

Popis služieb SAP Enterprise Support

1. Táto príloha upravuje spôsob a rozsah poskytovania služieb podpory SAP Enterprise Support, ako sú definované ďalej v tomto dokumente, pre všetky softvéry licencované Objednávateľom podľa licenčných zmlúv (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Enterprise Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore. Objednávateľ potvrdzuje, že software špecifikovaný v tomto dokumente predstavuje všetok softvér licencovaný podľa licenčných zmlúv.

2. Definície

2.1 „Spustenie produktívnej prevádzky“ označuje okamih, od ktorého Nadobúdateľ licencie po implementácii Riešení Enterprise Support alebo po inovácii Riešení Enterprise Support môže používať Riešenia Enterprise Support na spracovávanie skutočných údajov v režime produktívnej prevádzky a na chod interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie v súlade so licenčnými zmluvami.

2.2 „Riešenia Nadobúdateľa licencie“ znamená Riešenia Enterprise Support a akýkoľvek ďalší softvér licencovaný Nadobúdateľom licencie od tretích strán.

2.3 „Riešenia IT Nadobúdateľa licencie“ znamená Riešenia Nadobúdateľa licencie a hardvérové systémy podporované tímom Nadobúdateľa licencie pre IT.

2.4 „Produktívny systém“ znamená aktívny systém SAP, ktorý sa používa na prevádzkovanie interných podnikových operácií Nadobúdateľa licencie a v ktorom sa zaznamenávajú údaje Nadobúdateľa licencie.

2.5 „Softvérové riešenia výrobcu softwaru SAP (ďalej len „spoločnosť SAP“)" znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, v ktorých sú prevádzkované Riešenia Nadobúdateľa licencie a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Nadobúdateľa licencie. Podrobnosti a príklady je možné nájsť na Webovej lokalite podpory pre objednávatel'ov spoločnosti SAP (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ľubovoľnom budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahrádza pokyn SAP Note 1324027).

2.6 „Servisná porada“ znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku na zhromaždenie ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisná porada môže byť vykonávaná manuálne, ako samoobslužná služba alebo plne automatizovaným spôsobom.

2.7 „Podstatné zadanie“ znamená problémy alebo poruchy identifikované a prioritizované Dodávateľom spolu s Nadobúdateľom licencie v súlade so štandardmi spoločnosti SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do produktívnej prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.

2.8 „Miestna pracovná doba“ je bežná pracovná doba (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami stanovená Dodávateľom a pobočkou SAP. Obe strany sa len s ohľadom na služby podpory SAP Enterprise Support môžu navzájom dohodnúť na inej registrovanej pobočke niektorej z osôb ovládaných spoločnosťou SAP na použitie na referenčné účely pre Miestnu pracovnú dobu.

2.9 „Webová lokalita podpory pre objednávatel'ov spoločnosti SAP“ znamená webovú lokalitu podpory pre objednávatel'ov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.

3. Rozsah služieb podpory SAP Enterprise Support

3.1 Objednávateľ je oprávnený požadovať a Dodávateľ zabezpečí poskytovanie služby podpory SAP Enterprise Support v takej miere, v akej takéto služby SAP vo všeobecnosti sprístupňuje na danom Území. Poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support aktuálne zahŕňa:

3.1.1 Nepretržité zlepšovanie a inovovanie

3.1.1.1 Nové vydania softvéru licencovaných Riešení Enterprise Support, ako aj nástroje a procedúry pre inovácie.

3.1.1.2 Balíky podpory – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy na prispôsobenie existujúcich funkcií zmeneným zákonným alebo regulačným požiadavkám.

3.1.1.3 V prípade vydania základných aplikácií balíka SAP Business Suite 7 (od vydania SAP ERP 6.0 a s vydaniami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) SAP môže poskytovať rozšírenú funkčnosť a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíkov alebo inými spôsobmi, ktoré sú k dispozícii. Počas štandardnej údržby pre vydanie základných aplikácií SAP je aktuálnou praxou SAP poskytovať jeden rozširujúci balík alebo inú aktualizáciu za kalendárny rok.

3.1.1.4 Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.

3.1.1.5 Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly SAP.

3.1.1.6 Riadenie zmien softvéru, ako sú zmenené nastavenia konfigurácie alebo inovácie Riešení Enterprise Support, je podporované napríklad pomocou obsahu, nástrojov a informačných materiálov.

3.1.1.7 Dodávateľ poskytuje Nadobúdateľovi licencie až päť dní služby vzdialenej podpory za kalendárny rok od architektov riešení SAP:

3.1.1.7.1 na pomoc Nadobúdateľovi licencie pri hodnotení možností inovácie najnovšieho rozširujúceho balíka spoločnosti SAP a možností jeho nasadenia na riešenie požiadaviek na podnikové procesy Nadobúdateľa licencie,

3.1.1.7.2 na poskytnutie poradenstva Nadobúdateľovi licencie formou relácií prenosu poznatkov, s váhou jedného dňa, pre definovaný softvér alebo aplikácie spoločnosti SAP alebo komponenty Globálnej architektúry podpory. Plány pre obsah a relácie sú aktuálne uvedené na stránke <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Zodpovednosť za metodiku plánovania, dostupnosti a dodávok nesie Dodávateľ.

