pohledávky podle licenční smlouvy. Nabyvatel licence je povinen neprodleně písemně uvědomit společnost SAP, pokud jakákoliv třetí osoba získá přístup k Software SAP, k němuž si společnost SAP vyhrazuje práva nebo vlastnictví, a je rovněž povinen informovat třetí stranu o právech společnosti SAP.

#### 4.1.5 Fakturace, splatnost

- Faktury jsou splatné do 30 kalendářních dnů od jejich vystavení. V případě prodlení se zaplacením bude účtován úrok z prodlení v zákonné výši.

- V případě smluv o poskytnutí licence k software na dobu trvání majetkových autorských

práv k software bude faktura vystavena po dodání Software.

- V případě smluv o Podpoře společnosti SAP začíná povinnost platit cenu podpory první den kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu licenční smlouvy. Cena bude fakturována čtvrtletně předem. Faktura bude vystavena k prvnímu dni kalendářního čtvrtletí, v němž budou poskytnuty služby podpory. Tento den je považován za datum zdanitelného plnění.

- Platební podmínky smluv o nájmu budou uvedeny v příslušné smlouvě o nájmu. Pokud není uvedeno jinak, poplatek bude fakturován čtvrtletně předem a povinnost platit poplatky začíná datem uzavření smlouvy o nájmu.

4.2 Daně. Veškeré poplatky (odměna i cena) podléhají zákonem stanovené dani z přidané hodnoty (DPH).

## 5. UKONČENÍ LICENCE

Při ukončení licence (např. zrušení licence, vypršení licence nebo odstoupení od smlouvy) je Nabyvatel licence povinen okamžitě ukončit užívání veškerého Smluvního Software SAP a Důvěrných informací. Do jednoho (1) měsíce od jakéhokoli ukončení licence je Nabyvatel licence povinen neobnovitelně zničit nebo na žádost společnosti SAP vrátit společnosti SAP veškeré kopie Smluvního Software SAP a Důvěrné informace v jakékoli formě, nemá-li ze zákona povinnost je uchovávat po delší dobu; v takovém případě k tomuto vrácení nebo zničení dojde až na konci takového období. Nabyvatel licence je povinen písemně potvrdit společnosti SAP, že on i jeho Ovládané společnosti splnily závazky podle tohoto článku 5.

## 6. POVINNOST SPOLUPRACOVAT, POVINNOST KONTROLOVAT A OZNAMOVAT VADY

6.1 Nabyvatel licence potvrzuje, že byl seznámen se základními funkčními vlastnostmi Smluvního Software SAP a s jeho technickými požadavky (např. na databázi, operační systém, hardware a datové nosiče). Nabyvatel licence nese riziko, že Software SAP nebude splňovat jeho přání a požadavky. Společnost SAP na svých internetových informačních stránkách poskytuje informace o technických podmínkách pro Software SAP a jejich změnách.

6.2 Nabyvatel licence je povinen vytvořit pro Software SAP provozní prostředí (IT systémy) v souladu se specifikacemi SAP, které společnost SAP vydává. Nabyvatel licence je povinen zajistit řádné fungování IT systémů formou uzavření smluv o údržbě s třetí stranou, je-li to zapotřebí. Nabyvatel licence je zejména povinen dodržovat specifikace uvedené v Dokumentaci a v poznámkách uvedených na internetových informačních stránkách SAP.

6.3 Nabyvatel licence je povinen poskytnout na vlastní náklady veškerou součinnost, kterou bude společnost SAP požadovat v souvislosti s plněním smlouvy, včetně poskytnutí lidských zdrojů, pracovních prostor, počítačových systémů, dat a telekomunikačních zařízení. Nabyvatel licence je povinen umožnit společnosti SAP přímý i vzdálený přístup ke Smluvnímu Software SAP a IT systémům.

6.4 Nabyvatel licence je povinen písemně určit kontaktní osobu, která bude zajišťovat styk se společností SAP, včetně poštovní a e-mailové adresy, na níž je možno kontaktní osobu zastihnout. Kontaktní osoba musí mít funkci, která jí umožní přijímat jménem Nabyvatele licence nezbytná rozhodnutí, nebo zajistit, aby tato rozhodnutí byla přijata bez prodlení. Kontaktní osoba Nabyvatele licence je povinna účinně spolupracovat s kontaktní osobou společnosti SAP.

6.5 Před zahájením běžného provozu Smluvního Software SAP je Nabyvatel licence povinen Smluvní Software SAP důkladně vyzkoušet, aby ověřil, zda neobsahuje žádné vady.

