

Smlouva na pořízení licencí SAP Replication Option

Číslo 2018/13160

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: [redacted] pověřeným řízením divize ICT a eGovernment
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [redacted]
dále jen „**Objednatel**“

a

SAP ČR, spol. s r.o.

se sídlem: Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4
IČO: 49713361
DIČ: CZ49713361
zastoupena: Ing. Hanou Součkovou, jednatelkou a Ing. Hanou Matějovskou, finanční ředitelkou
zapsána v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 23228
bankovní spojení: [redacted]
dále jen „**Dodavatel**“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“, nebo společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), tuto Smlouvu na pořízení licencí SAP Replication Option (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „**Nákup licencí Direct connect to Oracle**“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1 Definice pojmů

Níže uvedené výrazy mají v jednotném i množném čísle v této Smlouvě následující význam:

- 1.1 **Licence** - znamená oprávnění k výkonu práva užít Software.
- 1.2 **Licenční ujednání** - znamená úpravu práv a povinností nabyvatele Licence a Výrobce software v souvislosti s užíváním Software a úpravu podmínek užívání Software ve znění uvedeném v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 1.3 **Smlouva** - znamená tento dokument se všemi přílohami ve znění všech písemně uzavřených dodatků.
- 1.4 **Software** - znamená počítačový program specifikovaný/počítačové programy specifikované v odst. 2.1 a Příloze č. 1 Smlouvy včetně všech pomocných nástrojů a dokumentace; je-li součástí počítačového programu také databáze, rozumí se pojmem Software i tato databáze.
- 1.5 **Výrobce software** - znamená osobu, která vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k Software, bez ohledu na to, zda se jedná o Dodavatele nebo třetí osobu.

2 Předmět a účel Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je poskytnutí Licencí k Software SAP v územním, časovém a množstevním rozsahu blíže specifikovaném v Přílohách č. 1 a č. 2 Smlouvy (dále jen „**předmět plnění**“). Smlouva dále upravuje a definuje vztahy mezi Dodavatelem a Objednatelem související s plněním Smlouvy.
- 2.2 Objednatel se tímto zavazuje řádně poskytnutý předmět plnění převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu způsobem ve Smlouvě definovaným.
- 2.3 Dodavatel se zavazuje předat předmět plnění ve sjednaném čase, množství a sjednaným způsobem. Dodavatel se zavazuje poskytnout Software v provedení a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje v dané kategorii produktů, jakož i požadavkům Objednatele vymezeným v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 2.4 Předmětem této Smlouvy je dále poskytování podpory a údržby („Enterprise Support“) Dodavatelem k Software v rozsahu a za podmínek, které jsou blíže definovány v Příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**podpora a údržba**“). Dodavatel je oprávněn poskytovat podporu a údržbu prostřednictvím subdodavatele. Veškeré Licence pořízené na základě této Smlouvy se vztahují i na úpravy a další verze (update, upgrade) Software dodané v rámci podpory a údržby.
- 2.5 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli číslo evidenční objednávky (dále jen „**OBJ**“). Evidenční objednávka je vystavena Objednatelem pro interní evidenční účely a není návrhem na uzavření smlouvy ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku. Dodavateli je sděleno pouze číslo evidenční objednávky za účelem jeho uvedení na daňovém dokladu. Evidenční objednávka nemá vliv na plnění Smlouvy a povinnost Dodavatele dodat předmět plnění řádně a včas.

- 2.6 Účelem této Smlouvy je zajištění pokrytí uživatelských práv k Softwaru Replication Option for 3rd Party Databases pro zajištění replikací dat mezi databázemi. Poskytovaná licence může být upravována a customizována v souladu s licenčním ujednáním Přílohy č. 2 Smlouvy.

3 Cena

- 3.1 Celková cena za poskytnutí plnění dle odst. 2.1 této Smlouvy činí **344 500,00 Kč bez DPH** (slovy: tři sta čtyřicet čtyři tisíc pět set korun českých). Bližší cenová specifikace je uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.2 Roční poplatek za poskytování podpory a údržby dle odst. 2.4 této Smlouvy se vypočítává jako součin ročního koeficientu pro služby podpory SAP a celkové ceny dle odst. 3.1 Smlouvy a činí **75 790,00 Kč bez DPH** (slovy: sedmdesát pět tisíc sedm set devadesát korun českých). Bližší cenová specifikace je uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.3 Všechny ceny jsou uváděny v české měně (Kč) a bez DPH, která bude připočítána v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 3.4 Uvedené ceny jsou konečné a nejvýše přípustné a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady Dodavatele související s poskytováním všech plnění dle čl. 2 Smlouvy, zahrnují veškeré odměny za využití Licencí ve sjednaném rozsahu i cenu všech hmotných nosičů či jiných předmětů, jejichž prostřednictvím bude předán předmět plnění.

