

# Standardní podmínky společnosti Aimtec

## Podmínky údržby produktů SAP – Enterprise Support

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto podmínky popisují rozsah a poskytování služeb údržby a podpory software, které mají být odběrateli poskytovány dodavatelem.
- 1.2 Tyto podmínky upravují pouze poskytování služeb SAP Enterprise Support. Standardní podpora SAP (SAP Standard Support) není poskytována na základě těchto podmínek, ale na základě Podmínek údržby produktů SAP – Standard Support.

### 2 Definice

- 2.1 „Zákaznický kód“ nebo „Custom Code“ označuje softwarový kód naprogramovaný dodavatelem (Zákaznický kód PARTNERA) nebo Koncovým uživatelem (Zákaznický kód Koncového uživatele), nikoliv SAP.
- 2.2 „Koncový uživatel (Koncoví uživatelé)“ nebo „End User (s)“ označuje, pro účely těchto podmínek, odběratele, který uzavřel platnou smlouvou týkající se služeb údržby s dodavatelem.
- 2.3 „Produktivní systém Koncového uživatele“ nebo „End User Production System“ označuje jakýkoliv „živý“ systém SAP používaný pro běžný provoz, v němž jsou zaznamenávána data Koncového uživatele v místě podnikání Koncového uživatele.
- 2.4 „Zlepšení“ nebo „Enhancement“ označuje jakýkoliv vývoj, který customizuje, vylepšuje nebo mění existující funkcionalitu SAP, včetně např. nových APIs, alternativních uživatelských rozhraní a/nebo rozšíření datových struktur SAP.
- 2.5 „Řešení Enterprise Support“ nebo „Enterprise Support Solution(s)“ označuje Software licencovaný Koncovým uživatelem pokrytý službou SAP Enterprise Support s výjimkou Software, na který se vztahují speciální dohody o údržbě.
- 2.6 „Zahájení produktivního provozu“ nebo „Go-Live“ označuje časový okamžik, od kterého, po implementaci Software nebo po přechodu na novější verzi Software (upgrade), začne být Software používán Koncovým uživatelem pro zpracování reálných dat v režimu produktivního provozu a za účelem realizace předmětu obchodní činnosti Koncového uživatele.
- 2.7 „Incident“ znamená událost vyžadující podporu, která je způsobena nesprávnou funkcí nebo funkční poruchou Softwaru, jejíž příčinou je v různé míře pravděpodobnosti vada či chyba Software. Jakmile je organizace zajišťující podporu ze strany dodavatele o takové události informována, stává se z události vyžadující podporu Incident.
- 2.8 „Náprava incidentu“ nebo „Incident Remedy“ znamená odstranění Incidentu ve formě odstranění vady, poskytnutí nové verze programu, nebo předvedení, jakým způsobem je možné při vynaložení přiměřené snahy předejít následkům vady. Náprava incidentu (Incident Remedy) zahrnuje opravu chyb, opravné balíky, rychlé opravy, obcházení chyb, dodání náhradních součástí, nebo jakýkoliv jiný druh oprav či změn Software či Dokumentace.
- 2.9 „Analýza hlavní příčiny incidentu“ nebo „Incident Root Cause Analysis“ znamená analýzu a klasifikaci Incidentu, jedná se např. o problém s hardware, problém ve zpracování, problém s kvalitou dat, vadu software, chybu nebo funkční poruchu, atd. Řešení a pracovní postup při výskytu takového Incidentu závisí na výsledku jeho klasifikace.
- 2.10 „Počáteční doba“ nebo „Initial Term“ označuje období mezi a) datem, kdy dodavatel začal poprvé poskytovat SAP Enterprise Support odběrateli, včetně, ale nejenom, případů, kdy odběratel změnil model podpory Standardní podporu SAP na SAP Enterprise Support a b) 31. prosincem celého dalšího kalendářního roku následujícího po tomto datu. Nicméně pokud poskytování údržby začne 1. ledna kalendářního roku, Počáteční doba skončí 31. prosince stejného kalendářního roku.
- 2.11 „Místní pracovní doba“ nebo „Local Office Time“ znamená běžnou pracovní dobu v běžných pracovních dnech určených s přihlédnutím k příslušným státním svátkům či dnům volna, která je platná pro Dodavatele. Místní pracovní doba sestává z nejméně 8 po sobě jdoucích hodin každý pracovní den (např. 9:00 – 17:00).