3.1.1.8 Dodávateľ poskytuje Nadobúdateľovi licencie prístup k riadeným samoobslužným službám ako súčasť systému SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha Nadobúdateľovi licencie optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení Enterprise Support.

4. Rozšírená podpora pre rozširujúce balíky a ďalšie aktualizácie softvéru SAP

Spoločnosť SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi na riešenia spoločnosti SAP na analýzu plánovaných alebo existujúcich modifikácií a identifikáciu možných konfliktov medzi vlastným kódom Nadobúdateľa licencie a rozširujúcimi balíkmi a ďalšími aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu modifikáciu v jednom z krokov základného podnikového procesu Nadobúdateľa licencie. Nadobúdateľ licencie je oprávnený za kalendárny rok a na každé Softvérové riešenie spoločnosti prijímať dve služby SAP z niektorej z nasledujúcich kategórií.

4.1.1 Odôvodnenie modifikácie: Dodávateľ zabezpečí na základe poskytnutia dokumentácie, ktorá je požadovaná od Nadobúdateľa licencie a ktorá sa týka rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej vlastnej modifikácie v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition, na identifikáciu štandardnej funkčnosti Riešení Enterprise Support, ktorá môže uspokojiť požiadavky Nadobúdateľa licencie (podrobnosti nájdete na stránke <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

4.1.2 Udržateľnosť Vlastného kódu: Dodávateľ zabezpečí na základe poskytnutia dokumentácie, ktorá je požadovaná od Nadobúdateľa licencie a ktorá sa týka rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej vlastnej modifikácie v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition, na identifikáciu user exits a služieb, ktoré môžu byť k dispozícii na oddelenie vlastného kódu od kódu SAP (podrobnosti nájdete na stránke <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>)

5. Globálna architektúra podpory

5.1 Webová lokalita podpory pre objednávateľov – databáza znalostí SAP a extranet SAP určené na prenos poznatkov, prostredníctvom ktorých spoločnosť SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne Nadobúdateľom licencie a partnerom spoločnosti SAP.

5.2 Pokyny SAP Note na Webovej lokalite podpory pre objednávateľov dokumentujú poruchy softvéru a obsahujú informácie, ktoré umožňujú odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožňujú takýmto chybám predchádzať. Pokyny SAP Note môžu obsahovať opravy kódu, ktoré nadobúdateľa licencie môžu implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP Note dokumentujú aj súvisiace problémy, otázky nadobúdateľov licencií a odporúčané riešenia (napr. prispôsobenie nastavení).

5.3 SAP Note Assistant – nástroj na inštaláciu špecifických opráv a vylepšení komponentov SAP.

5.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition – ako je popísané v Článku 8.7.

6. Podpora Mission Critical Support

6.1 Globálne spracovanie incidentov v prípade problémov spojených s Riešeniami Enterprise Support vrátane Dohôd o úrovni služieb pre Dobu do prvej odozvy a Nápravné opatrenie (ďalšie informácie nájdete v Článku 8.1).

6.2 SAP Support Advisory Center – ako je opísané v Článku 8.5.

6.3 Priebežné kontroly kvality – ako sú opísané v Článku 8.6.

6.4 Globálna nepretržitá analýza hlavných príčin a procedúry eskalácie v súlade s Článkom 8 nižšie.

6.5 Analýza hlavných príčin pre Vlastný kód: pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie vytvorený pomocou pracovnej plochy pre vývoj SAP Dodávateľ poskytne analýzu hlavných príčin kľúčových incidentov podľa procesu Globálneho spracovania incidentov a Dohôd o úrovni služieb v Článkoch 8.1, 8.2 a 8.3, ktorá sa vzťahuje na incidenty s prioritou „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je vlastný kód Nadobúdateľa licencie zdokumentovaný podľa aktuálne platných štandardov SAP (podrobnosti nájdete na stránke <http://support.sap.com>), Dodávateľ môže poskytovať Nadobúdateľovi licencie poradenstvo na pomoc pri riešení problémov.

7. Ďalšie komponenty, metodiky, obsah a účasť komunity

7.1 Monitorovacie komponenty a agenty pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému Riešení Enterprise Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).

7.2 Popisy procesov a obsah procesov, ktoré sa môžu používať ako predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady prostredníctvom nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho podporuje testovacie aktivity Nadobúdateľa licencie.