4 Platební a fakturační podmínky

- 4.1 Cena za předmět plnění dle odst. 2.1 Smlouvy bude hrazena Objednatelem na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele, který je oprávněn vystavit daňový doklad po podpisu protokolu o předání a převzetí předmětu plnění odpovědnými zástupci obou Smluvních stran. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli, a to doporučeným dopisem nejpozději do tří (3) pracovních dnů od protokolárního převzetí předmětu plnění Objednatelem.
- 4.2 Cena za poskytování podpory a údržby dle odst. 2.4 Smlouvy bude hrazena čtvrtletně Objednatelem na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele, který je oprávněn vystavit daňový doklad vždy k prvnímu (1.) dni příslušného kalendářního čtvrtletí poskytování podpory a údržby dle této Smlouvy; toto datum je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli, a to doporučeným dopisem nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jeho vystavení.
- 4.3 Zásilací adresa pro doručení daňových dokladů: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1.
- 4.4 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o DPH, a níže uvedené údaje:
- a) číslo Smlouvy;
 - b) číslo objednávky (OBJ) dle odst. 2.5 Smlouvy;
 - c) platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - d) místo a datum poskytnutí předmětu plnění;
 - e) popis fakturovaného plnění, množství, jednotkovou cenu a celkovou cenu;
 - f) přílohou daňového dokladu bude protokol o předání a převzetí předmětu plnění potvrzený Objednatelem.

- 4.5 Doba splatnosti daňových dokladů vystavených na základě této Smlouvy je šedesát (60) kalendářních dnů ode dne vystavení Dodavatelem.
- 4.6 Objednatel je oprávněn, před uplynutím doby splatnosti, bez uhrazení vrátit daňový doklad, pokud neobsahuje uvedené zákonné náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou. Vrácením daňového dokladu s uvedením důvodu pro jeho neproplacení přestává běžet doba splatnosti. Opravený/nový daňový doklad bude opatřen novou dobou splatnosti v délce šedesát (60) kalendářních dnů ode dne vystavení opraveného/nového daňového dokladu.
- 4.7 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu plnění.
- 4.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále jen „Dodavatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněná Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený provozovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (dále jen „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 4.9 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

5 Termín, místo a podmínky plnění

- 5.1 Předmět plnění bude poskytnut Dodavatelem nejpozději do **deseti (10) kalendářních dnů** od podpisu Smlouvy oběma Smluvními stranami. Způsob poskytnutí předmětu plnění je uveden v odst. 5.2 Smlouvy tak, aby Objednatel mohl využít Licence a bylo mu umožněno užívání Software ve sjednaném rozsahu.
- 5.2 Předmět plnění bude poskytnut Objednateli následujícím způsobem: Dodavatel zajistí, aby Objednatel obdržel přístupové údaje k internetovému portálu poskytujícímu Software. Součástí předmětu plnění je také veškerá dokumentace (např. produktová, uživatelská) vztahující se k předmětu plnění a k Software, bez níž by nemohlo docházet k řádnému užívání Software; tato dokumentace bude poskytnuta v anglickém jazyce a je součástí produktu on-line. Veškeré dokumenty dle předchozí věty budou předány spolu s předmětem plnění v elektronické podobě.
- 5.3 Objednatel potvrdí svým podpisem převzetí předmětu plnění do písemného protokolu o předání a převzetí předmětu plnění teprve poté, co mu budou poskytnuty Licence a veškerá dokumentace dle odst. 5.2 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí předmětu plnění, není-li dodán včas a řádně (bez vad). Neodmítnutí převzetí předmětu plnění však nezabývá Objednatele jeho nároků z odpovědnosti Dodavatele za vady. Písemný protokol o předání a převzetí předmětu

plnění bude Objednateli předložen Dodavatelem na této adrese: Česká pošta, s.p., Olšanská 38/9, 225 99 Praha 3.