- 2.12 „Změna“ nebo „Modification“ znamená (i) jakékoliv Zlepšení a (ii) změna software SAP, zejména změna zdrojového kódu a/nebo metadat software SAP.
- 2.13 „Doba obnovení“ nebo „Renewal Term“ znamená jakýkoli kalendářní rok následující po Počáteční době, přičemž kalendářní rok bezprostředně následující po Počáteční době je První doba obnovení.
- 2.14 „SAP Enterprise Support“ označuje služby podpory nabízené Dodavatelem Koncovým uživatelům, popsané v těchto podmínkách.
- 2.15 „SAP Support“ znamená organizaci Support Dodavatele pro produkty SAP.
- 2.16 „Model podpory SAP“ nebo „SAP Support Model“ znamená společnou dohodu týkající se služeb podpory mezi dodavatelem a/ Koncovým uživatelem, např. model SAP Enterprise Support.
- 2.17 „Databáze technické podpory SAP“ nebo „SAP Technical Support Database“ znamená databázi technických informací poskytovanou a udržovanou společností SAP, do níž společnost SAP ukládá technické informace související s podporou. Společnost SAP ukládá znalosti týkající se podpory do své technické informační databáze, které v současné době existují ve formě Poznámek (Notes), Velmi důležitých poznámek (TopNotes) a Novinek (Hot News).
- 2.18 „SAP Service Marketplace“ představuje informační depozitář společnosti SAP umístěný na webu pro Koncové uživatele a dodavatele jako součást Sítě podpory SAP.
- 2.19 „SAP Solution Manager Enterprise Edition“ představuje aplikaci služeb podpory, která je k dispozici Koncovému uživateli, na něž se vztahují definované programy služeb údržby a podpory Dodavatele. Rozsah užití SAP Solution Manager Enterprise Edition závisí na odpovídající nabídce podpory. Detaily naleznete na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com>).
- 2.20 „Servisní konzultace“ nebo „Service Session“ znamená posloupnost činností a úkolů služeb podpory prováděných vzdáleně dodavatelem („remote services“) za účelem shromažďování dodatečných informací o Incidentu v rámci Produktivního systému Koncového uživatele, jejímž výsledkem je seznam doporučení, jak zlepšit aktuální statut systému Koncového uživatele. Takové konzultace mohou být prováděny manuálně, formou „self-service“ nebo mohou být plně automatizované.
- 2.21 „Softwarové řešení SAP“ nebo „SAP Software Solution(s)“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy Koncového uživatele, na které je provozován Software, které se zaměřují na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Koncového uživatele. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na SAP Service Marketplace v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note , která SAP Note 1324027 nahradí.
- 2.22 „Software“ představuje veškerý software, k němuž společnost SAP udělila licenci, (včetně jakéhokoliv Software/Produktu Třetí strany), který je uveden v aktuálně platném ceníku Dodavatele.
- 2.23 „Software/Produkt(y) Třetí strany“ nebo „Third Party Software/Products“ je jakýkoliv software nebo produkt vlastněný třetí stranou a distribuovaný SAP jako „Doplňkový produkt“ či „Supplementary Product“ (jak je definováno v aktuálně platném Ceníku SAP), nebo jako samostatná komponenta. Software/Produkty Třetí strany jsou uvedeny v aktuálně platném ceníku Dodavatele.
- 2.24 „Neomezená dodávka“ nebo „Unrestricted Shipment“ znamená fázi doručení, během které je verze software obecně dostupná všem Koncovým uživatelům.
- 2.25 „Šablona“ nebo „Template“ představuje kvalifikované softwarové řešení založené na Software, které vytvořil dodavatel v souladu s pravidly pro kvalifikaci řešení Software. Podrobnosti viz <http://channel.sap.com> > solutions > SAP Business-All-In-One > Development..
- 2.26 „Hlavní problém“ nebo „Top-Issue“ označuje velmi zvláštní Incidentsy kritického významu identifikované pomocí SAP EarlyWatch® Alert nebo dodavatelem, jimž je přidělena prioritní úroveň dodavatelem v souladu se standardy Dodavatele, které (i) mohou ohrozit Zahájení produktivního provozu systému Koncového uživatele, který se nachází ve fázi předcházející produktivnímu provozu, nebo (ii) mají podstatný obchodní dopad na hlavní část Produktivního systému Koncového uživatele

### 3 Model podpory SAP pro Enterprise Support

Dodavatel poskytuje následující Model podpory SAP. Dodavatel může poskytovat další služby nad rámec tohoto modelu podpory.