7.3 Obsah a doplnkové nástroje navrhnuté na zvýšenie efektivity, najmä pre implementácie.

7.4 Nástroje a obsah pre SAP Application Lifecycle Management (dodávané prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition a/alebo Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support a/alebo Webovej lokality podpory pre objednávateľov):

7.4.1 Nástroje na implementáciu, konfiguráciu, testovanie, prevádzku a správu systému

7.4.2 Osvedčené postupy, návody, metodiky, popisy procesov a obsah procesov. Tento obsah podporuje používanie nástrojov pre SAP Application Lifecycle Management.

7.5 Prístup k návodom cez Webovú lokalitu podpory pre objednávateľov SAP, ktoré môžu zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah navrhnutý na znižovanie nákladov a rizík.

7.6 Účasť v komunite objednávateľov a partnerov spoločnosti SAP (prostredníctvom Webovej lokality podpory pre objednávateľov), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponukách služieb atď.

8. Globálne spracovanie incidentov a Dohoda o úrovni služieb (SLA).

Keď Nadobúdateľ licencie nahlási nesprávne fungovanie, Dodávateľ poskytne Nadobúdateľovi licencie podporu v podobe informácií, ktoré mu umožnia odstrániť chyby, vyhnúť sa im alebo ich obísť. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá

spoločnosťou SAP. Nadobúdateľ licencie môže nahlásiť incident kedykoľvek. Všetky osoby zapojené do procesu riešenia incidentu majú kedykoľvek prístup k stavu incidentu. Ďalšie podrobnosti o definícii priorít incidentov nájdete v pokyne SAP Note 67739.

Vo výnimočných prípadoch môže Nadobúdateľ licencie kontaktovať spoločnosť SAP aj telefonicky. Kontaktné informácie sú uvedené v pokyne SAP Note 560499. Na účely takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) sa požaduje od Nadobúdateľa licencie poskytnutie vzdialeného prístupu, ako je uvedené v článku 8.8.2(iii).

Nasledujúce Dohody o úrovni služieb („SLA“) sa vzťahujú na všetky incidenty Nadobúdateľa licencie, ktoré Dodávateľ prijíma ako hlásenia s Prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto dokumente. Tieto SLA sa začínajú uplatňovať od prvého úplného Kalendárneho štvrťroka, ktorý nasleduje po Dátume nadobudnutia účinnosti tohto Popisu. „Kalendárny štvrťrok“ tak, ako sa používa v tomto dokumente, znamená trojmesačné obdobie končiac sa 31. marca, 30. júna, 30. septembra a 31. decembra v ľubovoľnom danom kalendárnom roku.

8.1 SLA pre doby do prvej odozvy:

8.1.1 Incidenty s Prioritou 1 („veľmi vysoká“). Dodávateľ zareaguje na incidenty s Prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). K incidentu sa priradí Priorita 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky na bežné podnikové transakcie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, zlyhania centrálnych funkcií SAP v Produktívnom systéme alebo Podstatné zadania a dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii.

8.1.2 Incidenty s Prioritou 2 („vysoká“). Dodávateľ zareaguje na incidenty s Prioritou 2 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 2 počas miestnej pracovnej doby SAP. K incidentu sa priradí Priorita 2, ak má vážny vplyv na bežné podnikové transakcie v Produktívnom systéme a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na vykonávanie takýchto transakcií a/alebo úloh.

8.2 SLA pre Dobu do prvej odozvy pre Nápravné opatrenia pri incidentoch s Prioritou 1:

Dodávateľ poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie („Nápravné opatrenie“) pre incident Nadobúdateľa licencie s Prioritou 1 do štyroch hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 (24 hodín denne, sedem dní v týždni) („SLA pre nápravné opatrenie“). Ak sa Nadobúdateľovi licencie predloží ako Nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia, (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov Dodávateľa, (iii) požadované akcie Nadobúdateľa licencie na podporu procesu riešenia, (iv) pokiaľ je to možné, plánované dátumy akcií a (v) dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu. Nasledujúce aktualizácie stavu budú obsahovať zhrnutie doposiaľ vykonaných akcií, ďalšie plánované kroky a dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu. SLA pre nápravné opatrenie sa vzťahuje len na tú časť času spracovania, keď sa incident spracováva u Dodávateľa („Čas spracovania“). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má incident stav „Akcia objednávateľa“ alebo „Navrhnuté riešenie“, kde (a) stav „Akcia objednávateľa“ znamená, že incident bol postúpený Nadobúdateľovi licencie, a (b) stav „Navrhnuté riešenie“ znamená, že Dodávateľ poskytol Nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto Popise. SLA pre Nápravné opatrenie sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín času spracovania: Dodávateľ navrhne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Nadobúdateľ licencie súhlasí so znížením úrovne priority incidentu.