6.6 Nabyvatel licence je povinen přijmout veškerá nezbytná opatření pro případ, že Smluvní Software SAP nebo kterákoli jeho část nebude správně fungovat. Tato opatření zahrnují například zálohování dat, diagnostiku chyb a pravidelné monitorování výsledků. S výjimkou případů, kdy je v konkrétním případě písemně oznámen opak, mají zaměstnanci společnosti SAP vždy právo předpokládat, že veškerá data, s nimiž přijdou do styku, jsou zálohována.

6.7 Nabyvatel licence je povinen provést kontrolu veškerého zboží, prací a služeb dodaných nebo poskytnutých společností SAP a uvědomit společnost SAP o všech zjištěných vadách podle platných právních předpisů. Oznámení musí být písemné a musí obsahovat podrobný popis problému. Oznámení o zjištěné závadě je považováno za platné, pouze učiní-li je určená kontaktní osoba (odstavec 6.4), případně Customer Center of Expertise ve smyslu platného popisu služeb Podpory.

6.8 Nabyvatel licence nese veškeré důsledky a náklady vzniklé porušením jeho povinností.

## 7. VADY JAKOSTI, PRÁVNÍ VADY, JINÉ VADY

7.1 Společnost SAP garantuje, že Smluvní Software SAP (viz odst. 2.1) bude v podstatných rysech odpovídat specifikacím uvedeným v Dokumentaci, a garantuje, že poskytnutím práv dle smlouvy Nabyvateli licence (viz čl. 2) neporušuje práva žádné třetí strany.

7.2 V případě zjištěných vad jakosti splní SAP svou povinnost vyplývající z odpovědnosti za vady poskytnutím nové, bezvadné verze software Nabyvateli licence, případně, na základě vlastního uvážení, odstraněním příslušné vady. Za odstranění vady je považováno i doporučení přiměřeně přijatelného způsobu, jak se vyhnout nepříznivým důsledkům vady. V případě právních vad splní SAP svou povinnost vyplývající z odpovědnosti za právní vady poskytnutím právně nesporné licence (práva užití) ke Smluvnímu Software SAP, případně, na základě vlastního uvážení, poskytnutím ekvivalentní náhrady Software SAP nebo pozměněného Software SAP. Nabyvatel licence není oprávněn odmítnout přijetí nové funkčně vyhovující verze software, není-li požadavek na jeho přijetí v konkrétním případě nepřiměřený.

7.3 V případě, že Nabyvatel licence stanovil přiměřenou dodatečnou lhůtu k odstranění zjištěné vady, a společnost SAP tak v takové lhůtě neučiní, Nabyvatel licence má právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu z ceny. Při

stanovení přiměřené dodatečné lhůty musí být splněny požadavky v odst. 11.1 a 11.5. Společnost SAP se zavazuje uhradit vzniklé škody nebo náklady vynaložené v důsledku porušení povinností ze strany SAP, a to s přihlédnutím k výjimkám a omezením vyplývajícím z článku 8.

7.4 Nároky vzniklé na základě odst. 7.1, 7.2 a 7.3 musí Nabyvatel licence uplatnit do jednoho roku od dodání Smluvního Software SAP, jinak zanikají. To se vztahuje i na právo Nabyvatele licence odmítnout zaplacení ceny Software či požadovat poskytnutí slevy z ceny podle 1. věty odstavce 7.3.

7.5 V případě, že společnost SAP provádí identifikaci vad či poskytne práce nebo služby za účelem odstranění vad, aniž by k tomu byla povinna, má nárok na odměnu za tyto práce v souladu s ustanovením odst. 11.7. To se vztahuje zejména na vady jakosti, které nejsou reprodukovatelné nebo je nelze přičítat společnosti SAP, a nebo na případy, kdy Smluvní Software SAP není užíván v souladu s Dokumentací. Bez újmy obecné platnosti výše uvedeného má společnost SAP nárok na odměnu za dodatečné práce, které vykoná za účelem odstranění vady vzniklé z důvodu, že Nabyvatel licence neplní řádně svou povinnost spolupracovat, provozuje Smluvní Software SAP nevhodným způsobem či nevyužije služby doporučené společností SAP.

7.6 V případě, že třetí strana prohlásí, že výkon práv vyplývajících z licence poskytnuté smlouvou porušuje její práva, je Nabyvatel licence povinen o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomit společnost SAP. V případě, že Nabyvatel licence přestane využívat Smluvní Software SAP za účelem zmírnění ztráty či z jiného takového oprávněného důvodu, je povinen oznámit třetí straně, že toto přerušení v žádném případě neznamená uznání vzneseného nároku. Nabyvatel licence bude řešit spor s třetí stranou soudně i mimosoudně pouze po konzultaci a na základě dohody se společností SAP nebo udělí společnosti SAP právo převzít výhradní iniciativu při řešení sporu.

