

DODATEK č. 5

k Licenční smlouvě o poskytnutí oprávnění k výkonu práva užit počítačový program a smlouvě o jeho údržbě

uzavřené dne 19.12.2002

(dále jen „Smlouva“)

uzavřený mezi

SAP ČR, spol. s r.o.

se sídlem Pekařská 621/7, 155 00 Praha 5

jednající panem [REDACTED], jednatelem společnosti,

IČO: 49713361, DIČ: CZ49713361

bank. spojení: ABN AMRO Bank N.V., Jungmannova 745/24, 111 21 Praha 1, číslo CZK-
úctu: [REDACTED]

zapsané do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, č. vložky 23228,

(dále jen „SAP“)

- na straně jedné -

a

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace,

se sídlem Praha 1, Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00,

jednající panem [REDACTED], generálním ředitelem,

IČ: 70994234, DIČ: CZ70994234,

bank. spojení: Komerční banka, a.s., Praha 1, číslo účtu: [REDACTED],
zapsané do OR vedeného Městským soudem v Praze, oddíl A, č. vložky 48384,

(dále jen "Zákazník" nebo „držitel licence“)

- na straně druhé -

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v tomto dodatku obsažených a s úmyslem
být tímto dodatkem vázány, se dohodly na následujícím znění dodatku.**

1. PŘEDMĚT DODATKU

- 1.1 Předmětem tohoto dodatku je poskytnutí nevýhradní licence k užívání standardního Software v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 tohoto dodatku ze strany SAP Zákazníkovi. Zákazník tuto licenci bezvýhradně přijímá a zavazuje se zaplatit SAP dohodnutou cenu.

2. ÚDRŽBA

- 2.1. Tímto dodatkem smluvní strany zároveň sjednávají smlouvu o poskytování údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku.
- 2.2. Popis údržby a podmínky smlouvy o poskytování údržby jsou uvedeny v Příloze 2 tohoto dodatku.
- 2.3. Údržba Software poskytnutého na základě tohoto dodatku bude poskytována od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu účinnosti tohoto dodatku. Poskytování služeb údržby se sjednává na období do konce právě probíhajícího kalendářního roku a na následující celý kalendářní rok („Počáteční doba“). Po uplynutí počáteční doby bude poskytování služeb údržby obnoveno na začátku každého dalšího kalendářního roku na období takového kalendářního roku, nedojde-li k ukončení v souladu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 2.
- 2.4. Cena za poskytování služeb údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku vyplývá vždy z aktuálně platného ceníku v době poskytování údržby. V době uzavření tohoto dodatku činí cena za poskytování údržby - Enterprise Supportu - Software poskytnutého na základě tohoto dodatku 22 % ročně ze Základu pro výpočet poplatku za údržbu stanoveného v Příloze 1. Procento pro výpočet ročního poplatku za Enterprise Support Software poskytnutého na základě tohoto dodatku bude činit 22 % do 31. prosince 2012 pro SAP Software (pro Software třetích stran poskytnutý na základě tohoto dodatku bude procento pro výpočet poplatku za údržbu činit 22 % do 31. prosince 2010) při splnění požadavků pro poskytování údržby stanovených v Příloze č. 2 tohoto dodatku. Poté může být procento pro výpočet poplatku za Enterprise Support měněno jedenkrát za kalendářní rok na základě oznámení doručeného Zákazníkovi 90 dní předem.
- 2.5. Cena za poskytování údržby Software poskytnutého na základě tohoto dodatku včetně DPH bude účtována od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu účinnosti tohoto dodatku na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za údržbu vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Cena za poskytování údržby je splatná do 14 dnů od data doručení daňového dokladu Zákazníkovi.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Zákazník se zavazuje zaplatit za licenci dle čl. 1.1 tohoto dodatku cenu stanovenou v Příloze č. 1 k tomuto dodatku.

JK DR

- 3.2. Cena za licenci dle čl. 1.1 tohoto dodatku je splatná dle platebního kalendáře uvedeného v Příloze č. 1 tohoto dodatku.
- 3.3. Ke všem cenám podle tohoto dodatku bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

4. DODÁNÍ SOFTWARE

- 4.1. Dodání Software dle tohoto dodatku se uskuteční v termínu určeném dohodou smluvních stran v souladu s Přílohou č. 1 tohoto dodatku.