- 5.4 Podpora a údržba bude poskytována od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu převzetí předmětu plnění této Smlouvy na období do 31.12.2020.

6 Práva duševního vlastnictví

- 6.1 Software je autorským dílem ve smyslu Autorského zákona. Licence k Software jsou touto Smlouvou poskytovány jako nevýhradní. Množstevní, územní a časový rozsah Licencí blíže určují Licenční ujednání uvedená v Příloze č. 2 a Příloha č. 1 Smlouvy. Objednatel není povinen poskytnuté Licence k Software využít.

7 Záruka

- 7.1 Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn předmět plnění v rozsahu sjednaném v této Smlouvě Objednateli dodat a poskytnout, že uzavřením a plněním této Smlouvy neporušuje žádná práva duševního vlastnictví ani jiná práva třetích osob. Dodavatel odpovídá za to, že Objednatel užíváním Software v rozsahu poskytnutých Licencí neporušuje žádná práva třetích osob. Dodavatel je povinen umožnit Objednateli nerušené užívání Software v rozsahu udělených Licencí a chránit jej, ať sám nebo prostřednictvím Výrobce software, před nároky třetích osob vznesenými vůči Objednateli v souvislosti s užíváním Software.
- 7.2 Předmět plnění má vady, jestliže nebyl dodán tak, jak bylo sjednáno nebo poruší-li Dodavatel svou povinnost v souvislosti s plněním předmětu plnění. Za vady se považují i vady v dokladech a dokumentech dodaných spolu s předmětem plnění a právní vady.
- 7.3 Na Software se vztahuje omezená záruka Výrobce software v rozsahu Licenčních ujednání uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy. Pro využívání Licencí platí pravidla a podmínky uvedené v Licenčních ujednáních v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 7.4 V případě zjištěných vad Dodavatel poskytne Objednateli novou, bezvadnou verzi Software, případně, na základě vlastního uvážení, odstraněním příslušné vady. Za odstranění vady je považováno i doporučení přiměřeně přijatelného způsobu, jak se vyhnout nepříznivým důsledkům vady.

8 Nemožnost plnění

- 8.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 a § 2007 Občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednateli. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatel, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než devadesát (90) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 8.2 Ustanovení tohoto článku Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.

9 Oddělitelnost

- 9.1 Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek

neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

10 Obchodní tajemství a důvěrné informace

- 10.1 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 Občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 10.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 Občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 10.4 Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
- 10.5 Povinnost plnit ustanovení dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - b) byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - d) příjemce je zná dříve, než mu je sdělí Smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;
 - f) Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo při plnění povinností stanovených právními předpisy;
 - g) jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv);
 - h) je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
- 10.6 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.

- 10.7 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 10.8 Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li Dodavatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob poskytnuté v této Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Smlouvy výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů, a to po dobu delší těmito právními předpisy odůvodněnou. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním této Smlouvy Objednateli předává.
- 10.9 Další informace související se zpracováním osobních údajů Objednatelem včetně práv s tímto zpracováním souvisejících jsou k dispozici v aktuální verzi dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na webových stránkách Objednatele na adrese www.ceskaposta.cz.
- 10.10 Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu Smlouvy (např. kontaktní informace a údaje, k nimž má Dodavatel v průběhu plnění Smlouvy přístup). Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

11 Compliance doložka

- 11.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 11.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 11.5 V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.

12 Další práva a povinnosti Smluvních stran

- 12.1 Dodavatel je povinen pověřit plněním povinností z této Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli veškerou součinnost potřebnou k řádnému užívání Software v souladu s udělenou Licencí.
- 12.2 Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a poskytnout součinnost nezbytnou k provedení předmětu plnění. Dodavatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné bezpečnostní předpisy, se kterými byl Dodavatel prokazatelně seznámen.
- 12.3 Při realizaci plnění je Dodavatel vázán obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad s obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 12.4 V případě, že činností, nečinností anebo opomenutím Dodavatele anebo jeho pracovníků vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit.
- 12.5 Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 12.6 Dodavatel není oprávněn postoupit tuto Smlouvu nebo převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 12.7 Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 12.8 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví a v čl. 14 Smlouvy.
- 12.9 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy a záruky uvedené v čl. 7 Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši celkové ceny plnění dle odst. 3.1 této Smlouvy. Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce Smlouvy. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.
- 12.10 V případě realizace předmětu plnění či jeho části prostřednictvím třetích stran (tj. subdodavatelem), je Dodavatel povinen před zahájením plnění subdodávky informovat Objednatele, a to včetně sdělení identifikačních údajů subdodavatele.