7.7 V případě, že společnost SAP řádně nesplní kteroukoli ze svých povinností zde stanovených, mimo povinností z odpovědnosti za vady, nebo jiným způsobem poruší tato ustanovení, je Nabyvatel licence povinen oznámit společnosti SAP takové porušení či neplnění písemně a stanovit přiměřenou dodatečnou lhůtu, během níž může společnost SAP svou povinnost řádně splnit nebo situaci jinak napravit. Pro stanovení dodatečné lhůty se použije ustanovení odst. 11.1. Společnost SAP je povinna uhradit vzniklé škody nebo náklady vynaložené v důsledku porušení povinností ze strany SAP, a to s přihlédnutím k výjimkám a omezením vyplývajícím z článku 8.

7.8 Společnost SAP není odpovědná za funkčnost a výsledky, které nejsou uvedeny v Dokumentaci, ani za potřeby a očekávání Nabyvatele licence, která nejsou výslovně začleněna do licenční smlouvy. Jakýkoli závazek týkající se výkonu Software SAP nebo výsledků dosažitelných s použitím Software SAP je platný

pouze v případě, že je písemně potvrzen společností SAP.

## 8. ODPOVĚDNOST ZA VZNIKLOU ÚJMU

8.1 Odpovědnost společnosti SAP za újmu vyplývající ze smlouvy či právního předpisu, včetně odpovědnosti za náklady vynaložené v důsledku porušení povinností společností SAP, vždy podléhá následujícím omezením:

(a) V případě újmy způsobené úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí společnost SAP odpovídá za celou vzniklou újmu. V případě nedodržení zaručené jakosti je odpovědnost společnosti SAP omezena částkou odpovídající škodě, kterou bylo možné předvídat a které mohlo být zabráněno při dodržení zaručené jakosti. Maximální výše předvídatelné škody je v těchto případech omezena na částku rovnající se ceně zaplacené Nabyvatelem licence za Software podle licenční smlouvy, nejvýše však na částku €200,000 za jednu škodní událost a celkem pak nejvýše na částku €500,000 za všechny škodní události týkající se smlouvy.

(b) V ostatních případech: Společnost SAP není odpovědná za škodu, pokud se nejedná o porušení podstatného závazku, a v takovém případě pak odpovídá pouze do výše uvedené níže. Porušení podstatného závazku ve smyslu tohoto odstavce 8.1 (b) znamená případ, kdy je samotná povinnost nezbytnou podmínkou pro plnění smlouvy nebo kdy porušení dané povinnosti ohrožuje účel smlouvy a Nabyvatel licence by se mohl oprávněně spoléhat na její plnění.

Odpovědnost v případech uvedených v odst. 8.1 (b) je omezena na částku rovnající se ceně zaplacené Nabyvatelem licence za Software podle licenční smlouvy, nejvýše však na částku €200,000 za jednu škodní událost a celkem pak nejvýše na částku €500,000 za všechny škodní události týkající se smlouvy.

8.2 Při posuzování odpovědnosti společnosti SAP se bere v úvahu zavinění (např. porušení povinností v článku 6) či spoluzavinění Nabyvatele licence, a to i z nedbalosti. Omezení odpovědnosti v odst. 8.1 se nevztahují na odpovědnost za škodu na zdraví nebo právní odpovědnost výrobce za zboží podle zákona č. 102/2001 Sb. o obecné bezpečnosti výrobků.

## 9. POVINNOST MLČENLIVOSTI A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### 9.1. Použití Důvěrných informací.

Každá ze stran se navzájem zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti týkající se veškerých Důvěrných informací druhé smluvní strany získaných před uzavřením smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou a jejím plněním, a využívat tyto Důvěrné informace pouze za účelem plnění smlouvy. Důvěrné informace nesmí být rozmnožovány v žádné formě, pokud to není nezbytné pro realizaci záměru licenční smlouvy. Rozmnožování Důvěrných informací druhé smluvní strany musí obsahovat veškerá upozornění nebo texty o důvěrném charakteru a vlastnictví, která se objevují v originálu. V souvislosti s Důvěrnými informacemi druhé strany každá smluvní strana: (a) učiní veškerá přiměřená opatření (viz níže), aby uchovala Důvěrné informace v přísné tajnosti; a (b) nezveřejní Důvěrné informace druhé strany jiným osobám

kromě svých pracovníků, jejichž přístup k takovým informacím je nezbytný pro plnění smlouvy. „Přiměřená opatření“ pro tyto účely znamenají opatření, která přijme přijímající strana, aby ochránila svoje vlastní podobné utajované a důvěrné informace, a která nesmí být méně účinná než přiměřená obvyklá péče. Na straně Nabyvatele licence to zahrnuje pečlivou ochranu Důvěrných informací a prevenci porušení mlčenlivosti.