- 3.1 V rámci Modelu podpory SAP:
  - 3.1.1 je dodavatel hlavním poskytovatelem podpory pro Software.
  - 3.1.2 dodavatel obdrží Incidentsy od Koncového uživatele, který odpovídá za Analýzu hlavní příčiny incidentu (Incident Root Cause Analysis). Koncový uživatel může uzavřít dílčí smlouvu na dodání HelpDesk dodavatelem. V souladu s definicemi Úrovně podpory v doplňku „Služby v oblasti podpory“, se dodavatel zavazuje k provedení První a Druhé Úrovně podpory Software (definici a obsah Úrovně podpory naleznete v doplňku „Služby v oblasti podpory“).
  - 3.1.3 Společnost SAP obdrží Incidentsy od dodavatele a provede Třetí Úroveň podpory (Development Support). Odběratel si je vědom a souhlasí, že v rozsahu, v němž Software obsahuje Software/Produkty třetí strany, společnost SAP vyžaduje podporu dodavatele Software/Produktů třetí strany jako podmínku pro poskytnutí Třetí Úrovně podpory
  - 3.1.4 Společnost SAP navíc ke zprávě s prioritou 1 („Velmi vysoká“) obdrží závažnou výstrahu zaznamenanou SAP EarlyWatch® Alert a Hlavní problémy (Top-Issues) od dodavatele.
  - 3.1.5 Společnost SAP bude prověřovat závažné výstrahy zaznamenané SAP EarlyWatch® Alert a pracovat na vyřešení Hlavních problémů buď přímo s Koncovým uživatelem a/nebo s dodavatelem.

## 4 Rozsah SAP Enterprise Support

Tento článek popisuje standardní služby, které jsou Koncovým uživatelům poskytovány (v závislosti na fázi údržby, viz Článek 5 níže) dodavatelem v rámci SAP Enterprise Support v souladu s Modelem podpory SAP. V současnosti jsou v plném rozsahu SAP Enterprise Support obsaženy níže uvedené prvky.