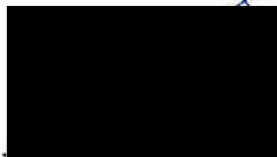
5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Zákazníkovi vzniká oprávnění k uživatelským právům, která jsou předmětem tohoto dodatku, datem účinnosti tohoto dodatku.
- 5.2. V případě, že Zákazník překročí při užívání Software rozsah licence, který je oprávněn užívat, představuje takové překročení pořízení dodatečné licence Software užitého nad stanovený rozsah v souladu s aktuálně platnými cenami a podmínkami SAP v době rozšíření. Zákazník je povinen informovat SAP písemně bez zbytečného odkladu v případě, že překročí, či překročil, sjednaný rozsah užití.
- 5.3. V ostatním, tímto dodatkem neupraveným, se smluvní vztah vzniklý na základě tohoto dodatku řídí Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytnutí licence k Software, licencované užití a údržbu standardního Software, aktuálně platným ceníkem Software, jehož se takový ceník týká, a dalšími aktuálně platnými zvláštními podmínkami pro software třetích stran (například databáze). Ustanovení týkající se údržby v Příloze č. 2 k tomuto dodatku (popis SAP Enterprise Supportu) mají přednost před ostatními ustanoveními, jsou-li tato ustanovení v rozporu.
- 5.4. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem dodání uživatelských práv, která jsou předmětem tohoto dodatku.
- 5.5. Tento dodatek byl sepsán v pěti (5) výtiscích, z toho tři (3) výtisky obdrží Zákazník a dva (2) výtisky SAP.

Smluvní strany prohlašují, že tento dodatek je projevem jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz dohody o všech článcích tohoto dodatku připojují podpisy oprávněných zástupců.

V Praze dne

30.9.2008



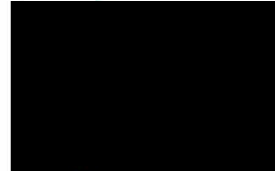
SAP ČR, spol. s r.o.



SAP ČR, spol. s r.o.

V Praze dne

30.9.2008



Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

Příloha č. 1 k Dodatku č. 5

Rozsah práv užití, cena, platební podmínky

Rozsah práv užití nabytých na základě tohoto dodatku:

Product	Unit	Sales Unit	Gross price/unit according to Price List in CZK	Quantities Licensed	Total Gross Price in CZK
SAP Business Suite					
Professional User	1	User			
Limited Professional User	1	User			
SubTotal For SAP Business Suite					
SAP Application Value					
Oracle Database					
Standard Volume Discount					
Standard Net (Contract Price)					
Non-Standard Discounts (Special plus Non-Standard Migration / Conversion Credits)					
Special Discount (Select Reason)	Group Discount				
SubTotal For Non-Standard Discounts (Special plus Non-Standard Migration / Conversion					
Amount Payable (Net)					8 824 500,00
Maintenance/Support					
Enterprise Support Entire Software Solution					

Platební podmínky:

do 30 dnů od data účinnosti tohoto dodatku

Dodací termín:

k datu podpisu tohoto dodatku dodáno

Dodávaná Verze:

aktuální Verze jednotlivých komponent

Příloha č. 2 Dodatku č. 5

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

Tento dokument popisuje služby údržby, které společnost SAP v současné době poskytuje v rámci údržby Enterprise Support pro veškerý software, na který držitel licence získal licenci na základě dodatku (dále společně označovaný jen jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se vztahují zvláštní dohody o údržbě.

1. Definice:

1.1 „Go-Live“ znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může držitel licence používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení podnikání držitele licence v souladu s dodatkem.

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

1.3 „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro běžný provoz držitele licence, v němž jsou zaznamenána data držitele licence.

1.4 „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení držitele licence a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti držitele licence.

1.5 „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací týkajících se incidentu prostřednictvím dotazů nebo analýzy v Produktivním systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.

1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena společností SAP spolu s držitelem licence v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na hlavní Produktivní systém držitele licence.

2. **Rozsah údržby SAP Enterprise Support.** Držitel licence 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.

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru 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 nebo změn stávající funkčnosti. Support Packages mohou také obsahovat opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro Softwarové aplikace a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Procesy a nástroje pro řízení změn softwaru.

