

Dodatok č.4
k
ZMLUVE O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
číslo zmluvy 4600000697

Zmluvné strany

Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky
so sídlom: Nová ulica č. 13, 975 04 Banská Bystrica
IČO: 00 634 816
v zastúpení:

Ing. Igor Krnáč
generálny riaditeľ Daňového riaditeľstva Slovenskej republiky
(ako „objednávateľ“)
na jednej strane,

a

IBM Slovensko, spol. s r. o.
IČO: 31 337 147
DIČ: 20 20 300 337
DPH IČ: SK7020000405
so sídlom: Mlynské nivy 49, Apollo II, 821 09 Bratislava
v zastúpení:

Ing. Branislav Šebo, MBA
konateľ
(ako „poskytovateľ“)
na druhej strane.

Na základe Dohody o plnomocenstve uzavretej medzi Ministerstvom financií Slovenskej republiky (splnomocniteľ) a Daňovým riaditeľstvom Slovenskej republiky (splnomocnenec) zo dňa 3.3.2011 bol splnomocnenec splnomocnený vykonávať právne úkony, zastupovať a konať v mene Slovenskej republiky zastúpenej Ministerstvom financií Slovenskej republiky pri realizácii plnenia, implementácii a zmien Zmluvy o poskytovaní služieb, uzavretej dňa 18.2.2010 medzi Ministerstvom financií Slovenskej republiky a IBM Slovensko, spol. s r.o., vrátane splnomocnenia na podpísanie dodatkov k uvedenej Zmluve.

Zmluvné strany sa v zmysle článku 10 Prílohy č. 1 Všeobecných podmienok Zmluvy o poskytovaní služieb č. 4600000697 zo dňa 18.2.2010 (ďalej len „Zmluva“) v znení jej Dodatku č. 1 zo dňa 5.11.2010, Dodatku č. 2 zo dňa 30.3.2011, Dodatku č. 3 zo dňa 14.11.2011 a na základe Žiadosti objednávateľa zo dňa 26.9.2011 vo veci zmeny úrovne údržby SAP licencií z Enterprise Support na úroveň Standard Support s účinnosťou od 1.1.2012, dohodli na zmene a doplnení Zmluvy formou uzatvorenia tohto Dodatku č. 4 (ďalej len „Dodatok“). Objednávateľ a poskytovateľ (ďalej len „zmluvné strany“) sa dohodli na nasledovnom znení Dodatku č. 4:

Článok 1 – Úpravy zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných zmenách Zmluvy, v znení jej Dodatku č. 3:

- V celej Zmluve sa výraz "SAP Enterprise Support" nahrádza slovným spojením " Služby podpory SAP", s výnimkou príslušných popisov služieb údržby/podpory, na ktoré sú v Zmluve uvedené odkazy, alebo ktoré sú k nej pripojené.

2. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných zmenách Prílohy č. 4 Zmluvy „Špecifikácia dodávaných licencií k softvéru a jeho údržby“ Zmluvy, v znení jej Dodatku č. 3:

- Tabuľka v Prílohe č. 4 Zmluvy, v znení jej Dodatku č. 2, týkajúca sa Licencií štandardného softvéru, nevyhnutných pre realizáciu overovacej pilotnej prevádzky v oblasti daní, bude nahradená nasledujúcou tabuľkou:

Tranža	Termín dodávky	Obsah	Počet	Jednotka	Cena licencií v EUR bez DPH	SAP Standard Support
1	26.4.2010	SAP application professional user	195	Business partner	666 880,20	120 038,44
2	31.3.2011	SAP TRM	1 500 000	Business partner	1 631 700,00	293 706,00
Spolu					2 298 580,20	

- Tabuľka v Prílohe č. 4 Zmluvy, v znení jej Dodatku č. 2, týkajúca sa Licencií štandardného softvéru pre ostatné práce nevyhnutné pre implementáciu ŠDS (ISFS - SD) a nasadenie do produktívnej prevádzky k 1.1.2013, ktoré sú súčasťou Podmieneného plnenia v zmysle článku 6 Dodatku č. 2 Zmluvy, bude nahradená nasledujúcou tabuľkou:

Tranža	Termín dodávky	Obsah	Počet	Jednotka	Cena licencií v EUR bez DPH	SAP Standard Support
3	15.3.2012	SAP TRM	2 100 000	Business partner	2 284 380,00	411 188,40
4	3.12.2012	SAP TRM	350 000	Business partner	380 730,00	68 531,40
4	3.12.2012	SAP application professional user	1 330	user	2 314 838,40	416 670,91
Spolu					4 979 948,40	

Článok 2 – Ďalšie doplnujúce dojednania

- 2.1. Poskytovateľ je na základe dodávky 1. a 2 tranže licencií štandardného softvéru, dodaných v rámci Podaktivity A1.1 a podľa Dodatku č. 2 Zmluvy, oprávnený faktúrovať licenčné poplatky za podporu týchto SW produktov . Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia so skutočnosťou, že za obdobie od 1.4.2011 do 31.8.2011 predstavuje úhrnná výška licenčných poplatkov za podporu 2. tranže licencií štandardného softvéru 149 572,50 EUR bez DPH, pričom poskytovateľ poskytol objednávateľovi obchodnú zľavu v rovnakej výške, t.j. 149 572,50 EUR bez DPH.
- 2.2. „Služby podpory SAP“ predstavujú od 1. januára kalendárneho roka nasledujúceho po podpise tohto Dodatku č. 4 podporu spoločnosti SAP poskytovanú pre objednávateľa, ako je uvedené v platnom Popise Služieb podpory SAP Standard Support, ktorý je Prílohou č.1 tohto Dodatku a ktorý sa týmto stáva súčasťou Zmluvy.
- 2.3. Poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP vrátane DPH je splatný štvrťročne, na základe faktúry, ktorá bude vystavená vždy na začiatku prvého mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka, na ktorý sa poplatok za podporu vzťahuje. Deň dodania služby je deň fakturácie. Daňová povinnosť vzniká dňom dodania služby. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP splatné pred nasledujúcim kalendárnym štvrťrokom sú fakturované pomerným dielom pre aktuálne platný kalendárny

štvrtrok. Pre vylúčenie pochybností, za kalendárne štvrtroky sa považujú obdobia od januára do (vrátane) marca, od apríla do júna, od júla do septembra a od októbra do decembra daného roka.

- 2.4 Po uplynutí 24 mesiacov od prechodu Služby podpory SAP na úroveň SAP Standard Support podľa bodu 2.2 tohto Dodatku si poskytovateľ vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support v prípade jednostranného zvýšenia poplatku služby SAP Standard Support zo strany spoločnosti SAP Slovensko s.r.o., a to bez predchádzajúceho oznámenia Objednávateľovi, pričom zvýšenie poplatku vykoná na základe jednostranného aktu zvýšenia poplatku služby SAP Standard Support poskytovateľom kopírujúc metodiku SAP popísanú nasledovne:

Po uplynutí počiatočnej doby podpory (kalendárny rok bezprostredne nasledujúci po podpísaní tohto Dodatku oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán) a prvej doby obnovenia (obnovenie poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support na začiatku každého kalendárneho roka na obdobie nasledujúceho jedného kalendárneho roka) si SAP vyhradzuje právo zvýšiť poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support bez predchádzajúceho oznámenia Partnerovi, a to oproti predchádzajúcemu kalendárnemu roku tak, že vynásobí hodnotu celkovej výšky poplatku za služby podpory za predchádzajúci kalendárny rok hodnotou pomeru Indexov spotrebiteľských cien oproti bázickému obdobiu (báza je rok 2000 = 100), ukazovateľ „Spotrebiteľské ceny úhrnom“, stanovených Štatistickým úradom Slovenskej republiky (ďalej len „Bázický index“) vypočítaného ako pomer Bázického indexu I1 k Bázickému indexu I0, pričom:

Bázický index I1 je priemerná hodnota Bázického indexu za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom má dôjsť k zvýšeniu poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support, zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky.