- 4.1 Neustálé zdokonalování a inovace
  - 4.1.1 Nové Edice (Release) licencovaného Software stejně jako nástroje a procedury pro upgrade. Dodavatel podporuje upgrade na nové Edice (Releases) v rámci hlavní údržby (mainstream maintenance). Dodavatel nepodporuje upgrade na nové Edice (Releases) v rámci rozšířené údržby (extended maintenance) nebo v rámci údržby specifické pro zákazníka (customer-specific maintenance), pokud to není vyžadováno v jednom z kroků v rámci několikastupňového upgrade na cílovou Edici (Release) v rámci hlavní údržby.
  - 4.1.2 Podpůrné programové balíky (Support Packages) – Opravné balíky (Correction packages) pro snazší provádění jednotlivých oprav. Podpůrné programové balíky mohou obsahovat také opravy za účelem přizpůsobení stávajících funkcionalit změněným zákonným nebo regulačním požadavkům, např. v oblasti HR (lidských zdrojů).
  - 4.1.3 Pro Edice základních aplikací SAP Business Suite 7, ((počínaje SAP ERP 6.0 a Edicemi (Release) SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodaných v roce 2008)) dodavatel poskytuje rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovaci prostřednictvím Rozšiřujících balíčků (Enhancement Packages) nebo jinými dostupnými prostředky.
  - 4.1.4 Technologické aktualizace pro podporu operačních systémů a databází třetích stran. Podrobnosti o Edicích (Release) SAP a doporučení pro technologické updaty pro Rozšiřující balíčky SAP (Enhancement Packages) jsou popsány na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com>).
  - 4.1.5 Ve velkém rozsahu je poskytována podpora řízení softwarových změn jako jsou změněná nastavení konfigurací nebo upgrady Řešení Enterprise Support. Jedná se například o obsah a informační materiál, nástroje pro kopírování klientů a nástroje pro porovnávání a synchronizaci customizingu
  - 4.1.6 Konfigurační pokyny a obsah pro Řešení Enterprise Support jsou obvykle dodávány prostřednictvím Solution Manager Enterprise Edition (viz také produktový standard SAP „Business Solution Configuration Standard“).
  - 4.1.7 Poskytování doporučených postupů (Best practices) pro SAP System Administration a SAP Solution Operations pro Řešení Enterprise Support. Podrobnosti jsou uvedeny na SAP Service Marketplace.
  - 4.1.8 SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílná součást Řešení Enterprise Support.
  - 4.1.9 Obsah, nástroje a popis procesů pro SAP Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, Řešení Enterprise Support a/nebo příslušná dokumentace k Řešení Software Enterprise Support.
- 4.2 Podpora řešení pro kritické úkoly (Mission Critical Solution Support)
  - 4.2.1 Poradenské centrum podpory dodavatele (PARTNER Support Advisory Center) jak je popsáno v doplňku „Služby v oblasti podpory“.
  - 4.2.2 Kontroly technické kvality (Technical Quality Checks) jak je popsáno v doplňku „Služby v oblasti podpory“. Pokročilé vzdálené služby pro technické problémy k dalšímu zkoumání závažných výstrah zaznamenaných prostřednictvím SAP EarlyWatch® Alert a Hlavních problémů (Top-Issues).
    - (1) Dodavatel aktivuje SAP EarlyWatch® Alert jako povinnou součást SAP Enterprise Support. Odběratel souhlasí s provedením aktivace SAP EarlyWatch® Alert.
    - (2) Řešení hlášení Dodavatele pro Incidenty Software s prioritou 1 („Velmi vysoká“) zahrnuje Dohody o úrovni služeb (Service Level Agreements) mezi zákazníkem a dodavatelem
- 4.3 Ostatní komponenty, metodiky, obsah a účast komunity
  - 4.3.1 Monitorovací komponenty a agenti pro systémy. Takové komponenty a agenti jsou určeny pro sledování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu systému Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch® Alert).
  - 4.3.2 Předkonfigurovaná testovací šablona a testovací případy. Takové testovací šablony a testovací případy jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě toho SAP Solution Manager Enterprise Edition pomáhá Koncovému uživateli při testování funkcionalit, který v současné době zahrnuje:
    - (1) Správu testování Software za užití funkcionality poskytované jako součást SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - (2) Řízení kvality (Quality Management) pro řízení pomocí „Quality-Gates“
    - (3) Nástroje pro automatické testování poskytované Dodavatelem
    - (4) Nástroje pro pomoc při optimalizaci rozsahu regresního testu poskytované Dodavatelem. Tyto nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou dotčeny plánovanou změnou na Softwarových řešeních SAP, a jejichž výstupem jsou doporučení týkající se rozsahu testování a také generování plánů testování (podrobnosti jsou zveřejněny na SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/>).
  - 4.3.3 Obsahové a doplňkové komponenty pro zvýšení efektivity, jako jsou: Implementační metodiky a standardní procedury – například Best Practices, Implementační příručka (Implementation Guide – IMG), Sady Business Configuration (BC) a Customizing Monitoring.
  - 4.3.4 Přístup k metodickým postupům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou zahrnovat implementační a provozní Best Practises, procesy a další obsah napomáhající snížit náklady a rizika. Tento obsah v současné době zahrnuje:
    - (1) Provozní řešení End-to-End: pomáhá Koncovému uživateli optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Koncového uživatele.
    - (2) Metodologie provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Koncovému uživateli s řízením aplikací, řešením obchodních procesů a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
      - (a) Standardy SAP pro provozování řešení
      - (b) Cestovní mapu (road map) pro Run SAP za účelem implementace operací řešení end-to-end
      - (c) Nástroje, včetně řešení řízení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition
      - (d) Další informace o metodice Run SAP jsou publikovány na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/runsap>).