Globální páteřní síť podpory

- SAP Service Marketplace – databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby držitelům licence a partnerům společnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace dokumentují chyby softwaru a obsahující 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 jiné problémy nebo 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 (s výjimkou software, na který se vztahují speciální smlouvy o údržbě), včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 3.1.1.).
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury.
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v Části 2.2
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v Části 2.3

Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Nástroje pro monitorování systémů za účelem optimalizace dostupných zdrojů pomocí SAP EarlyWatch Alert.
- Shromážděvací komponenty pro systémy za účelem hlášení statutu Řešení Enterprise Support.
- Obsah a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiku implementace a standardní procedury, Best Practices, Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets a Customizing Monitoring.
- Přístup k SAP Service Marketplace, který může obsahovat implementační a provozní procesy a obsah určený pro snižování nákladů a rizik.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje údaje o „best business practices“, o nabídkách služeb, atd.

2.1. Globální zpracování zpráv a Dohoda o úrovni služeb (SLA). Pokud držitel licence ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne držiteli licence 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. Držitel licence může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Když držitel licence vytvoří chybové hlášení, systém automaticky shromáždí nejdůležitější systémová data (kód transakce, ID programu, úroveň Support Package, číslo hlášení, atd.). Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení.

Ve výjimečných případech může držitel licence kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP vyžaduje, aby držitel licence poskytl dálkový přístup jak je specifikováno v Části 3.2(iii). SAP Enterprise Support je poskytován výlučně Odbornému kompetenčnímu středisku zákazníka (Customer Center of Expertise) držitele licence.

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA“) se vztahují na veškerá hlášení držitele licence 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 a po dokončení implementace závazných doporučení držitelem licence, která vyplynou z Počátečního hodnocení specifikovaného v Části 2.2 níže. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí“ znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

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

b. Hlášení s prioritou 2 („High“). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 společností SAP (během běžné pracovní doby společnosti SAP v regionu působnosti držitele licence). Hlášení je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce 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 držitele licence, 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 držiteli licence 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 držitele licence za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu 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 partnera“, „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhované SAP“, kde (a) stav Akce partnera znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno technologickému nebo softwarovému partnerovi společnosti SAP nebo třetí straně, která je dodavatelem společnosti SAP, k dalšímu zpracování; (b) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno držiteli licence; a (c) stav Řešení navrhované SAP znamená, že společnost SAP poskytla Nápravné opatření jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: společnost SAP navrhne řešení (stav „Řešení navrhované SAP“), doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud držitel licence souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.

2.1.3 Předpoklady a výluky.

2.1.3.1 Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro veškerá chybová hlášení: (i) chybová hlášení se vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány společností SAP se statusem dodávky „neomezená dodávka / unrestricted shipment“; (ii) hlášení jsou předána držitelem licence v anglickém jazyce pomocí Software SAP Solution Manager 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 držitelem licence splněny následující předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby společnost SAP byla schopná problém identifikovat; (b) držitel licence poskytne pro komunikaci se společností SAP po dobu dvacet čtyři hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení chybového hlášení s prioritou 1 v souladu se závazky držitele licence definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba držitele licence zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkcí Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro držitele licence (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP); (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 přidruženou 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 držitel licence 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, držitel licence 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) držitel licence 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 držitele licence; (iii) držitel licence 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 držiteli licence 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 držitele licence za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokázané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu držitele licence za takové kalendářní čtvrtletí. Držitel licence nese odpovědnost za informování společnosti SAP o jakýchkoli SLC do třiceti (30) dnů od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud držitel licence nevznese nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou držitele licence 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 držitele licence, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) dálkovou certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována držitelem licence; a (iv) 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 v rámci Dohody o úrovni služeb a Průběžné kontroly kvality pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition provedou kontaktní osoba držitele licence a společnost SAP společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace společnosti SAP.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě držitele licence (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499. Osm hodin denně (od 9.00 do 17.00 lokálního času pobočky SAP, ve které je umístěno Support Advisory Center) pět dní v týdnu (od pondělí do pátku s výjimkou státních svátků a dnů pracovního klidu) je možno komunikovat se Support Advisory Centrem prostřednictvím hlášení zadaného pod komponentou SV-ES-SAC pro požadavky v rámci SAP Enterprise Supportu vztahující se k mission critical service. Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům týkajícím se Řešení Enterprise Support.