13 Sankce

- 13.1 V případě, že je Dodavatel v prodlení s poskytnutím předmětu plnění v termínu dle odst. 5.1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny předmětu plnění dle odst. 3.1 Smlouvy za každý započatý den prodlení.

- 13.2 Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění, má Dodavatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměnu likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.3 V případě porušení kterékoli povinnosti nebo nepravdivosti prohlášení Dodavatele dle odst. 7.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti/každý jednotlivý případ nepravdivosti prohlášení.
- 13.4 V každém jednotlivém případě porušení povinností dle čl. 10 Smlouvy se Smluvní strany zavazují zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
- 13.5 V případě porušení povinnosti předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění dle odst. 12.9 Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých). Objednatel je oprávněn tuto smluvní pokutu uplatnit opětovně na základě další výzvy k předložení pojištění.
- 13.6 Výše smluvní pokuty v každém jednotlivém případě je omezena maximálně na částku rovnající se ceně všech licencí zaplacené Objednatelem dle této Smlouvy, nejvýše však na částku 20.000,- EUR za jeden případ porušení povinnosti utvrzené smluvní pokutou a 50.000,- EUR za celou dobu trvání Smlouvy. Pro přepočítání CZK a EUR se použije kurz vyhlášený Českou národní bankou platný ke dni vyúčtování smluvní pokuty.
- 13.7 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu, přičemž zároveň platí omezení odpovědnosti za vzniklou újmu a výše náhrady újmy dohodnuté v Licenčním ujednání uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy. Omezení dle předchozí věty se neuplatní v případě újmy způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 13.8 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.
- 13.9 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít jednostranné započtení vzájemných pohledávek.

14 Odpovědné osoby

- 14.1 Odpovědnými osobami Dodavatele a Objednatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

a) Za Objednatele:

[Redacted signature of the Customer]

b) Za Dodavatele:

[Redacted signature of the Supplier]

14.2 Odpovědnými osobami Dodavatele a Objednatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

a) Za Objednatele:

[Redacted signature of the Customer]

b) Za Dodavatele:

[Redacted signature of the Supplier]

15 Doba trvání Smlouvy

15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.

15.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena, a to pouze:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran;
- b) odstoupením jedné ze Smluvních stran od této Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou stranou za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku Smlouvy, nebo z jiných důvodů ve Smlouvě výslovně sjednaných nebo stanovených zákonem; nebo
- c) výpovědí, a to pouze v části upravující podporu a údržbu, za níže uvedených podmínek.

15.3 Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:

- 15.3.1 Objednatel je v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění delším než dvacet (20) kalendářních dnů od písemného upozornění Dodavatele;
- 15.3.2 Dodavatel je v prodlení s plněním jakékoliv povinnosti z této Smlouvy déle než dvacet (20) kalendářních dnů;
- 15.3.3 Dodavatel neposkytl Licenci v rozsahu stanoveném Smlouvou;
- 15.3.4 Smluvní strana se dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazující znaky nekalé soutěže a toto porušení Smlouvy nenapravila ani přes písemnou výzvu poškozené strany v přiměřené, k tomu stanovené lhůtě;
- 15.3.5 je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
- 15.3.6 pravomocné odsouzení Dodavatele za trestný čin.

15.4 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně.

- 15.5 Odstoupením od Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, záruky, náhrady újmy, licencí a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
- 15.6 Plnění řádně (bez vad) poskytnutá a převzatá před odstoupením od Smlouvy se nevrací, není-li v této Smlouvě ujednáno jinak nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. V případě vrácení plnění jsou Smluvní strany povinny vzájemnou písemnou dohodou vypořádat dosavadní přijatá smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od účinnosti odstoupení od Smlouvy.
- 15.7 V části upravující poskytování podpory a údržby může být tato Smlouva ukončena v souladu s podmínkami stanovenými v Příloze č. 4 Smlouvy.