## 5 Omezení

- 5.1 Rozsah SAP Enterprise Support se zaměřuje pouze na řešení Incidentů a problémů způsobených Software a nepokrývá otázky týkající se používání a obsluhy.
- 5.2 SAP Enterprise Support je poskytována pouze pro Software, který Koncový uživatel objednal prostřednictvím dodavatele, v souladu s aktuálně platným Ceníkem a s fází údržby Edice (Release) Software, aktuálně uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>.
- 5.3 Dodavatel neposkytuje podporu pro operační systémy, databáze a jiné komponenty třetí strany, u kterých skončila doba podpory poskytovaná jejich dodavateli/prodejci. Může se tedy stát, že Koncoví uživatelé budou muset provést upgrade operačního systému a databáze na novější verze podporované Řešeními Enterprise Support. Dodavatel bude moci poskytovat podporu pro operační systémy, databáze a další komponenty třetí strany pouze tehdy, jestliže příslušný dodavatel/prodejce nabídne rozšíření podpory na svůj produkt. Pokud tento dodavatel stanoví, že takovéto rozšíření podpory podléhá dodatečným poplatkům, Dodavatel může nabídnout rozšíření podpory na produkty těchto dodavatelů, pokud jsou licencovány prostřednictvím společnosti SAP. Ceny jsou k dispozici na vyžádání (podrobnosti o nabídkách dodavatelů/prodejců budou uvedeny na SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/maintenance>).
- 5.4 Nevyužití služeb údržby poskytovaných Dodavatelem jako jsou Kontroly technické kvality SAP (SAP Technical Quality Checks) a SAP EarlyWatch® Alert pro Koncové uživatele mohou mít za následek situaci, kdy dodavatel nebude schopen identifikovat potenciální problémy a poskytovat podporu při eliminaci těchto problémů. Tato skutečnost může mít zpětně za následek neuspokojivý výkon software, za který Dodavatel neponese žádnou odpovědnost.

## 6 Povinnosti smluvních stran

- 6.1 Dodavatel bude poskytovat odběrateli vlastní podporu během Místní pracovní doby v úředním jazyce/jazycích odběratele.
- 6.2 Výhradní odpovědnost za poskytování služeb týkajících se veškerých požadavků odběratele nese dodavatel.
- 6.3 Dodavatel bude simulovat a analyzovat problémy pro všechny Edice (Releases) Softwaru v rámci těchto podmínek pomocí funkcionality SAP Solution Manager Enterprise Edition a provozem vhodného testovacího prostředí, které odráží skutečný Produktivní systém Koncového uživatele.
- 6.4 Dodavatel jmenuje kontaktní osobu pro SAP, která bude odpovědná za poskytování podpory Koncovým uživatelům a zajistí, aby pracovníci dodavatele, kteří dostávají a zpracovávají Incidenty nebo Hlavní problémy (Top Issues) od Koncových uživatelů, tyto Incidenty odeslali do společnosti SAP pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Tito pracovníci musí být adekvátně kvalifikováni pro poskytování podpory a musí být certifikováni společností SAP.
- 6.5 Dodavatel se zavazuje a odběratel souhlasí, že v Produktivních systémech odběratele bude aktivován SAP EarlyWatch® Alert a dodavatel jej převede do svého SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP EarlyWatch® Alert musí být používán každý týden v rámci Produktivního systému Koncového uživatele a dodavatel bude provádět jeho kontrolu minimálně čtyřikrát za rok s cílem optimalizovat status systému Koncového uživatele.
- 6.6 Systém zpracování Incidentů automaticky shromažďuje systémová data týkající se chybových hlášení systému (např. kód transakce, ID programu, úroveň Podpůrného programového balíku, číslo Incidentu). Odběratel tímto poskytuje svůj souhlas se vším, co je pro tento účel vyžadováno zákonem, zejména v souladu se zákony o ochraně osobních údajů.
- 6.7 Odběratel poskytuje souhlas, že společnost SAP je oprávněna přistoupit do systému odběratele za účelem poskytnutí jakékoliv služby v oblasti údržby zde popsané.
- 6.8 Odběratel se zavazuje, že nebude zasílat žádné Incidenty, týkající se Software a Software/Produktů Třetích stran, přímo do společnosti SAP, ale bude nejprve kontaktovat podporu dodavatele. Jestliže po splnění povinností První a Druhé Úrovně podpory (viz dále) dodavatel nedokáže vyřešit problém odběratele vztahující se k Software nebo Softwaru / Produktům třetí strany, je dodavatel oprávněn odeslat Incident do společnosti SAP.
- 6.9 Za účelem efektivního využití Sítě podpory SAP je odběratel povinen zajistit, aby komunikační spojení mezi ním a společností SAP, která jsou nezbytná pro efektivní poskytování vzdálené podpory, byla kdykoliv provozuschopná a umožňovala uspokojivé reakční doby. Tato povinnost se také týká požadovaných komunikačních spojení na jakékoli zúčastněné třetí strany. Odběratel nese náklady na připojení, které plynou ze vzdálené podpory.
- 6.10 Aby mohla být dosažena efektivní vzdálená podpora, je odběratel povinen zřídit internetové připojení a získat samostatnou licenci na příslušný software v případě, kdy je to vhodné a nutné.
- 6.11 Dodavatel musí zajistit, aby Incidenty priority 1 „Velmi vysoká“ byly mimo Místní pracovní dobu odesílány také do společnosti SAP. Tohoto se dosáhne pomocí customizace Service Desk v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Odběratel se zavazuje, že Incidenty vztahující se k Software a k Softwaru/Produktům Třetí strany směřované přímo do společnosti SAP, budou zadány v anglickém jazyce.
- 6.12 Dodavatel se zavazuje při komunikaci s odběratelem a společností SAP dodržet Počáteční reakční doby (Initial Response Times) a Maximální doby zpracování (Maximum Processing Times) u Incidentů uvedených níže.