2.3 Průběžná kontrola kvality SAP. V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou implementace, upgrade, migrace nebo Top Issues) společnost SAP poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za rok pro každé Softwarové řešení SAP. Portfolio služeb CQC pro držitele licence zahrnuje, mimo jiné:

- SAP GoingLive™ Check pro implementační projekt, směřující k produktivnímu provozu.
- SAP GongLive™ Functional Upgrade Check pro upgrade na vyšší verzi.
- SAP OS/DB Migration Check.

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 držitel licence a SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako jsou přesné priority CQC, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne držiteli licence akční plán a/nebo písemná doporučení. Držitel licence 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. Držitel licence 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.

V případě, že Datum účinnosti tohoto dokumentu bude po 30. září roku, v němž nastane Datum účinnosti, držitel licence nebude mít nárok získat výše uvedené služby CQC po zbytek takového kalendářního roku.

Držitel licence 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 držitel licence nedodrží tato pravidla, SAP není povinná poskytnout roční CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition zahrnuje SAP Solution Manager Standard Edition plus dodatečné funkčnosti (dále označované jen jako „Komponenty ES“). Komponenty ES jsou aktivovány samostatně a nemohou fungovat bez SAP Solution Manager Standard Edition.

SAP Solution Manager je předmětem dodatku a slouží pouze pro následující účely: (i) dodávka SAP Enterprise Support a služeb údržby pro Řešení držitele licence, včetně dodávky a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení Enterprise Support; (ii) provoz zákaznického centra (service desk) pro Řešení Enterprise Support a vzdálené diagnostické nástroje pro Řešení držitele licence; (iii) řízení aplikací pro Řešení držitele licence, včetně implementace, testování, řízení změnových požadavků, provozu a průběžného zlepšování Řešení Enterprise Support; a; (iv) správu, monitorování a výkaznictví týkající se Řešení držitele licence. Použití SAP Solution Manager Enterprise Edition je omezeno pouze na Řešení držitele licence.

SAP Solution Manager Enterprise Edition je předmětem užívacích práv udělených v rámci dodatku a nesmí být používán pro jiné účely než ty, které jsou specifikovány v tomto dokumentu. Právo používat jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se společností SAP, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou obsaženy nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition.

3. Odpovědnosti držitele licence.

3.1 Řízení programu SAP Enterprise Support. Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí držitel licence 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 držitele licence bude oprávněným zástupcem držitele licence zplnomocněným činit nutná rozhodnutí nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2 Ostatní požadavky. Aby držitel licence získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí:

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

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

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnost SAP, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Držitel licence bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení 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 CCOE certifikované společnosti SAP, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže, a to do dvanácti měsíců od Data účinnosti tohoto dokumentu.

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

(vi) Aktivovat SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager držitele licence. V SAP Note 207223 naleznete informace o nastavení této služby.

(vii) Vytvořit spojení mezi instalací softwaru SAP Solution Manager Software držitele licence a společností SAP a spojení mezi Řešeními držitele licence a instalací SAP Solution Manager Software držitele licence. Držitel licence bude udržovat solution landscape v systému SAP Solution Manager Software držitele licence pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům.

Držitel licence bude udržovat Softwarová řešení a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Software držitele licence přinejmenším pro Produktivní systémy. Držitel licence musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Software držitele licence.

(viii) Za účelem plné dostupnosti a aktivace specifických zlepšení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition oproti aplikaci SAP Solution Manager musí držitel licence dodržovat příslušnou dokumentaci.

(ix) Držitel licence se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech Modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy společnosti SAP bez zbytečného prodlení.

- 4. Customer Center of Expertise.** Aby bylo možné získat SAP Enterprise Support podle tohoto dokumentu, musí držitel licence vytvořit Odborné kompetenční středisko zákazníka (Customer Center of Expertise („CCOE“)). CCOE je organizační jednotka v rámci organizace držitele licence, pokrývající provoz veškerých hlavních obchodních procesů držitele licence, která bude fungovat jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, poskytující údržbu. SAP doporučuje začít s implementací CCOE jako s projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.

CCOE musí podporovat všechny instalace, na které se vztahuje Smlouva. Pokud jsou nainstalována Řešení Enterprise Support ve více než jednom ze tří regionů (EMEA, Amerika, Asie/Tichomoří), musí být CCOE vytvořeno v každém regionu.