Bázický index I0 je priemerná hodnota Bázického indexu zverejneného Štatistickým úradom Slovenskej republiky za kalendárny rok predchádzajúci kalendárnemu roku, v ktorom nadobudol tento Dodatok účinnosť, alebo za kalendárny rok, ktorý predchádza kalendárnemu roku, v ktorom naposledy došlo k zvýšeniu poplatku za Služby podpory SAP Standard Support, podľa toho, ktorý okamih nastal neskôr.

Po prvom navýšení je SAP oprávnený zvýšiť poplatok za Služby podpory SAP Standard Support každoročne.

V prípade, že nebude Bázický index ďalej vyhlasovaný, nahradí ho SAP podľa svojho vlastného uváženia porovnateľným indexom alebo indexom vyhlasovaným inštitúciou, ktorá v budúcnosti nahradí Štatistický úrad Slovenskej republiky. Nezvýšenie poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support počas ktoréhokolvek kalendárneho roku poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support neznamená vzdanie sa práva SAP na zvýšenie poplatku v ktoromkoľvek nasledujúcom kalendárnom roku.

Článok 3 – Záverečné ustanovenia

- 3.1. Tento Dodatok nadobúda platnosť dňom jeho podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení podľa osobitného predpisu.
- 3.2. Poskytovateľ zároveň udeľuje súhlas na zverejnenie všetkých svojich identifikačných údajov ako aj podpisu osoby oprávnenej za poskytovateľa konať.
- 3.3. Tento Dodatok je vyhotovený v 4 vyhotoveniach, z ktorých po dvoch vyhotoveniach obdrží poskytovateľ a objednávateľ.
- 3.4. Zmluvné strany Zmluvy po prečítaní Dodatku prehlasujú, že súhlasia s jeho obsahom a prílohami, ktoré tvoria súčasť tohto Dodatku. Tento Dodatok bol uzavretý podľa skutočnej a slobodnej vôle účastníkov.
- 3.5. Neoddeliteľnú súčasť tohto Dodatku tvorí Príloha č. 1, ktorá obsahuje Popis Služieb podpory SAP Standard Support.

- 3.6. Výrazy začínajúce sa veľkými písmenami, ktoré sú použité v tomto Dodatku, pokiaľ nie sú definované v tomto Dodatku, majú rovnaký význam ako v Zmluve.
- 3.7. Tento Dodatok je súčasťou Zmluvy. Dojednania obsiahnuté v Zmluve, pokiaľ nie sú dotknuté dojednaniami obsiahnutými v tomto Dodatku, zostávajú v platnosti nezmenené.

Za objednávateľa

Za poskytovateľa

Autorizovaný podpis

Autorizovaný podpis

Ing. Igor Krnáč
generálny riaditeľ Daňového riaditeľstva Slovenskej republiky



Ing. Branislav Šebo, MBA
konateľ

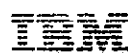
Dátum: 22.12.2011

Dátum: 28-12-2011

V Banskej Bystrici

V Bratislave

DAŇOVÉ RIADITEĽSTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Nová ul. 13
975 04 BANSKÁ BYSTRICA
-9-

 **DM Slovensko**
spol. s r.o.
Apollo II
Mlynské Nivy 49, 821 09 Bratislava
DIČ:2020300337 DPH IČ:SK7020000405
-09-

Popis Služieb podpory SAP Standard Support (ďalej len „Popis“)

V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo sa nezhodujú s ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov pripojených alebo zahrnutých do Zmluvy ako odkaz, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu.

Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP (ďalej len „Služby podpory SAP Standard Support“) pre všetky softvéry licencované Zákazníkom podľa Zmluvy (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Standard Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

1. Definície

1.1 „Produktívny systém“ je produktívny systém SAP používaný pre bežné interné podnikové operácie zákazníka, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.