Priorita incidentu	Dohodnutá Počáteční reakční doba (Initial Response Time) (ke Koncovému uživateli)	Maximální dohodnutá doba zpracování (Maximum Processing Time) (před odesláním do SAP, je-li potřeba)
1 = velmi vysoká (very high)	SLA platí, jak je uvedeno v článku 4 doplňku „Služby v oblasti podpory“	SLA platí, jak je uvedeno v článku 4 doplňku „Služby v oblasti podpory“
2 = vysoká (high)	4 pracovní hodiny	2 pracovní dny
3 = střední (medium)	8 pracovních hodin	4 pracovní dny
4 = nízká (low)	16 pracovních hodin	8 pracovních dnů

## 7 Definice

- 7.1 „Počáteční reakční doba“ (Initial Response Time) znamená následující:
- 7.1.1 Dodavatel musí potvrdit přijetí Incidentu a poskytnout Koncovému uživateli prvotní kvalifikovanou reakci v dohodnutém čase.
- 7.2 „Maximální doba zpracování“ (Maximum Processing Time) znamená následující:
- 7.2.1 Dodavatel musí poskytnout řešení nebo způsob obejít chyby v dohodnutém časovém rámci.
- 7.2.2 Dodavatel musí v dohodnutém časovém rámci odeslat Incident do společnosti SAP, jestliže příčina vady v Incidentu signalizuje doposud neznámý problém týkající se kódu SAP.
- 7.2.3 Doby, během kterých je statut Incidentu označen jako Akce zákazníka (Customer Action), nejsou započítány do Maximální doby zpracování (Maximum Processing Time).
- 7.2.4 U Incidentů s prioritou 1 – „velmi vysoká priorita“ - je doba stanovena v reálném čase, bez ohledu na Místní pracovní dobu. U Incidentů s jinou prioritou je čas měřen v pracovních hodinách během běžné pracovní doby dodavatele.

## 8 Fáze údržby

SAP Enterprise Support je poskytována v souladu s aktuálně platnými fázemi údržby Edice (Release) Software, jak je aktuálně uvedeno na SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Rozsah služeb v rámci Modelu podpory SAP (jak je uvedeno v Článku 4 výše) závisí na příslušné fázi údržby Edice (Release) Software.

Odběratel bere na vědomí, že společnost SAP neposkytuje údržbu a podporu pro operační systémy, databáze nebo jiné „middleware“ komponenty třetí strany, pro které jejich výrobci již neposkytují podporu. Dodavatel může pouze zajišťovat údržbu pro takové operační systémy, databáze nebo jiné „middleware“ komponenty, jestliže příslušný výrobce nabízí údržbu a podporu pro tento produkt, a to pouze v rozsahu, ve kterém ji výrobce nabízí. Dodavatel je povinen informovat odběratele o tom, že může být zapotřebí provést upgrade operačních systémů, databází nebo jiných „middleware“ komponentů třetí strany na novější verzi.