8.3 Predpoklady a výluky.

8.3.1 Predpoklady:

SLA sa uplatňujú iba v prípade, ak sú pre všetky incidenty splnené nasledujúce predpoklady: (i) incidenty vo všetkých prípadoch s výnimkou Analýzy hlavných príčin pre vlastný kód popísanej v Článku 2 súvisia s vydaniami Riešení Enterprise Support, ktoré sú klasifikované SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“, (ii) incidenty sú odoslané Nadobúdateľom licencie v anglickom jazyku a prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platným postupom pre prihlásenie na spracovanie incidentov, ktorý obsahuje potrebné relevantné detaily (ako je uvedené v pokyne SAP Note 16018 alebo v akomkoľvek budúcom

pokyne SAP Note, ktorý nahradí pokyn SAP Note 16018), aby Dodávateľ mohol prijať opatrenia v súvislosti s nahláseným incidentom, (iii) incidenty súvisia s vydaním produktu Riešení Enterprise Support, ktorý spadá pod Štandardnú údržbu alebo Rozšírenú údržbu.

Pre incidenty s Prioritou 1 musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce ďalšie predpoklady: (a) problém a jeho dopad na podnik sú popísané dostatočne podrobne, aby Dodávateľ mohol problém posúdiť, (b) Nadobúdateľ licencie dá k dispozícii na komunikáciu s Dodávateľom na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení incidentu s Prioritou 1 v súlade so záväzkami Nadobúdateľa licencie podľa tejto dohody a (c) kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie zabezpečí otvorenie vzdialeného pripojenia k systému a Dodávateľ poskytne potrebné prihlasovacie údaje.

8.3.2 Výluky:

V prípade služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené nasledujúce typy incidentov s Prioritou 1: (i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Nadobúdateľa licencie (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Custom Development a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou vlastného kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP, (ii) incidenty týkajúce sa verzií pre konkrétne krajiny, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a namiesto toho sú realizované ako partnerské doplnky addon, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to aj v prípade, ak takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo osobou ovládanou spoločnosťou SAP, a (iii) incidenty, ktorých hlavnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka“), alebo ak ide o incident, ktorý vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

8.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb:

8.4.1 Ak Dodávateľ zareaguje v priebehu povoleného časového rámca v agregovaných deväťdesiatich piatich percentách (95

%) prípadov za všetky SLA počas Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

Ak Nadobúdateľ licencie odošle menej než dvadsať (20) incidentov (agregovaná hodnota za všetky SLA) v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie, za akýkoľvek Kalendárny štvrťrok počas obdobia služieb podpory Enterprise Support, Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že ak Dodávateľ neprekročí určený časový rámec SLA pri viac ako jednom incidente počas príslušného Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

8.4.2 S prihliadnutím na to, čo je uvedené v Článku 8.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje

„Porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať Dodávateľa o akomkoľvek údajnom Porušení, (ii) Dodávateľ vyšetří každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Nadobúdateľa licencie, (iii) Nadobúdateľ licencie poskytne Dodávateľovi primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich poskytovať plnenie v súlade so SLA, (iv) s prihliadnutím na tento Článok 8.4, ak sa na základe správy preukáže Porušenie zo strany Dodávateľa, Dodávateľ pripíše Nadobúdateľovi licencie Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (Service Level Credit, „SLC“) na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie, pričom SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie služieb podpory Enterprise Support Nadobúdateľa licencie za príslušný Kalendárny štvrťrok.

Nadobúdateľ licencie je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC Dodávateľovi do jedného (1) mesiaca po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Nadobúdateľa licencie o SLC Dodávateľovi. SLC uvedený v tomto Článku 8.4 je jediný a výlučný nápravný opatrenie pre Nadobúdateľa licencie, pokiaľ ide o údajné alebo skutočné Porušenie.

8.5 SAP Support Advisory Center:

Pre incidenty s Prioritou 1 a Podstatné zadania priamo súvisiace s Riešeniami Enterprise Support Dodávateľ sprístupní globálnu jednotku v rámci organizácie služieb podpory SAP pre požiadavky súvisiace s poskytovaním podpory Mission Critical Support („Support Advisory Center“). Support Advisory Center vykonáva nasledujúce úlohy Mission Critical Support: (i) vzdialená podpora pre Podstatné zadania – Support Advisory Center funguje ako eskalačná úroveň, ktorá umožňuje analýzu hlavných príčin 7 dní v týždni a 24 hodín denne na identifikáciu problémov, (ii) plánovanie dodávok služby Priebežnej kontroly kvality v spolupráci s oddelením IT Nadobúdateľa licencie vrátane koordinácie plánovania a dodávok, (iii) poskytovanie jednej správy o službách podpory SAP Enterprise Support na vyžiadanie raz za kalendárny rok, (iv) vzdialená primárna certifikácia Zákazníckeho kompetenčného strediska, ak to Nadobúdateľ licencie vyžaduje, a (v) poskytovanie poradenstva v prípadoch, v ktorých Priebežné kontroly kvality (ako sú definované v Článku 8.6 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania Dodávateľa preukážu kritický stav (napr. správa CQC) Riešení Enterprise Support.

Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie a Dodávateľ v rámci prípravy na dodávku Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition spoločne vykonajú jedno povinné nastavenie („Úvodné posúdenie“) Riešení Enterprise Support. Úvodné posúdenie musí vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Určené centrum SAP Support Advisory Center bude pri komunikácii používať angličtinu a bude k dispozícii pre Kontaktnú osobu Nadobúdateľa licencie (ako je definované nižšie) alebo jej autorizovaného zástupcu dvadsaťštyri hodín denne a sedem dní v týždni pre požiadavky spojené s podporou Mission Critical Support. Dostupné miestne alebo svetové telefónne čísla sú uvedené v pokyne SAP Note 560499.

Support Advisory Center zodpovedá za úlohy podpory Mission Critical Support uvedené vyššie len do tej miery, do akej tieto úlohy priamo súvisia s problémami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešení Enterprise Support.

8.6 Priebežná kontrola kvality:

V prípade kritických situácií súvisiacich so Softvérovým riešením SAP (ako je napríklad Spustenie produktívnej prevádzky, inovácia, migrácia alebo Podstatné zadanie) Dodávateľ poskytne aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality (Continuous Quality Check alebo „CQC“) za kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie SAP.

CQC môže pozostávať z jednej alebo viacerých manuálnych alebo automatických vzdialených Servisných porad. V prípade závažných výstrah nahlásených aplikáciou SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, v ktorých sa Nadobúdateľ licencie a SAP Advisory Center navzájom zhodnú, že je to potrebné na spracovanie Podstatného zadania, Dodávateľ môže poskytnúť ďalšie CQC. Detaily ako presný typ a priority CQC a úlohy Dodávateľa a povinnosti Nadobúdateľa licencie pri spolupráci musia byť vzájomne odsúhlasené medzi stranami.

Na konci CQC Dodávateľ poskytne Nadobúdateľovi licencie akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že všetky relácie CQC alebo ich časť môžu byť poskytnuté spoločnosťou SAP a/alebo certifikovaným partnerom spoločnosti SAP, a na základe štandardov a metodológií SAP pre CQC. Nadobúdateľ licencie sa zaväzuje poskytnúť príslušné zdroje, ktoré okrem iného zahŕňajú zariadenia, údaje, informácie a zodpovedajúci a spolupracujúci personál, na uľahčenie poskytovania CQC podľa tohto dokumentu.

Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že Dodávateľ obmedzuje preplánovanie CQC na maximálne tri razy do roka. Preplánovanie sa musí vykonať aspoň 5 pracovných dní pred plánovaným dátumom dodávky. Ak Nadobúdateľ licencie nedodrží tieto pokyny, Dodávateľ nie je povinný poskytnúť ročné CQC Nadobúdateľovi licencie.

8.7 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci služieb podpory SAP Enterprise Support:

8.7.1 Používanie softvéru SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akéhokoľvek nástupníckeho riešenia systému SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytovaného podľa tohto dokumentu) sa riadi licenčnými podmienkami a slúži výlučne na nasledujúce účely na základe služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) dodávka služieb podpory SAP Enterprise

Support a (ii) riadenie životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT Nadobúdateľa licencie. Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:

- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika
- riadenie incidentov (servisné stredisko), riešenia problémov a žiadostí o zmenu aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v riešení SAP Solution Manager Enterprise Edition
- scenáre riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s použitím technológie SAP NetWeaver Gateway (alebo ekvivalentnej technológie) začlenenej do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition
- riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií pre Riešenia IT Nadobúdateľa licencie používajúce funkciu riadenia projektov komponentu SAP Project and Portfolio Management začleneného do riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition (funkcia riadenia portfólií v komponente SAP Project and Portfolio Management však nespadá do rozsahu riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition a Nadobúdateľ licencie ho musí licencovať samostatne)
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a BI aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v riešení SAP Solution Manager Enterprise Edition. BI sa môže uskutočňovať aj v prípade, ak Nadobúdateľ licencie licencoval príslušný softvér SAP BI v rámci Riešenia Enterprise Support.

Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené v článku 8.7.1 (ii) vyššie, Nadobúdateľ licencie nevyžaduje samostatnú licenciu na balík pre SAP CRM.

8.7.2 Nadobúdateľ licencie má oprávnenie na používanie databáz SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory objednávateľov SAP a ktoré sú všeobecne dostupné všetkým nadobúdateľom licencie SAP spolu s nástrojom SAP Solution Manager. Táto runtime licencia je obmedzená na používanie relevantnej databázy ako podkladovej databázy nástroja SAP Solution Manager a na obdobie tohto Popisu.