9.2 Výjimky. Odstavec 9.1 se nevztahuje na Důvěrné informace, které: (a) byly vytvořeny nezávisle přijímající stranou bez ohledu na Důvěrné informace strany, která informace zveřejňuje, nebo byly získány způsobem a bez omezení získány od třetí strany, která má právo poskytnout tyto Důvěrné informace; (b) staly se všeobecně veřejně dostupnými bez porušení smlouvy přijímající stranou; (c) v době zveřejnění byly bez omezení známy přijímající straně; nebo (d) zveřejňující strana písemně označí jako informace, na které se nevztahují tato omezení. Společnost SAP je dále oprávněna poskytovat Důvěrné informace osobám, které jsou součástí koncernu SAP (včetně společností SAP SE a jejich ovládaných společností), případně svým subdodavatelům, jestliže je to nezbytné pro plnění této smlouvy společností SAP nebo takové zapojení třetích osob tato smlouva výslovně upravuje.

9.3 Důvěrnost obchodních podmínek zveřejnění. Nabyvatel licence bude zachovávat mlčenlivost o obchodních podmínkách a ustanoveních Licenční smlouvy, zejména cenových podmínek obsažených ve smlouvě. Žádná ze smluvních stran nepoužije jméno druhé strany pro svou propagaci, inzerci nebo podobnou činnost bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Společnost SAP však může zveřejnit informaci o úspěšném uzavření licenční smlouvy, použít název Nabyvatele licence v seznamech koncových zákazníků (referenční seznamy) nebo pro analýzu smlouvy (např. prognóza poptávky), nebo, na základě vzájemné dohody, jako součást dalších marketingových aktivit společnosti SAP.

Do té míry, do jaké zahrnuje výše uvedené používání kontaktních údajů kontaktních osob Nabyvatele licence, Nabyvatel licence zajistí příslušná povolení, pokud jsou potřebná.

9.4 Ochrana osobních údajů. Společnost SAP bude dodržovat ustanovení zákona o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.). Pokud společnost SAP získá přístup k hardwaru a software Nabyvatele licence (např. při vzdálené poskytování údržbě), nesmí to být za účelem komerčního zpracování nebo použití osobních údajů společností SAP. Přenos osobních údajů může proběhnout pouze ve výjimečných případech jako vedlejší efekt služeb poskytovaných na základě smlouvy společností SAP. Společnost SAP je povinna dodržovat ustanovení zákona o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.).

## 10. DODATEČNÁ USTANOVENÍ PRO SLUŽBY PODPORY A NÁJMU

10.1 Podle smluv o nájmu jsou služby Podpory SAP součástí nájmu a mohou být ukončeny pouze při ukončení smlouvy o nájmu. Pro Software SAP, který je získán na základě licenční smlouvy s jednorázovým pořízením, tj. nikoliv na základě

nájmu, poskytuje společnost SAP služby Podpory SAP na základě samostatné smlouvy.

10.2. Služby podpory společnosti SAP pro smluvně schválený model podpory jsou poskytovány podle ustanovení v platném popisu služeb Podpory.

10.3 Podle životního cyklu Software SAP a v souladu s aktualizací strategií uvedenou na internetových informačních stránkách společnosti SAP poskytuje společnost SAP Podporu pro nejnovější, aktuálně dodávanou verzi Smluvního Software SAP a dle potřeby pro starší verze Software SAP. Poskytování Podpory společností SAP pro Software třetích stran může vyžadovat použití služeb podpory poskytovaných dotčeným výrobcem. Pokud výrobce neposkytuje služby podpory požadované společností SAP, společnost SAP má právo podat nejméně tři měsíce předem s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí výpověď a částečně ukončit smluvní vztah v oblasti podpory daného Software třetí strany.

10.4. Ustanovení v článku 7 platí analogicky pro vady jakosti a právní vady Software SAP dodaného při plnění povinností podpory. Právo na odstoupení od smlouvy je však nahrazeno právem ukončit smlouvu o nájmu nebo podpoře z oprávněných důvodů. Právo na slevu z ceny se pak vztahuje na cenu dle smlouvy o nájmu nebo podpoře.

10.5. Počáteční období trvání smlouvy o poskytování Podpory SAP je zbývající část aktuálního kalendářního roku a celý následující kalendářní rok (s výjimkou případů, kdy smlouva o podpoře začíná 1. ledna příslušného kalendářního roku, kde v takovém případě trvá počáteční období do 31. prosince příslušného kalendářního roku („počáteční období“). Poté je smlouva o poskytování Podpory SAP automaticky prodloužována vždy o další kalendářní rok („prodloužení“). Pokud je Podpora SAP společností SAP nabízena, musí zahrnovat veškerý Software SAP Nabyvatele licence. Nabyvatel licence musí pro veškeré svoje instalace Software SAP, pro které společnost SAP Podporu SAP nabízí (včetně příslušného následného dodatečně licencovaného Software SAP), vždy zajistit plnou Podporu SAP nebo zcela ukončit poskytování služeb Podpory SAP. Toto ustanovení zahrnuje též Software SAP poskytnutý Nabyvateli licence třetími stranami, pro který společnost SAP nabízí technickou podporu. Pro veškerý dodatečný Software SAP musí Nabyvatel licence rozšířit Podporu společností SAP na základě samostatné smlouvy o poskytování podpory se společností SAP.