16 Závěrečná ustanovení

- 16.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Autorského zákona. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a přílohami má přednost vlastní text Smlouvy, a to včetně Licenčních ujednání obsažených v Příloze č. 2 Smlouvy. Obsahuje-li Příloha č. 2 i jiná ustanovení, než ta, která se týkají licenčních ujednání, vylučuje Objednatel předem jejich uplatnění v tomto smluvním vztahu.
- 16.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 16.3 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku se nepoužijí.
- 16.4 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 16.5 Smlouvu lze měnit pouze výslovným 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. Změna kontaktních osob a spojení uvedených v čl. 14 Smlouvy je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.
- 16.6 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto 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 tímto výslovně vylučují ust. § 573 Občanského zákoníku.
- 16.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 16.8 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít a plnit tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
- 16.9 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.

16.10 Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy.

16.11 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2: Licenční ujednání

Příloha č. 3: Cena plnění

Příloha č. 4: Rozsah a podmínky poskytování podpory a údržby

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prostě a bez tlaku, zejména tlaku finančního.

V Praze dne: _____

V Praze dne: _____

pověřený řízením divize ICT a
eGovernment
Česká pošta, s.p.

Ing. Hana Součková
jednatelka
SAP ČR, spol. s r.o.

V Praze dne: _____

Ing. Hana Matějovská
finanční ředitelka
SAP ČR, spol. s r.o.

Příloha č. 1: Specifikace předmětu plnění

Předmětem plnění je poskytnutí Licencí k Software, označeném v produktovém katalogu Výrobce software (společnosti SAP) jako SAP Adaptive Server Platform. Počet zakoupených Licencí je uveden v tabulce níže.

Licence udělená dle této Smlouvy musí splňovat účel Smlouvy uvedený v odst. 2.6 Smlouvy.

Kód	Název produktu	Jednotka/ Metrika	Počet jednotek
7018422	Replication Option for 3rd Party Databases	Cores	2

Příloha č. 2: Licenční ujednání

Licenčními ujednáními jsou pro účely této Smlouvy Všeobecné obchodní podmínky SAP („VOP“), všechny přílohy, na které VOP odkazují („Přílohy“), a příslušný dokument Podmínky používání softwaru SAP („Podmínky užití“), který platí v okamžiku podpisu této smlouvy.

Kopie dokumentů jsou k dispozici na adrese www.sap.com/company/legal/index.epx a tvoří nedílnou součást této Smlouvy. Nabyvatel licence potvrzuje, že měl příležitost seznámit se s VOP, včetně všech Příloh a Podmínek užití, a to ještě před plněním podle této Smlouvy. Společnost SAP doporučuje Nabyvateli licence, aby si vytiskl a uložil pro svou potřebu kopie platných VOP, Příloh a Podmínek užití.

Pro účely této Smlouvy se za „Nabyvatele licence“ ve smyslu Licenčních ujednání považuje Objednatel a za „SAP“ nebo „společnost SAP“ Dodavatel.

Příloha č. 3: Cena plnění**Cena za předmět plnění Smlouvy:**

Kód	Název produktu	Jednotková cena v Kč bez DPH	Počet jednotek	Celková cena za předmět plnění v Kč bez DPH
7018422	Replication Option for 3rd Party Databases	172 250,00 Kč	2	344 500,00 Kč

Cena za poskytování podpory a údržby Replication Option for 3rd Party Databases:

Roční koeficient pro služby podpory SAP v Kč bez DPH	22%
Roční poplatek za poskytování podpory a údržby v Kč bez DPH	75 790,00 Kč
Kvartální poplatek za poskytování podpory a údržby v Kč bez DPH	18 947,50 Kč
Celková cena v Kč bez DPH za poskytování podpory a údržby*	170 527,50 Kč

Celková cena v Kč bez DPH za předmět plnění a poskytování podpory a údržby	515 027,50 Kč
---	----------------------

* za předpokladu uzavření smlouvy do 30.9.2018

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

Příloha č. 4: Rozsah a podmínky poskytování podpory a údržby

Tento dokument popisuje poskytování podpory a údržby Dodavatelem, jak je zde dále stanoveno („**SAP Enterprise Support**“), pro veškerý Software Objednatele licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „**Řešení Enterprise Support**“).