CCOE 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 držitele licence budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společnostmi 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 držitele licence. V této pozici by CCOE mělo rovněž fungovat jako interface ke společnosti SAP a podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Software, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP, týkající se verzí. CCOE rovněž musí koordinovat oznámení o Modifikacích a požadavcích na uvolnění/zveřejnění držitele licence.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Software a o CCOE v rámci organizace držitele licence.
- Plánování služeb: držitel licence se pravidelně účastní procesu plánování služby se společnostmi SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

Všichni Definovaní uživatelé mohou mít přístup k portálu podpory společnosti SAP, nicméně pouze zaměstnanci CCOE držitele licence jsou oprávněni kontaktovat společnost SAP při hledání řešení problému. V případě, že držitel licence nezřídí nebo nebude udržovat certifikované CCOE v souladu s výše uvedeným (včetně požadovaných re-certifikací), společnost SAP bude oprávněna zvýšit stávající platné procento pro výpočet poplatku za údržbu. Držitel licence musí certifikovat své CCOE prostřednictvím auditu provedeného společnostmi SAP, který ověří dodržování povinností držitele licence popsanych v Části 4. Podrobné informace o úvodním certifikačním procesu a následném procesu re-certifikace a podmínky jsou k dispozici na SAP CCCNet na SAP Service Marketplace.

- 5. Poplatky za Enterprise Support.** Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány společnostmi SAP. SAP Enterprise Support nabízená společnostmi SAP, včetně jejího obsahu a/nebo Poplatků, může být měněna ročně podle uvážení společnosti SAP, kdykoliv, na základě předchozího písemného upozornění zaslánoho tři měsíce předem. Po uplynutí Počáteční doby budou poplatky za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se CCOE specifikovaných výše.

6. **Trvání a ukončení.** Doba účinnosti této přílohy činí období do konce právě probíhajícího kalendářního roku a následující celý kalendářní rok („Počáteční doba“), pokud služby údržby založené na Enterprise Supportu nezačnou před dodáním licencovaného Software. Po uplynutí počáteční doby bude poskytování služeb Enterprise Supportu obnoveno na začátku každého dalšího kalendářního roku na období takového kalendářního roku. Údržba Enterprise Support může být ukončena kteroukoliv ze stran písemnou formou na základě písemné výpovědi doručené druhé straně 90 dnů před datem jejího obnovení. Každá výpověď bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit Enterprise Support na základě třicetidenní písemné výpovědi v případě, že držitel licence řádně neuhradí poplatky za údržbu Enterprise Support.
7. **Změny v údajích držitele licence.** Aby mohl držitel licence získat SAP Enterprise Support podle tohoto dokumentu, zavazuje se informovat společnost SAP bez zbytečného odkladu o všech změnách týkajících se instalací držitele licence a Definovaných uživatelů a veškerých dalších údajů, které jsou relevantní pro Řešení Enterprise Support. Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je společnost SAP oprávněna periodicky monitorovat (i) správnost informací poskytnutých držitelem licence a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition držitelem licence v souladu s právy a omezeními definovanými v Části 2.4.
8. **Znovu obnovení.** V případě, že se Držitel licence rozhodl, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytován od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Software, nebo v případě ukončení údržby SAP Enterprise Support podle Části 6 výše nebo v případě, že držitel licence nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovu obnovení, bude společnost SAP fakturovat držiteli licence poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovu obnovení.
9. **Ostatní podmínky.**
- 9.1 Aby bylo možné získat údržbu SAP Enterprise Support podle tohoto dokumentu, musí držitel licence získat veškeré licence pro všechna Řešení držitele licence a jedinou podporou a/nebo službami údržby, které držitel licence získá pro Řešení Enterprise Support, budou služby popsáné v tomto dokumentu.
- 9.2 Podmínkou pro získání údržby SAP Enterprise Support podle tohoto dokumentu je, že držitel licence není oprávněn provést relokaci uživatelů a/nebo Softwaru mezi Řešení Enterprise Support z jiných Softwarových řešení SAP, která nespádají pod SAP Enterprise Support, bez výslovného souhlasu společnosti SAP.
- 9.3 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.
- 9.4 V případě, že společnost SAP poskytne držiteli licence licence pro software třetí strany na základě dodatku, společnost SAP poskytne údržbu Enterprise Support pro produkty třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu Enterprise Support společnosti SAP. Po držiteli licence může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze z důvodu získání údržby SAP Enterprise Support.
- 9.5 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>.