10.6. Kterákoli ze stran má právo písemně vypovědět smlouvu o poskytování Podpory SAP s tříměsíční výpovědní dobou, s účinností ke konci daného kalendářního roku, nejdříve však po uplynutí počátečního období. Kterákoli ze stran má právo písemně vypovědět smlouvu o nájmu s tříměsíční výpovědní dobou, s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí, nejdříve však po uplynutí počátečního období. 3. až 5. věta v odstavci 10.5 platí obdobně pro smlouvy o nájmu. Právo na mimofádně ukončení smlouvy a právo na ukončení smlouvy z oprávněných důvodů zůstávají nedotčena.

10.7. Výpověď smlouvy z oprávněných důvodů je platná pouze, pokud je podána v písemné formě. Zároveň se uplatní ustanovení v odst. 11.1 týkající se stanovení omezené dodatečné lhůty.

Společnost SAP si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu, pokud Nabyvatel licence opakovaným či závažným způsobem porušuje podstatné smluvní závazky (např. závazky v čl. 2, 6 a 9). Tato výpověď nemá vliv na právo společnosti SAP na zaplacení ceny až do data ukončení smlouvy. Společnost SAP má kromě toho právo požadovat náhradu škody, splatnou okamžitě, ve výši 60 % z ceny, která by jinak byla splatná do nejbližšího následujícího termínu, k němuž by Nabyvatel licence mohl běžným způsobem podat výpověď smlouvy. Nabyvatel licence je nicméně oprávněn prokázat, že skutečná výše škody společnosti SAP je nižší.

10.8. Poznámka: V případě, že služby Podpory SAP nejsou zahájeny s dodáním Software SAP, ale později, musí Nabyvatel licence, aby získal aktuální vydání (release) zaplatit cenu služeb podpory, kterou by byl musel zaplatit, pokud by si služby Podpory SAP objednal od okamžiku dodání Software SAP. Kromě toho může společnost SAP požadovat zaplacení reaktivací poplatku; jeho výši sdělí společnost SAP na vyžádání. Tato platba je splatná okamžitě a v plné výši. Toto ustanovení platí i v případech, kdy si Nabyvatel licence znovu objedná služby Podpory SAP poté, co je dříve zrušil.

10.9 Tyto VOP mohou být měněny ve vztahu k Podpoře SAP a smlouvám o nájmu, a to za předpokladu, že změna nebude mít vliv na obsah Podpory SAP nebo smlouvy o nájmu, který je podstatný pro vzájemnou vázanost služeb nebo odměny mezi smluvními stranami a za předpokladu, že taková změna je pro Nabyvatele licence přiměřeně akceptovatelná. Společnost SAP je povinna informovat Nabyvatele licence o změně VOP písemně. V případě, že Nabyvatel licence výslovně nevyjádří ve lhůtě 4 týdnů ode dne doručení takové informace nesouhlas se změnou VOP, změna bude považována za účinnou pro již uzavřenou smlouvu o Podpoře SAP a smlouvy o nájmu počínaje uplynutím této lhůty. Na tuto skutečnost je SAP povinen Nabyvatele licence upozornit v oznámení změny VOP.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 S výjimkou případů hodných zvláštního zřetele nesmí dodatečná lhůta stanovená Nabyvatelem licence na základě zákona či smlouvy, činit méně než 10 pracovních dnů. Nedodržení jakékoliv dodatečné lhůty opravňuje Nabyvatele licence zrušit smlouvu (např. odstoupením či výpovědí) nebo požadovat slevu z ceny v případě porušení smlouvy pouze pokud na tuto možnost Nabyvatel licence upozornil v písemném oznámení, ve kterém takovou lhůtu stanovil, jako na možný důsledek nedodržení této lhůty. Jakmile dodatečná lhůta stanovená v souladu s 2. větou vyprší, je Nabyvatel licence povinen veškerá práva vyplývající z vypršení lhůty uplatnit do dvou týdnů od převzetí oznámení od společnosti SAP, ve kterém společnost SAP Nabyvatele licence k takovému postupu vyzve.

11.2 Nabídky společnosti SAP jsou nezávazné, pokud není písemně dohodnuto jinak. V případě sporu platí smluvní podmínky a podrobnosti uvedené v nabídce či potvrzení společnosti SAP.