1 Definice:

- 1.1 „**Go-Live**“ znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může Objednatel používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení interních obchodních procesů Objednatele v souladu se Smlouvou.
- 1.2 „**Řešení Objednatele**“ znamená Řešení Enterprise Support a řešení k jinému software za předpokladu, že tento software je provozován ve spojení s Řešeními Enterprise Support.
- 1.3 „**Produktivní systém**“ znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů Objednatele, v němž jsou zaznamenána data Objednatele.
- 1.4 „**Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP**“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení Objednatele a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Objednatele.
- 1.5 „**Servisní konzultace**“ („**Service Session**“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.
- 1.6 „**Top-Issue**“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena Dodavatelem spolu s Objednatelem v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém Objednatele.
- 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. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout pracovní dobu odlišně.
- 1.8 „**Definovaný uživatel**“ je uživatel (zpravidla zaměstnanec Objednatele), který má přidělenou příslušnou uživatelskou licenci pro přístup do systému a je definován svým jménem a heslem.
- 1.9 „**Počáteční období**“ představuje zbytek aktuálního kalendářního roku, ve kterém došlo k podpisu Smlouvy (tj. do 31. 12. 2018).

2 Rozsah údržby SAP Enterprise Support Objednatel může požadovat a Dodavatel musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém Výrobce software takové služby obecně poskytuje v rámci daného území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

A. 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

Dodavatel poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP Dodavatel 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.
- Dodavatel poskytne Objednateli až pět (5) kalendářních dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů za účelem:
 - pomoci Objednateli vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poskytnutí rady, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Objednatele.
 - vést Objednatele formou relací, v rámci kterých dochází k předávání znalostí, v rozsahu jednoho dne pro definovaný software/aplikace SAP nebo komponenty globální páteří 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 Dodavatele
- Dodavatel udělí Objednateli přístup k asistované službě jako součásti SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Objednateli 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.

B. Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru

Dodavatel 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 Objednatele. Objednatel je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: Objednatel předá Dodavateli na jeho žádost dokumentaci, 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 Objednatele (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).
- Možnost údržby zákaznického kódu: Objednatel předá Dodavateli na jeho žádost dokumentaci, která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, Dodavatel 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/>).

C. Globální páteří síť podpory

- SAP Service Marketplace – databáze znalostí Dodavatele a extranet Dodavatele určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého Dodavatel zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům Dodavatele.
- 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 této Přílohy.

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

- Globální zpracování zpráv (Global message handling) Dodavatelem 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 v části 2.1.1 této Přílohy).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2 této Přílohy.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3 této Přílohy.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1 této Přílohy.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Objednatele vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje Dodavatel 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 této Přílohy, odpovídající stupni priority hlášení „velmi vysoká“ a „vysoká“. Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy Dodavatele (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>), Dodavatel může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Objednateli nalézt řešení problému.

E. 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 Early Watch 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 Objednatele 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 Dodavatelem pro automatické testování
 - Nástroje poskytované Dodavatelem 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 Objednateli optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Objednatele.
 - Metodika provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Objednateli s řízením aplikace, operacemi obchodního procesu a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
 - Standardy Dodavatele 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 Objednatel ohlásí poruchu, Dodavatel poskytne Objednateli 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 Dodavatelem. Objednatel 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 Objednatel kontaktovat Dodavatel také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) Dodavatel vyžaduje, aby Objednatel poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v části 3.2(iii) této Přílohy.

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA“) se vztahují na veškerá hlášení Objednatele týkající se podpory, která Dodavatel akceptuje jako hlášení s prioritou 1 nebo 2 a která splňují níže uvedené předpoklady.

2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

- a) Hlášení s prioritou 1 („Very high“). Dodavatel bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 Dodavatelem (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“). Dodavatel bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 Dodavatelem během Místní pracovní doby Dodavatele. Hlášení je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce v Produktivním systému a nelze provádět nezbytné úkoly. Tato situace je způsobena nesprávnými nebo provozu neschopnými funkcemi systému SAP, které jsou nezbytné pro provádění takových transakcí a/nebo úkolů.