- 8.1 Hlavní údržba (Mainstream maintenance)
- 8.1.1 Hlavní údržba je první fází údržby Edice (Release) Software. Během hlavní údržby obdrží Koncový uživatel plný rozsah služeb SAP Enterprise Support, jak je definováno výše v Článku 4.
- 8.2 Rozšířená údržba (Extended maintenance)
- 8.2.1 Po ukončení období hlavní údržby dodavatel nabízí rozšířenou údržbu na vybrané Edice (Release) Software. Po dobu poskytování rozšířené údržby u těchto vybraných Edic (Releases) Software většinou odpovídá rozsah SAP Enterprise Support rozsahu služeb podpory poskytovanému v rámci hlavní údržby s některými možnými omezeními. Rozšířená údržba je volitelnou nabídkou a vyžaduje uzavření samostatné dodatečné smlouvy. Cena rozšířené údržby je k dispozici na vyžádání.
- 8.2.2 Doba trvání a rozsah rozšířené údržby jsou individuálně upřesněny pro každou Edici (Release) Software. (Podrobnější informace o dostupnosti, rozsahu a omezeních rozšířené údržby naleznete na SAP Service Marketplace na adrese: <http://service.sap.com/maintenance>.)
- 8.3 Údržba specifická pro zákazníka (Customer-specific maintenance)
- 8.3.1 Po ukončení období hlavní údržby, kdy není nabídnuta rozšířená údržba, nebo po ukončení období hlavní údržby, kdy Koncový uživatel nevyužije stávající nabídky rozšířené údržby poskytnuté tomuto Koncovému uživateli dodavatelem, nebo jestliže skončí období rozšířené údržby, vstupuje Edice (Release) Software do údržby specifické pro zákazníka.
- 8.3.2 Během této fáze údržby obdrží Koncový uživatel služby údržby nabízené během fáze hlavní údržby, avšak s některými omezeními, tzn., že dojde ke zmenšení rozsahu SAP Enterprise Support. Podrobnější informace o omezeních vztahujících se na údržbu specifickou pro zákazníka jsou uvedeny na SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/maintenance>. Podrobnosti naleznete v SAP Note 52505.

## 9 Doba platnosti a ukončení

- 9.1 Povinnost odběratele hradit poplatky za SAP Enterprise Support vzniká od prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po podpisu smlouvy o poskytnutí licenčních práv k dodaným produktům SAP.
- 9.2 Poplatky za SAP Enterprise Support musejí být uhrazeny předem na každý kalendářní rok. V prvním roce poskytování služeb SAP Enterprise Support budou poplatky fakturovány od měsíce následujícího po podpisu smlouvy o poskytnutí licenčních práv k dodaným produktům SAP do konce daného kalendářního roku se splatností 14 dní od vystavení faktury. Veškeré následné poplatky za SAP Enterprise Support budou splatné ročně předem na počátku kalendářního roku. Poplatky za SAP Enterprise Support vč. DPH budou účtovány na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven ke dni úhrady. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění.