11.3 Software SAP podléhá právním předpisům na kontrolu vývozu v různých zemích, včetně (bez omezení) zákonů USA, Německa a České republiky. Nabyvatel licence souhlasí, že Smluvní Software SAP nepředloží žádné vládní agentuře z důvodu licencování nebo získání povolení dozorového orgánu bez předchozího písemného souhlasu společnosti SAP a nevyveze Software SAP do zemí, osobám nebo subjektům, které jsou jako příjemci těmito právními předpisy zakázány. Nabyvatel licence je též odpovědný za dodržování všech platných právních předpisů země, v níž je registrován, a ve všech dalších zemích, pokud jde o užívání Smluvního Software SAP Nabyvatelem licence a jeho Ovládanými společnostmi.

11.4 Vztahy mezi smluvními stranami včetně nároků vyplývajících ze smlouvy, mimosmluvního občanskoprávního deliktu nebo z jiných důvodů, se řídí českým právním řádem; aplikace Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží je vyloučena. Veškeré spory vznikající z Licenční smlouvy a v souvislosti s ní, jakož i ze smluv či

v souvislosti se smlouvami o nájmu či podpoře SAP, budou rozhodovány Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky, a to podle Řádu tohoto Rozhodčího soudu třemi rozhodci. Rozhodčí nález je konečný a závazný. Rozhodčí řízení bude konáno v Praze a jednání budou vedena v jazyce českém.

11.5 Dodatky nebo doplňky a veškerá smluvní prohlášení, jakož i prohlášení s přímým vlivem na právní vztahy, zejména (bez omezení) výpovědi smlouvy, upomínky či oznámení s časovou lhůtou, musí být učiněny v písemné formě. Toto ustanovení platí i pro případ vzdání se požadavku písemné formy. Požadavek na písemnou formu lze splnit také výměnou dopisů nebo (vyjma případu oznámení o výpovědi) elektronicky přeneseným podpisem (faxovým přenosem, elektronickou poštou s naskenovanými podpisy nebo jinak odsouhlasenou formou uzavření smlouvy poskytnutou nebo provedenou jménem společnosti SAP, jako například SAP Store).

11.6 Podmínky, které jsou v rozporu s Licenční smlouvou nebo které mění její obsah – zejména všeobecné obchodní podmínky Nabyvatele licence – netvoří součást smlouvy, i když společnost SAP smlouvu uzavřela bez výslovného odmítnutí takových ustanovení.

11.7 Pro jiné zboží, práce a služby, které nejsou výslovně popsány ve smlouvách o poskytnutí licence k software na dobu trvání majetkových autorských práv k software, nájmu, leasingu nebo o poskytování Podpory SAP, je nutné uzavřít samostatnou smlouvu. Pokud není dohodnuto jinak, zboží, práce a služby jsou poskytovány podle Všeobecných Obchodních podmínek SAP ČR, spol. s r.o. pro poskytování poradenských a servisních služeb a společnost SAP má nárok na odměnu za toto zboží, služby a práce v souladu s příslušným ceníkem a podmínkami společnosti SAP.

## POPIS SAP ENTERPRISE SUPPORT („Popis“)

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost. Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovány 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 páteční sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
- SAP udělí Zákazníkovi přístup k asistované službě jako součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Zákazníkovi pomůže optimalizovat správu technického řešení vybraných Řešení Enterprise Support.
- Konfigurační pokyny a obsah Řešení Enterprise Support jsou obvykle poskytovány pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best Practices pro správu systému SAP (SAP System Administration) a SAP Solution Operations pro Software SAP.
- SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílné součásti Řešení Enterprise Support.
- Popisy obsahu, nástrojů a procesů pro SAP Application Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, Řešení Enterprise Support a/nebo příslušné Dokumentace k Řešením Enterprise Support.

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

SAP nabízí speciální vzdálené kontroly prováděné specialisty na řešení SAP za účelem analýzy plánovaných nebo stávajících modifikací a identifikace možných konfliktů mezi zákaznickým kódem (custom code) a rozšiřujícími balíčky a jinými updaty Řešení Enterprise Support. Každá kontrola se provádí pro jednu konkrétní modifikaci v jednom procesním kroku hlavního obchodního procesu Zákazníka. Zákazník je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifikuje standardní funkčnost Řešení Enterprise Support, která by mohla splňovat požadavky Zákazníka (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).
- Možnost údržby zákaznického kódu: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, společnost SAP identifikuje, které uživatelské výstupy (user exits) a služby mohou být použity pro oddělení zákaznického kódu od kódu SAP (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).