8.7.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je uvedené vyššie. Nadobúdateľ licencie nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition najmä pre (i) scenáre CRM, ako je napr. správa príležitostí, správa potenciálnych objednávateľov alebo správa podpory obchodu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v Článku 8.7.1 (ii) iné typy používania SAP NetWeaver než sú uvedené vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie incidentov (servisné stredisko) okrem Riešenia IT Nadobúdateľa licencie a (iv) funkcie zdieľaných služieb iných ako IT vrátane personalistiky, financií alebo obstarávania, (v) SAP Project and Portfolio Management vrátane iného riadenia portfólií alebo riadenia projektov než je riadenie projektov riadenia životného cyklu aplikácií uvedené vyššie v Článku 8.7.1, (vi) SAP NetWeaver Gateway vrátane času návrhu SAP NetWeaver Gateway okrem scenárov riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s rozsahom popísaným vyššie v Článku 8.7.1. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

8.7.4 Spoločnosť SAP podľa vlastného uváženia môže priebežne na Webovej lokalite podpory pre objednávateľov na adrese <http://support.sap.com/solutionmanager> aktualizovať prípady použitia produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe tohto Článku 8.7.

8.7.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa môže používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu v súlade s licenčnými právami pre Softvér a výlučne na účely podpory produktov SAP Nadobúdateľa licencie, ktoré súvisia s podporou interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition so službami podpory SAP Enterprise Support, než sú funkcie uvedené vyššie, je predmetom osobitnej písomnej dohody s Dodávateľom aj v takých prípadoch, ak takéto funkcie sú prístupné prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa ho týkajú. Nadobúdateľ licencie je oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používanie webových samoobslužných služieb v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition počas obdobia tohto Popisu na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory, potvrdenie žiadostí a schválenie zmien priamo súvisiacich s Riešeniami IT Nadobúdateľa licencie.

8.7.6 Ak Nadobúdateľ licencie ukončí poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support a začne využívať služby podpory SAP Standard Support v súlade s Článkom 10, používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie na základe služieb podpory

SAP Enterprise Support sa ukončí. Potom sa bude používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie riadiť podmienkami príslušného Popisu služieb podpory SAP Standard Support.

8.7.7 Nadobúdateľ licencie nesmie ponúkať používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám bez ohľadu na to, či tieto tretie strany majú licencovaný Softvér SAP, okrem prípadu ak len tretie strany oprávnené na prístup k Softvéru SAP podľa licenčných zmlúv majú povolený prístup k systému SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie a v súlade s podmienkami tohto Popisu.

8.8 Povinnosti Nadobúdateľa licencie:

8.8.1 Riadenie programu služby podpory SAP Enterprise Support

V záujme získania služieb podpory SAP Enterprise Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Nadobúdateľ licencie povinný v rámci Zákazníckeho kompetenčného strediska pre Support Advisory Center určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť Dodávateľovi kontaktné údaje (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorých je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktné osoby kedykoľvek kontaktovať.

Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie musí byť autorizovaný zástupca Nadobúdateľa licencie splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

8.8.2 Ďalšie požiadavky

Aby Nadobúdateľ licencie mohol prijímať služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto dokumentu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Pokračovať v platení všetkých poplatkov za služby podpory Enterprise Support v súlade s licenčnými zmluvami a týmto Popisom.

(ii) Inak plniť svoje záväzky podľa licenčných zmlúv a tohto Popisu.

(iii) Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu SAP a udeliť Dodávateľovi všetky potrebné oprávnenia, najmä oprávnenia na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania incidentov. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov, ktorí spracovávajú incidenty, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú.

Nadobúdateľ licencie uznáva, že neposkytnutie prístupu môže viesť k oneskoreniam v spracovaní incidentov a poskytovaní opráv alebo k nespôsobilosti Dodávateľa poskytovať podporu efektívnym spôsobom. Pre služby podpory tiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky v Článku 8.9 nižšie.

(v) Mať nainštalovaný, nakonfigurovaný a produktívne používať softvér SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovšími úrovňami opráv pre Bázu a softvér najnovších balíkov podpory SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovať SAP EarlyWatch Alert pre Produktívne systémy a preniesť údaje do produktívneho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Informácie o nastavení tejto služby nájdete v pokyne SAP Note 1257308.

(vii) Vykonať Úvodné posúdenie, ako je uvedené v Článku 8.5, a implementovať všetky odporúčania spoločnosti SAP, ktoré sú klasifikované ako povinné.

(viii) Zabezpečiť spojenie medzi inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie a spoločnosťou SAP a spojenie medzi Riešeniami Enterprise Support a inštaláciou systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie.

(ix) Nadobúdateľ licencie je povinný vykonávať údržbu infraštruktúry riešení a kľúčových podnikových procesov vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition pre všetky Produktívne systémy a systémy pripojené k Produktívnym systémom.

Nadobúdateľ licencie je povinný dokumentovať všetky projekty implementácie alebo inovácie vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(x) V záujme úplného sprístupnenia a aktivovania systému SAP Solution Manager Enterprise Edition je Nadobúdateľ licencie povinný riadiť sa podľa príslušnej dokumentácie.