- 2.1.2 SLA pro nápravné opatření v rámci reakční doby pro hlášení s prioritou 1: Dodavatel poskytne řešení, doporučení, jak vadu obejít nebo akční plán pro řešení (dále označované jako „Nápravné opatření“) v souvislosti s chybovým hlášením Objednatele, které má prioritu 1, během čtyř (4) hodin od přijetí takového chybového hlášení s prioritou 1 Dodavatelem (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) (dále jen jako „**SLA pro Nápravné opatření**“). V případě, že je Objednateli 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 Dodavatele; (iii) požadované akce Objednatele za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce Dodavatele; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně Dodavatele. 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 Dodavatelem (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 Objednateli; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že Dodavatel poskytl Nápravné opatření, jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin Doby zpracování: Dodavatel navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Objednatel souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.
- 2.1.3 Předpoklady a výluky.
- 2.1.3.1 Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2 této Přílohy, za účelem identifikace problému se chybová hlášení vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány Dodavatelem se statusem dodávky „neomezená dodávka / unrestricted shipment“; (ii) hlášení jsou předána Objednatelem v anglickém jazyce pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition v souladu s v danou dobu (aktuálně) platnou procedurou přihlášení ke zpracování chybového hlášení Dodavatel, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakékoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby Dodavatel mohl 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 Objednatelem splněny následující dodatečné předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby Dodavatel byl schopen problém identifikovat; (b) Objednatel poskytne pro komunikaci se Dodavatelem 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 Objednatele definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Objednatele zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne Dodavatelovi potřebné údaje pro přihlášení.
- 2.1.3.2 Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkčnosti Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Objednatele (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami Dodavatele) 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 Dodavatelem; 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 Dodavatele 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 Objednatel 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, Objednatel souhlasí, že Dodavatel bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud Dodavatel 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) Objednatel bude písemně informovat Dodavatele o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) Dodavatel vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Objednatele; (iii) Objednatel poskytne přiměřenou podporu Dodavatele v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící Dodavateli poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně Dodavatele, Dodavatel přidělí Objednateli 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 Objednatele za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokázané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu Objednatele za takové kalendářní čtvrtletí. Objednatel nese odpovědnost za informování Dodavatele o jakýchkoli SLC do jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Objednatel nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči Dodavateli písemně. SLC definovaný v části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Objednateli 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, Dodavatel 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 Objednatele, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytne jeden SAP Enterprise Support report za kalendářní rok; (iv) dálkovou primární certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována Objednatel; a (v) vedení v případech, kdy Průběžné kontroly kvality (jak je definováno v části 2.3 níže), akční plán a/nebo písemná doporučení Dodavatele 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 Objednatele a Dodavatel společně jednu povinnou službu nastavení („**Počáteční hodnocení – Initial Assessment**“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace Dodavatele.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Objednatele (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky

týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

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

- 2.3 **Průběžná kontrola kvality SAP** V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) Dodavatel 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. Dodavatel může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP Early Watch Alert nebo v případech, kdy se Objednatel 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 Dodavatelů a povinnosti Objednatele v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma Smluvními stranami. Na konci CQC Dodavatel poskytne Objednateli akční plán a/nebo písemná doporučení.

Objednatel bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány Dodavatelem a/nebo certifikovaným partnerem Dodavatele jednajícím v roli Dodavatele a na základě standardů a metodik CQC. Objednatel 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.

Objednatel si je vědom, že Dodavatel 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 Objednatel nedodrží tato pravidla, Dodavatel není povinen 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 podpory a údržby dle této Smlouvy a slouží výhradně pro následující účely v rámci SAP Enterprise Support: (i) dodávka SAP Enterprise Support a služeb údržby pro Řešení Objednatele, včetně dodávky a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení Enterprise Support; a (ii) správu životního cyklu aplikací pro Řešení Objednatele i pro jakékoli jiné softwarové komponenty a prostředky IT licencované Objednatelem nebo získané Objednatelem 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 Objednatele 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 Objednatel získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.
- Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Objednatel nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Objednatel 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 Objednatel 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 této Smlouvy; (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 Objednatele a Dalších podporovaných prostředků a (iv) sdílené možnosti služeb mimo IT, kromě jiného včetně HR, finančního účetnictví nebo nákupu.
- 2.4.3 Dodavatel může podle vlastního uvážení 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 Objednatelem používán výhradně Definovanými uživateli licencovanými Objednatelem s ohledem na licenční práva k Softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Objednatele, na podporu interních podnikových operací Objednatele. 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 s Dodavatelem, 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 Objednatel 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 Objednatele a Dalšími podporovanými prostředky.
- 2.4.5 V případě, že Objednatel ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s částí 6 této Přílohy, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatelem řídit podmínkami a pravidly stanovenými Popisem Standardní podpory SAP.
- 2.4.6 Používání SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být Objednatelem 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 Objednatele v souladu s podmínkami tohoto dokumentu.