## Globální 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 obejítí. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. customizační nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – jak je popsáno v části 2.4

## Podpora klíčových aplikací a procesů („Mission Critical Support“)

- Globální zpracování zpráv (Global message handling) společností SAP u problémů vztahujících se k Řešením Enterprise Support, včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1. níže.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Zákazníka vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje SAP podpůrnou analýzu hlavních příčin klíčových aplikací a procesů v souladu s globálním zpracováním zpráv a Dohodami o úrovni služeb (SLA) uvedenými v části 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, odpovídající stupni priority hlášení „velmi vysoká“ a „vysoká“. Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy společnosti SAP (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>), společnost SAP může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi nalézt řešení problému.

## Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Předem nakonfigurované testovací šablony a testovací případy jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě výše uvedeného SAP Solution Manager Enterprise Edition podporuje testovací aktivity Zákazníka funkcionalitami, které v současné době zahrnují:
  - Správu testování pro Řešení Enterprise Support pomocí funkčnosti poskytované jako součást SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Řízení kvality pro řízení pomocí „Quality-Gates“
  - Nástroje poskytované společností SAP pro automatické testování
  - Nástroje poskytované společností SAP za účelem pomoci při optimalizaci rozsahu regresního testu. Tyto nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou dotčeny plánovanou změnou Softwarových řešení SAP, a jejich výstupem jsou doporučení týkající se rozsahu testování a také generování plánů testování (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiku implementace a standardní procedury, Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Přístup k metodickým pokynům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou pokrývat implementační a provozní procesy s cílem snižovat náklady a rizika. V současné době se jedná o následující obsah:
  - Provozování End-to-End řešení: pomáhá Zákazníkovi optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Zákazníka.
  - Metodika provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Zákazníkovi s řízením aplikace, operacemi obchodního procesu a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
    - Standardy společnosti SAP pro provozování řešení
    - Cestovní mapu (road map) pro Run SAP za účelem implementace operací řešení end-to-end
    - Nástroje, včetně řešení řízení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb, atd.

**2.1. Globální zpracování zpráv a Dohoda o úrovni služeb (SLA)** Pokud Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit či je obejít. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení. Podrobnosti týkající se definice priorit hlášení jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v Části 3.2(iii).

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA“) se vztahují na veškerá hlášení Zákazníka týkající se podpory, která společnost SAP akceptuje jako hlášení s prioritou 1 nebo 2 a která splňují níže uvedené předpoklady. Tyto SLA jsou zahájeny v prvním úplném kalendářním čtvrtletí následujícím po datu účinnosti tohoto dokumentu. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí“ znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

### 2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

a. **Hlášení s prioritou 1 („Very high“)**. Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu). Hlášení je přidělena prioritou 1, pokud má problém velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce a pokud nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost. Tato situace je obecně způsobena následujícími okolnostmi: úplný výpadek systému, poruchy centrálních funkcí SAP v Produktivním systému nebo Top-Issues.

b. **Hlášení s prioritou 2 („High“)**. Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 společností SAP během Místní pracovní doby SAP. Hlášení je přidělena prioritou 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 vyluky.**

2.1.3.1 **Předpoklady.** SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému 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 čtyř hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení chybového hlášení s prioritou 1 v souladu se závazky Zákazníka definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Zákazníka zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 **Vyluky.** V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkcí Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP) s výjimkou zákaznického kódu vytvořeného pomocí SAP development workbench; (ii) hlášení týkající se podpory vztahující se k národním verzím, které nejsou součástí Řešení Enterprise Support a místo toho jsou realizovány jako partnerský add-on, zlepšení nebo modifikace je výslovně vyloučeno, i kdyby tyto národní verze byly vytvořeny společností SAP nebo její dceřinou organizací; a (iii) hlavní příčinou hlášení není nesprávná funkce, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“) nebo jde-li o hlášení, které vyžaduje poskytnutí poradenských služeb.

### 2.1.4 **Kredit.**

2.1.4.1 Závazky společnosti SAP podle SLA uvedené výše jsou považovány za splněné, pokud k příslušné reakci dojde ve stanovené lhůtě v devadesáti pěti procentech (95 %) všech případů pro všechny SLA v daném kalendářním čtvrtletí. V případě, že Zákazník zadá méně než dvacet (20) hlášení (v souhrnu pro všechny SLA) podle SLA uvedených výše v jakémkoliv kalendářním čtvrtletí během doby poskytování údržby Enterprise Support, Zákazník souhlasí, že společnost SAP bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud SAP nesplní lhůty definované ve výše uvedených SLA v případě maximálně jednoho hlášení týkajícího se podpory během příslušného kalendářního čtvrtletí.