(xi) Nadobúdateľ licencie súhlasí, že bude udržiavať adekvátne a aktuálne záznamy všetkých modifikácií a v prípade potreby tieto záznamy okamžite poskytne Dodávateľovi.

(xii) Odosielať všetky incidenty prostredníctvom aktuálnej podpornej infraštruktúry SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov add-on.

(xiii) Bez zbytočného odkladu informovať Dodávateľa o všetkých zmenách v inštaláciách a poskytnúť všetky ostatné informácie týkajúce sa Riešení Enterprise Support.

8.9 Zákaznícke kompetenčné stredisko.

8.9.1 Rola Zákazníckeho kompetenčného strediska

V záujme využitia potenciálnej hodnoty dodávanej v rámci služieb podpory SAP Enterprise Support v plnom rozsahu sa od Nadobúdateľa licencie vyžaduje vytvorenie Zákazníckeho kompetenčného strediska („Zákaznícke kompetenčné stredisko“ alebo

„Zákaznícke COE“). Zákaznícke COE Nadobúdateľa licencie predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou služieb podpory SAP.

Zákaznícke COE ako trvalé kompetenčné stredisko podporuje účinnú implementáciu, inováciu, prevádzku a kvalitu podnikových procesov a systémov Nadobúdateľa licencie, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP, na základe metodológie Run SAP. Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových podnikových procesov.

Odporúča sa začať implementáciu Zákazníckeho COE ako projekt, ktorý prebieha súbežne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

8.9.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE. Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce 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 a odborné znalosti Nadobúdateľa licencie sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služby a certifikačného auditu.

- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok, správa kmeňových záznamov používateľa a inštalčných údajov).

- Koordinácia požiadaviek na inováciu: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Nadobúdateľa licencie a/alebo ním ovládaných osôb za predpokladu, že takéto ovládané osoby podľa licenčných zmlúv sú oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii by Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako rozhranie SAP na podnikanie krokov a rozhodnutí potrebných na zabránenie modifikáciám Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a na zabezpečenie súladu plánovaných modifikácií so stratégiou SAP pre softvér a jeho vydania.

- Správa informácií: distribúcia informácií (napr. interných prezentácií, informačných podujatí a marketingových akcií) o Riešení Enterprise Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Nadobúdateľa licencie.

- Plánovanie CQC a ďalších vzdialených služieb: Nadobúdateľ licencie sa riadne zapája do procesu plánovania služieb SAP. Plánovanie služieb sa začína počas úvodnej implementácie a bude pravidelne pokračovať.

8.9.3 Certifikácia Zákazníckeho COE

Nadobúdateľ licencie musí podľa toho, k čomu dôjde neskôr, vytvoriť certifikované Zákaznícke COE (a) do dvanástich mesiacov po Dátume nadobudnutia účinnosti alebo (b) do šiestich mesiacov potom, ako Nadobúdateľ licencie začne používať minimálne jedno Riešenie Enterprise Support v produktívnej prevádzke pre bežné podnikové operácie. Zákaznícke COE je v záujme získania aktuálnej primárnej certifikácie alebo opätovnej certifikácie SAP povinné prejsť procesom auditu.

Podrobné informácie o procese a podmienkach primárnej a opätovnej certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie sú k dispozícii na Webovej stránke podpory pre objednávateľov na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

9. Poplatky za služby podpory Enterprise Support

Poplatky za služby podpory SAP Enterprise Support budú uhrádzané štvrťročne vopred a budú špecifikované v prílohách alebo objednávkach tohto popisu a licenčných zmlúv

10. Ukončenie

10.1 Podpora SAP Enterprise Support môže byť ukončená oboma stranami písomnou výpoveďou v lehote troch mesiacov (i) pred ukončením Počiatočného obdobia a (ii) potom pred začatím nasledujúceho obdobia obnovenia. Akékoľvek ukončenie uskutočnené v súlade s hore uvedeným ustanovením nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia služieb podpory SAP Enterprise Support, v priebehu ktorého bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane podľa predchádzajúcej vety.

Bez ohľadu na vyššie uvedené Dodávateľ môže vypovedať služby podpory SAP Enterprise Support po jednom mesiaci od písomného oznámenia o neuhradení poplatkov v prípade, že Nadobúdateľ licencie riadne neuhradil poplatky za poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support.

10.2 Nadobúdateľ licencie si bez ohľadu na práva Nadobúdateľa licencie podľa Článku 10.1 a za predpokladu, že Nadobúdateľ licencie nie je v omeškaní so žiadnymi záväzkami podľa Zmluvy, môže vybrať služby podpory SAP Standard Support za predpokladu, že toto rozhodnutie tri mesiace vopred písomne oznámi Dodávateľovi, (i) v prípade všetkých objednávok na podporu, ktoré sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom prvej objednávky Nadobúdateľa licencie na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) v prípade všetkých objednávok na podporu, ktoré nie sú výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatočného obdobia, ktoré sa začalo dňom prvej objednávky Nadobúdateľa licencie na poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support.