1.2 „Servisný zásah“ (tzv. Service session) znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku za účelom zhromažďovania ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“, alebo plne automatizovaným spôsobom.

2. Rozsah Služieb podpory SAP Standard Support

Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Standard Support v takej miere, v akej takéto služby SAP vo všeobecnosti poskytuje. Poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support v súčasnosti zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové verzie softvéru licencovaných Riešení Standard Support, ako aj nástroje a metódy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ - opravné balíky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôsobiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc aplikáciou SAP ERP 6.0 a verziami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávanými v roku 2008) spoločnosť SAP môže poskytovať rozšírené funkcie a/alebo inovácie pomocou balíkov rozšírenia alebo inými dostupnými spôsobmi. Počas obdobia štandardnej údržby pre verziu SAP kľúčovej aplikácie spoločnosť SAP v súčasnosti postupuje tak, že poskytuje jeden balík rozšírenia alebo inú aktualizáciu raz za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie SAP, ktoré sú dodané na základe Zmluvy, a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie softvérových zmien ako napríklad zmenené konfiguračné nastavenia alebo upgrade Riešení Standard Support je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).

Spracovanie správ

- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako odstraňovať, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Pokyny SAP obsahujú opravy kódu, ktoré môžu Zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky Zákazníka a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- Asistent pokynov SAP (SAP Note Assistant) - nástroj na inštaláciu konkrétnych opráv a vylepšení komponentov SAP.
- Globálne spracovanie správ spoločnosťou SAP v prípade problémov spojených s Riešeniami Standard Support. V prípade, že Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií o tom, ako odstrániť, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude podporná infraštruktúra, ktorú SAP poskytuje. Zákazník môže odoslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zainteresované do procesu riešenia hlásenia majú kedykoľvek prístup k stavu hlásenia. Vo výnimočných prípadoch môže Zákazník kontaktovať SAP telefonicky. Za účelom takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby mu poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii). SAP začne spracovávať hlásenia v prípade chýb s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP Note 67739) do 24 hodín, 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledovné podmienky: (i) chyba musí byť ohlásená po anglicky a (ii) Zákazník musí mať k dispozícii dostatočne vyškoleného a po anglicky hovoriaceho pracovníka, aby mohli Zákazník a spoločnosť SAP komunikovať v prípade, keď spoločnosť SAP priradí problematické hlásenie do zahraničného centra Služby podpory SAP. Ak jedna alebo obidve tieto podmienky nie sú splnené, spoločnosť SAP nemôže začať so spracovávaním hlásenia ani pokračovať v spracovávaní hlásenia do času, kým tieto podmienky nebudú splnené.
- Globálne procedúry eskalácie 24x7.

Vzdialené služby

- Služby podpory SAP Standard Support momentálne zahŕňajú voľbu jednej z nasledujúcich vzdialených služieb na produktívnu inštaláciu za kalendárny rok:
 - Jedna kontrola spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Check), napríklad v prípade, že sa Zákazník rozhodne implementovať a produktívne používať nový softvér SAP;
 - Jedna kontrola inovácie (upgrade) spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Upgrade Check) pri uprade na novú softvérovú verziu Riešenia Standard Support; alebo

- o Jedna kontrola migrácie OS/DB spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive OS/DB Migration Check). Táto kontrola migrácie OS/BD pomáha Zákazníkovi pri príprave na migráciu operačného systému alebo databázy. Za migráciu je zodpovedný Zákazník.
- V prípade závažných výstrah ohlásených službou SAP EarlyWatch® Alert sa môžu v jednom kalendárnom roku na Produktívny systém podľa potreby vykonať až dve (2) kontroly SAP EarlyWatch®.
- Služba sa môže skladať z jednej alebo viacerých servisných zásahov („Service Sessions“)
- Za účelom dodržania požadovaného dátumu dodávky pre vzdialenú službu sa musí služba objednať aspoň dva mesiace pred požadovaným dátumom dodávky služby. Právo na využitie služieb existuje len pre jednu inštaláciu Riešenia Standard Support a nemôže sa preniesť na iné inštalácie.
- Ďalšie informácie a podrobnosti o jednotlivých vzdialených službách nájdete na webovej lokalite SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition pri Službe podpory SAP Standard Support