- 9.3 Služby SAP Enterprise Support musejí vždy pokrývat veškeré instalace Software Koncového uživatele.; to zahrnuje i případy, kdy model podpory byl změněn např. ze SAP Enterprise Support na Standardní podporu SAP. Částečné ukončení smlouvy o údržbě není dovoleno.
- 9.4 Jestliže odběratel neuzavře smlouvu o údržbě produktů SAP (nebo jakýkoli jiný dostupný Model podpory SAP, včetně, avšak bez omezení, Standardní podpory SAP) spolu se smlouvou o poskytnutí licence produktů SAP, ale uzavře ji později za účelem získání nové Edice (Release) Software, nebo je-li údržba produktů SAP (nebo jakákoli jiná nabídka podpory SAP dostupná v rámci Smlouvy, včetně, avšak bez omezení, Standardní podpory SAP) jinak odmítnuta po určité době a následně požadována nebo znovu zřízena, odběratel může obdržet služby pouze na základě uhrazení poplatku za služby údržby, který by musel zaplatit, kdyby smlouvu o údržbě produktů SAP uzavřel. V případě opětovného zřízení údržby je možné uplatnit poplatek za opětovné zřízení. Tyto poplatky jsou splatné ihned a v plné výši.
- 9.5 Odběratel může ukončit smlouvu o poskytování údržby pouze na základě podání předchozí tříměsíční písemné výpovědi, a to s účinností ke konci a) Počáteční doby, nebo b) jakékoliv Doby obnovení. Odběratel může ukončit smlouvu o údržbě pouze pro všechny instalace Software. Dílčí ukončení není dovoleno. Jakékoliv další nákupy Software nebo licence musí být přidány do údržby prostřednictvím dodatku smlouvy.
- 9.6 Dodavatel může kdykoliv ukončit smlouvu o poskytování údržby produktů SAP písemně podáním výpovědi tři (3) měsíce předem ke konci a) Počáteční doby, nebo b) jakékoliv Doby obnovení. Dodavatel bude oprávněn ukončit smlouvu o poskytování údržby produktů SAP na základě písemné výpovědi s 30ti denní výpovědní lhůtou, pokud odběratel nezaplatí jakoukoli část splatné odměny a dluží za údržbu produktů SAP.
- 9.7 V případě, že dodavatel ukončí smlouvu o poskytování údržby produktů SAP, bude se společnost SAP, podle okolností, snažit převést odběratele do tří (3) měsíců po podání výpovědi na jiného partnera společnosti SAP v souladu s pravidly pro poskytování SAP Enterprise Support. Dodavatel je dále oprávněn od odběratele vybírat veškeré splatné poplatky do nabytí účinnosti takového ukončení.
- 9.8 Na základě ukončení poskytování údržby odběrateli je dodavatel povinen aktivně podporovat migraci odběratele na nového poskytovatele služeb SAP Enterprise Support (buď přímo na společnost SAP, nebo na oprávněného distributora SAP).

## 10 Poplatky

- 10.1 Roční poplatky za služby dle těchto podmínek představují 22% z aktuální ceny licencovaných produktů.
- 10.2 Dodavatel může zvýšit poplatky za údržbu produktů SAP jednou za kalendářní rok na základě oznámení doručeného odběrateli sedmdesát pět (75) dní předem za předpokladu, že dodavatel nemůže zvýšit poplatky za údržbu SAP během Počátečního období a První Doby obnovení. V případě navýšení poplatků může odběratel ukončit příslušnou smlouvu o údržbě na základě písemné výpovědi doručené nejpozději čtyřicet pět (45) dní před datem účinnosti takového navýšení poplatků.
- 10.3 Dodavatel nezvýší poplatky za Obchodní objednávky týkající se SAP Enterprise Support podle tohoto článku 8 s účinností do 31. 12. 2020.

## 11 Změna údržby ze SAP Enterprise Support na Standardní podporu SAP

- 11.1 Pokud není odběratel v prodlení s plněním žádných povinností, může na základě písemného oznámení doručeného dodavateli devadesát (90) dnů před koncem jakéhokoliv kalendářního roku zvolit Standardní podporu SAP (místo SAP Enterprise Support). Tato volba je přípustná pouze tehdy, jestliže Počáteční doba byla ukončena.
- 11.2 Každá volba musí platit pro všechna Řešení Enterprise Support odběratele a musí být v souladu s aktuálně platnými podmínkami SAP pro Standardní podporu SAP, včetně, ale bez omezení, ceny, a začne platit od prvního ledna bezprostředně následujícího kalendářního roku. V případě takové volby Standardní podpory SAP, poskytování Standardní podpory SAP začne prvního ledna a podléhá Počáteční době definované v Podmínkách údržby produktů SAP – Standard support.
- 11.3 V případě změny Modelu podpory, začíná odběratelova povinnost platit poplatky v měsíci, kdy změna Modelu podpory SAP nabyla účinnosti.

V případě, že se odběratel rozhodne nahradit podporu SAP Enterprise Support Standardní podporou SAP, potom uživatelská práva k SAP Solution Manager Enterprise Edition podle této Smlouvy o údržbě pro SAP Enterprise Support zaniknou. Poté se užití SAP Solution Manager bude řídit pouze podmínkami pro Standardní podporu SAP.