Takýto výber je Nadobúdateľ licencie povinný oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania služieb podpory SAP Enterprise Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Enterprise Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie služieb podpory SAP Standard Support vrátane stanovenia poplatkov.

Dodávateľ a Nadobúdateľ licencie sú povinní v prípade potreby vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k licenčným zmluvám, v ktorom bude uvedený výber Nadobúdateľa licencie a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia SAP.

10.3 Aby sa predišlo pochybnostiam, ukončenie služieb podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP Nadobúdateľom licencie v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory v Zmluve sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie podľa licenčných zmlúv, ich dodatkov, prílohách a objednávkach a akékoľvek čiastočné ukončenie služieb podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber služieb podpory SAP Enterprise Support zo strany Nadobúdateľa licencie nie je povolený pre žiadnu časť licenčnej zmluvy alebo licenčných zmlúv, ich dodatkov, prílohy a objednávok alebo tento Popis.

11. Overovanie

V záujme kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je Dodávateľ oprávnený pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP) (i) správnosť informácií poskytnutých Nadobúdateľom licencie a (ii) používanie systému Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v Článku 8.7.

12. Obnovenie

Ak sa Nadobúdateľ licencie rozhodne, že mu nebudú služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešení Enterprise Support alebo ak sa služby podpory SAP Enterprise Support inak ukončia podľa Článku 10 alebo sa prerušia zo strany Nadobúdateľa licencie na určité časové obdobie a následne sa vyžadujú alebo obnovia, Dodávateľ vyfakturuje Nadobúdateľovi licencie poplatok za služby podpory SAP Enterprise Support nahromadený za takéto časové obdobie a zvýši ho o poplatok za obnovenie.

13. Ďalšie podmienky a ustanovenia

13.1 Spoločnosť SAP môže kedykoľvek zmeniť rozsah ponúkaných služieb podpory SAP Enterprise Support na základe písomného oznámenia doručeného tri (3) mesiace vopred.

13.2 Nadobúdateľ licencie týmto potvrdzuje, že získal všetky príslušné licencie pre Riešenia Nadobúdateľa licencie.

13.3 Ak je Nadobúdateľ licencie oprávnený získať jednu alebo viac služieb v jednom kalendárnom roku, (i) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený získať tieto služby v prvom kalendárnom roku, ak je Dátum nadobudnutia účinnosti tohto Popisu neskorší ako 30. september, a (ii) Nadobúdateľ licencie nie je oprávnený preniesť službu do nasledujúceho roka, ak Nadobúdateľ licencie túto službu nevyužil.

13.4 Nevyužívanie služieb podpory SAP Enterprise Support poskytovaných Dodávateľom môže znemožniť Dodávateľovi identifikáciu potenciálnych problémov a pomoc pri odstraňovaní takýchto problémov, ktoré by zas mohli viesť k neuspokojivému výkonu softvéru, za čo Dodávateľ nemôže niesť zodpovednosť.

13.5 Ak Dodávateľ Nadobúdateľovi licencie udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade s licenčnou zmluvou, Dodávateľ bude poskytovať služby podpory SAP Enterprise Support pre takýto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre Dodávateľa túto podporu sprístupní. Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie služieb podpory SAP Enterprise Support požiadaný o inováciu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz.

Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, Dodávateľ môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok. Ak dodávateľ už neposkytuje služby podpory požadované Dodávateľom, Dodávateľ má právo minimálne počas troch mesiacov od konca kalendárneho štvrtroka vydať oznam o mimoriadnom alebo čiastočnom ukončení zmluvného vzťahu pre podporu predmetného softvéru tretej strany.

13.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú v súlade s aktuálnymi fázami údržby vydaní softvéru SAP tak, ako je uvedené na stránke <http://support.sap.com/releasestrategy>.

Druh SAP Enterprise Support

Pol. číslo	Popis	Množstvo
1	Podpora SAP Enterprise Support pre licenciu k SAP Software (typ licencie mySAP Business Suite a mySAP Banking)	1 ks
2	Podpora SAP Enterprise Support pre licenciu SAP- PI (typ licencie SAP NetWeaver)	1 ks
3	Podpora SAP Enterprise Support pre licenciu SAP- NW Foundation (typ licencie SAP NetWeaver)	1 ks

Zoznam licencií SAP

Pol. číslo	Popis		
1	SAP Software	mySAP Business Suite mySAP Banking	2 Developer používateľ 231 Professional používateľov 57 Limited Professional používateľov 20 mySAP Banking Engine používateľia mySAP Banking Core Banking Current Accounts (max. denný počet transakcií na účtoch: 18 696)
2	SAP-PI	SAP NetWeaver	50 GB dát/mesiac SAP PI Base Engine 1SAP NetWeaver Developer používateľ
3	SAP-NW Foundation	SAP NetWeaver	311 používateľov SAP NetWeaver Foundation for Third Party Applications, user based