- Nástroj SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlieha Zmluve a je určený len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support vrátane dodávky a inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Riešenia Standard Support a (ii) reakčnú podporu (re-active support) na základe požiadaviek zákazníka spolu s aplikáciou položiek na odstránenie porúch (napríklad opráv, pokynov atď.) a analýzou príčin pre Riešenia Standard Support (iii) správa Riešenia Standard Support s použitím iba tých scenárov, ktoré sú súčasťou pôvodnej funkčnej úrovne, ako je definovaná na lokalite SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/solutionmanager>
- SAP – podľa vlastného uváženia - môže priebežne na webovej lokalite SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/solutionmanager> vykonávať aktualizácie prípadov použitia SAP Solution Manager Enterprise Edition so Službami podpory SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition sa bude používať len počas Služieb podpory SAP Standard Support počas doby trvania tohto Popisu definovanými používateľmi licencovanými Zákazníkom a podliehajúcimi licenčným právam pre softvér a výlučne na účely podpory Zákazníka s podporou interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition so Službami podpory SAP Standard Support ako sú uvedené vyššie, je predmetom osobitnej písomnej dohody so SAP i v takých prípadoch, ak takéto funkcie sú prístupné prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa ho týkajú. SAP Solution Manager sa výslovne nesmie používať pre aplikácie tretej strany bez licencie SAP alebo iné komponenty alebo aktíva IT prevádzkované spoločne so softvérom SAP.
- V prípade, ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support a začne využívať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s bodom 6 tohto Popisu, bude sa používanie nástroja SAP Solution Manager zo strany Zákazníka riadiť podmienkami Popisu Služieb podpory SAP Enterprise Support.

Iné komponenty, metodológie, obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie informácií o stave systému a dostupných zdrojov pre Riešenia Standard Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).
- Administratívna integrácia distribuovaných systémov prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition pre účely SAP EarlyWatch Alert
- Obsahové a doplnkové nástroje, ktoré majú napomáhať pri zvyšovaní efektívnosti a zahŕňajú implementačné metodológie a štandardné procedúry, implementačnú príručku (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Prístup k návodom cez SAP Service Marketplace, kam patria implementačné a operačné procesy a obsah, ktorý má napomáhať pri znižovaní nákladov a rizík.
- Účasť v zákazníckom a partnerskom spoločenstve SAP (cez SAP Service Marketplace), ktoré poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

3. Povinnosti Zákazníka

3.1 Riadenie programu Služieb podpory SAP Standard Support

Za účelom získania Služieb podpory SAP Standard Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Zákazník povinný v rámci Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP (Customer Center of Expertise, COE) určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť SAP kontaktné údaje (hlavne e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorého je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktnéj osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Zákazníka alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2 Ostatné požiadavky

Zákazník musí okrem iného splňať nasledujúce požiadavky:

- Pokračovať v platení všetkých poplatkov za poskytovanie Služieb Služby podpory SAP Standard Support.
- Inak plniť svoje záväzky podľa Zmluvy a tohto Popisu.
- Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a poskytovať spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä za účelom vzdialenej analýzy problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov SAP, ktorí spracovávajú hlásenia podpory, alebo štátu, v ktorom sa nachádzajú. Zákazník berie na vedomie, že neposkytnutie prístupu môže viesť k omeškaniam v spracovaní hlásení a poskytnutí opráv alebo môže spôsobiť, že spoločnosť SAP nebude môcť poskytnúť pomoc

účinným spôsobom. Taktiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty pre služby podpory. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (COE) certifikované v SAP v súlade s požiadavkami uvedenými v bode 4 (ďalej len „Zákaznícke COE“).

v) Mať nainštalovaný, konfigurovaný a produktívne používať softvérový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv (patches) pre bázu a najnovšie balíky podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať službu SAP EarlyWatch Alert pre produktívne systémy a prenášať údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.

vii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a SAP a spojenie medzi Riešeniami Standard Support a inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(viii) Zákazník je povinný udržiavať infraštruktúru riešení a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition minimálne pre Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom. Zákazník je povinný dokumentovať všetky implementácie alebo uprade projekty vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Za účelom úplného sprístupnenia a aktivácie SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

(x) Zákazník súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy všetkých zmien a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne spoločnosti SAP.