2.1.4.2. Podle Části 2.1.4.1 výše, v případě, že lhůty pro SLA nejsou splněny (každý takový případ je dále označován jako „Porušení“), budou platit následující pravidla a procedury: (i) Zákazník bude písemně informovat společnost SAP o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) společnost SAP vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu společnosti SAP v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící společnosti SAP poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně společnosti SAP, společnost SAP přidělí Zákazníkovi Kredit (dále též „Service Level Credit“ nebo „SLC“) v rámci faktury na následný poplatek za údržbu ve výši jedné čtvrtiny procenta (0,25 %) poplatku za údržbu Zákazníka za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokázané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu Zákazníka za takové kalendářní čtvrtletí. Zákazník nese odpovědnost za informování společnosti SAP o jakýchkoli SLC do 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 Řešením Enterprise Support, společnost SAP poskytne globální jednotku v rámci organizace podpory SAP pro požadavky, které se vztahují k mission critical supportu (dále označovanou jako „Support Advisory Center“). Support Advisory Center bude plnit následující úkoly týkající se mission critical supportu: (i) dálkovou podporu pro Top-Issues – Support Advisory Center bude fungovat jako dodatečná eskalační úroveň, která umožní nepřetržitou analýzu (v režimu 24x7) hlavní příčiny za účelem identifikace problému; (ii) plánování Průběžné kontroly kvality dodávky služeb ve spolupráci s oddělením IT Zákazníka, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytnout 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.

Dorozumivacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Zákazníka (jak je definováno níže) nebo jejím oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům nebo eskalacím týkajícím se Řešení Enterprise Support.



**2.3 Průběžná kontrola kvality SAP** V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) společnost SAP poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za kalendářní rok pro každé Softwarové řešení SAP.

CQC se mohou skládat z jedné nebo více manuálních nebo automatických vzdálených servisních konzultací. Společnost SAP může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP EarlyWatch Alert nebo v případech, kdy se Zákazník a SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako například přesný typ a priority CQC a úkoly společnosti SAP a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány společností SAP a/nebo certifikovaným partnerem společnosti SAP jednajícím v roli dodavatele společnosti SAP a na základě standardů a metodik CQC. Zákazník se zavazuje poskytovat příslušné zdroje, včetně, ale nejen, zařízení, dat, informací a příslušného spolupracujícího personálu s cílem usnadnit dodávku CQC v souladu s tímto dokumentem. Zákazník si je vědom, že SAP omezuje možnost změnit termín pro poskytnutí CQC na maximálně tři změny za rok. Změna termínu musí být provedena minimálně pět (5) pracovních dnů před plánovaným termínem jejího poskytnutí. V případě, že Zákazník nedodrží tato pravidla, SAP není povinna poskytnout roční CQC.

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

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

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.  
Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Zákazník musí mít příslušné licence Definovaných uživatelů k používání SAP Solution Manager.

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

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

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

2.4.5 V případě, že Zákazník ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s Částí 6, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution 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 Bázi a nejnovějšími balíčky podpory pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.

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

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

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

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

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

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

(xii) Informovat SAP bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů a veškeré další informace relevantní pro Řešení Enterprise Support.

#### 4. Customer Center of Expertise.

**4.1 Role Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise).** Aby bylo možné využít potenciální hodnotu dodávanou v rámci SAP Enterprise Support v plném rozsahu, požaduje se, aby Zákazník založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Zákazníkem jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu. V roli trvale existujícího odborného střediska poskytuje Zákaznické COE podporu pro efektivní implementaci, inovaci, provoz a řízení kvality obchodních procesů a systémů Zákazníka, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP poskytované společností SAP (více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. SAP doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.

**4.2 Základní funkce Zákaznického COE** Zákaznické COE musí splňovat následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformy infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (nejméně 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení Enterprise Support, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení Enterprise Support a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby se společností SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

**4.3 Certifikace Zákaznického COE** Zákazník musí vytvořit certifikované Zákaznické COE do okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti (6) měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od společnosti SAP je provedení auditu Zákaznického COE. Podrobné informace o tomto procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace týkající se dostupných úrovní certifikace, jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

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

#### 6. Ukončení

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

6.2 Bez ohledu na práva Zákazníka uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Zákazník řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Zákazník zvolit Standardní podporu SAP, když toto tři (3) měsíce předem písemně oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek

podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem období, na které se podpora obnovuje a které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákaznickově 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 kteréhokoliv kalendářního roku, které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákaznickově 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 zaslaného tři měsíce předem.

9.2 Zákazník tímto potvrzuje, že získal veškeré licence pro všechna Řešení Zákazníka.

9.3 V případě, že je Zákazník oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP MŮŽE SPOLEČNOSTI SAP ZABRÁNIT V IDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNKOVÁNÍ SOFTWARE, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

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

9.6 SAP Enterprise Support je poskytován v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.