3 Povinnosti Objednatele.

- 3.1 **Řízení programu SAP Enterprise Support.** Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Objednatel 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 Objednatele bude oprávněným zástupcem Objednatele zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Objednatele nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.
- 3.2 **Ostatní požadavky.** Aby Objednatel získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí Objednatel dále splnit následující předpoklady:
- Hradit všechny poplatky za služby údržby Enterprise Support v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
 - Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.

- iii. Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované Dodavatelem a udělit Dodavateli 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 Dodavatele, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Objednatel bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení ve zpracování hlášení a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že Dodavatel nebude schopen 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 Dodavatelem, 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 Early Watch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatele. 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 Objednatele a Dodavatelem a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatele. (viii) Objednatel bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatele pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Objednatel musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatele.
- ix. Zprovoznění a aktivaci aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition musí Objednatel provést v souladu s dokumentací.
- x. Objednatel se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích, a pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy Dodavateli bez zbytečného prodlení.
- xi. Předat veškerá chybová hlášení prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je průběžně uvolňována Dodavatelem prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.
- xii. Informovat Dodavatele bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Objednatele 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 Objednatel založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Objednatelem jako ústřední bod pro kontakt s organizací Dodavatele, 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 Objednatele, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP poskytované Dodavatelem (více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. Dodavatel 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 Objednatele budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
 - Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci s Dodavatelem (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování požadavku nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
 - Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Objednatele 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 Dodavateli, 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 Objednatele.
 - Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Objednatel se pravidelně účastní procesu plánování služby s Dodavatelem. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.
- 4.3 **Certifikace Zákaznického COE.** Objednatel 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 Objednatel 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 Dodavatele 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 v souladu s ustanovením odst. 4.2 Smlouvy. Po uplynutí Počátečního období 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 Smluvních stran na základě písemné výpovědi doručené druhé Smluvní straně alespoň tři (3) měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté vždy před koncem kalendářního roku. Výpověď se stává účinnou k 31. 12. daného roku, ve kterém byla doručena druhé Smluvní straně. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Objednatel řádně neuhradil poplatky za údržbu Enterprise Support.
- 6.2 Bez ohledu na práva Objednatele uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Objednatel řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Objednatel zvolit Standardní podporu SAP, přičemž takovou volbu musí oznámit v oznamovacím dopise doručeném Dodavateli nejméně tři (3) měsíce před koncem kalendářního roku s účinností od prvního dne následujícího kalendářního roku. 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 Dodavatele pro Standardní podporu SAP, včetně (avšak nikoli

- výhradně) stanovení ceny. Dodavatel a Objednatel uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Objednatele a aktuálně platné podmínky Dodavatele.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení SAP Enterprise Support nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Objednatelem 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 kterémukoliv 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 Dodavatel oprávněn periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami Dodavatele) (i) správnost informací poskytnutých Objednatelem a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Objednatelem v souladu s právy a omezeními definovanými v části 2.4 této Přílohy.
- 8 **Znovuobnovení.** V případě, že se Objednatel 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 Objednateli nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude Dodavatel fakturovat Objednateli 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 Objednatel tímto potvrzuje, že získal veškeré licence pro všechna Řešení Objednatele.
- 9.3 V případě, že je Objednatel oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Objednatel není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Objednatel není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.
- 9.4 Nevyužití údržby SAP Enterprise Support poskytované společností sap může společností SAP zabránit v identifikaci a pomoci při řešení potenciálních problémů, které pak mohou vyústit v neuspokojivé fungování softwaru, za které nemůže být společnost SAP činěna zodpovědnou.
- 9.5 V případě, že Dodavatel poskytne Objednateli licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, Dodavatel poskytne údržbu SAP Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu Dodavateli. Po Objednateli může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support.
- 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>.