(xi) Odosielať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, uprade alebo doplnkov add-on.

(xii) Bez zbytočného odkladu informovať SAP o všetkých zmenách v inštaláciách a definovaných používateľoch Zákazníka a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Standard Support.

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (Customer Center of Expertise, COE)

4.1 Úloha Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP

Zákaznícke kompetenčné stredisko SAP (ďalej len „Zákaznícke COE“) vytvorené Zákazníkom predstavuje centrálné kontaktné miesto pre vzájomnú súčinnosť s organizáciou podpory SAP. SAP odporúča začať implementáciu Zákazníckeho COE ako projekt, ktorý prebieha súbežne s funkčnými a technickými implementačnými projektmi.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE spĺňať nasledovné základné funkcie:

- Stredisko podpory Support Desk: Vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom poradcov podpory pre infraštruktúrne/aplikačné platformy a príslušné aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni (pondelok až piatok)). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci certifikačného auditu.
- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií spoločne s SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok (release order), správa kmeňových záznamov používateľa a inštalračných údajov).
- Koordinácia inovačných požiadaviek: Zber a koordinácia vývojových požiadaviek od Zákazníka a/alebo Ovládaných osôb, pokiaľ tieto Ovládané osoby majú oprávnenie na používanie Riešení Standard Support v súlade so Zmluvou. V rámci tejto role musí byť Zákaznícke COE takisto poverené vystupovať ako spojovací článok s SAP, aby mohlo vykonávať všetky činnosti a rozhodnutia nevyhnutné na vyhýbanie sa zbytočným zmenám Riešení Standard Support a zabezpečovať, aby plánované zmeny boli v súlade so softvérom a stratégiou vydania SAP. Zákaznícke COE je takisto zodpovedné za koordináciu podávania hlásení Zákazníka o zmenách a požiadaviek na zverejňovanie.
- Správa informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. interné prezentácie, informačné a marketingové akcie) o Riešeníach Standard Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- Plánovanie vzdialených služieb: koordinácia dodávky vzdialených služieb so SAP

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE

Ak Zákazník k dátumu účinnosti stále nemá certifikované Zákaznícke COE, je povinný zriadiť a certifikovať Zákaznícke COE neskôr, a to nasledovne: (i) do dvanástich (12) mesiacov po dátume účinnosti alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov potom, ako zákazník začne používať minimálne jedno Riešenie Standard Support v produktívnej prevádzke pre bežné podnikové operácie. Za účelom získania certifikátu COE alebo jeho obnovenia musí Zákaznícke COE prejsť auditom, ktorý pokrýva základné funkcie (primárna certifikácia). Podrobné informácie o procese a podmienkach primárnej certifikácie a obnovy certifikácie, ako aj informácie o dosiahnutých úrovniach certifikácie sú k dispozícii na lokalite SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/coe>.

5. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support

Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support budú uhrádzané štvrťročne vopred a budú špecifikované v Zmluve, jej prílohách a dodatkoch alebo v objednávke vystavenej na základe Zmluvy. Po Počiatkovej dobe platnosti (uvedenej v prílohách alebo objednávkach k zmluve) sú všetky obmedzenia týkajúce sa zvýšenia poplatkov za Služby podpory SAP Standard Support predmetom zosúladenia Zákazníka s požiadavkami na Zákaznícke COE uvedenými vyššie.

6. Ukončenie

6.1 Služby podpory SAP Standard Support môžu vypovedať obidve strany písomnou výpoveďou 3 mesiace (i) pred koncom Počiatkovej doby platnosti a (ii) potom pred začatím nasledujúcej Doby obnovenia. Každá výpoveď, za predpokladu, že bola

vykonaná v súlade s horeuvedeným ustanovením, nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia Služieb podpory SAP Standard Support, v priebehu ktorého bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Bez ohľadu na vyššie uvedené môže SAP vypovedať Služby podpory SAP Standard Support po jednom mesiaci od písomného oznámenia v prípade, že Zákazník riadne neuhradil poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Zákazníka v článku 6.1 Popisu a za predpokladu, že Zákazník nemá voči SAP žiadne nespĺnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený zvoliť si namiesto poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support pri dodržaní 3-mesačnej lehoty písomného oznámenia tejto skutočnosti spoločnosti SAP a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support týkajúce sa všetkých objednávok/zmlúv Služieb podpory SAP Standard Support, ktoré sa obnovujú výhradne na kalendárny rok, pred začatím fubovoľného kalendárneho mesiaca; alebo (ii) pre Služby podpory SAP Standard Support, ktoré sa týkajú všetkých objednávok/zmlúv Služieb podpory SAP Standard Support a ktoré sa neobnovujú výhradne na kalendárny rok, pred dátumom každého takéhoto obnovenia. Zákazník oznámi svoj výber formou písomného oznámenia, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Standard Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support okrem iného vrátane stanovenia poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní o tomto spísať dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP Zákazníkom v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie v Zmluve, jej dodatkoch, prílohách a objednávkach a akékoľvek čiastočné ukončenie Služieb podpory SAP Standard Support alebo čiastočný výber Služieb podpory SAP Standard Support zo strany Zákazníka nie je povolený pre žiadnu časť Zmluvy, jej dodatky, prílohy a objednávky alebo tento Popis.

7. Overenie

Za účelom kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP) (i) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Popise.

8. Obnovenie platnosti

V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Standard Support poskytované od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešení Standard Support alebo sa Služby podpory SAP Standard Support inak ukončia podľa článku 6.1 vyššie bez uplatnenia práv podľa článku 6.2 alebo sa preruší na určité časové obdobie a následne sa vyžiada alebo obnoví, SAP vyfakturuje Zákazníkovi poplatok za časové obdobie, počas ktorého nebola podpora fakturovaná, zvýšený o poplatok za opätovné obnovenie.

9. Ďalšie podmienky

9.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah Služieb podpory SAP Standard Support na základe písomného oznámenia doručeného Zákazníkovi tri (3) mesiace vopred.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že získal všetky licencie na riešenia štandardnej podpory.

9.3 V prípade, že je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viac vzdialených služieb v jednom kalendárnom roku, (i) Zákazník nie je oprávnený získať tieto vzdialené služby v prvom kalendárnom roku, ak je dátum účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. september a (ii) Zákazník nie je oprávnený preniesť vzdialenú službu do nasledujúceho roka, ak Zákazník túto službu nevyužil.

9.4 CHYBNÉ POUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT, KTORÉ POSKYTUJE SPOLOČNOSŤ SAP, MÔŽE SPOLOČNOSTI SAP BRÁNIŤ V JEJ SCHOPNOSTI IDENTIFIKOVAŤ A POMÁHAŤ PRI OPRAVÁCH MOŽNÝCH PROBLÉMOV, KTORÉ NÁSLEDNE MÔŽU VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA KTORÝ SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, že spoločnosť SAP Zákazníkovi udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, SAP bude poskytovať Služby podpory SAP Standard Support k takému softvéru tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre SAP túto podporu sprístupní. Zákazník môže byť na získanie Služieb podpory SAP Standard Support požiadaný o vykonanie upgrate na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúkne rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory podľa osobitnej písomnej zmluvy za dodatočný poplatok.

9.6 Služby podpory SAP Standard Support sú poskytované v súlade s aktuálnymi fázami údržby softvérových vydání Riešení Standard Support tak, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasesstrategy>.