SAP Premium Engagement Support Services Description ("PESSD")

SAP Premium Engagement Support Services are in addition to the services provided under the Support Schedule, and may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in driving continuous business improvement within Licensee's lines of business, supporting implementation and innovation projects via industry best-practice solution provisioning using SAP's Innovation Control Center approach and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's system landscape using SAP's Operation Control Center approach, to identify and proactively address top issues in implementation, upgrade and operations.

The capitalized terms referred and not defined herein shall have the same meaning as they are defined in the Agreement.

1 Definitions

1. **"Calendar Quarter"** means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

2. **"Local Office Time**" shall mean regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement defined herein, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

3. **"Normal Business Hours"** means an eight (8) hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.

4. **"Support Schedule"** means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

5. **"Top-Issue"** shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards

Popis služieb SAP Premium Engagement Support Services („PSPESS")

Služby SAP Premium Engagement Support Services sa poskytujú ako dodatok k službám poskytovaným podľa Popisu služieb podpory a môžu poskytovať profesionálnu expertízu na pracovisku a/alebo na diaľku, aby pomáhali Nadobúdateľovi licencie neustále zlepšovať jeho podnikanie v rámci charakteru podnikateľskej činnosti Nadobúdateľa licencie s podporou implementačných a inovačných projektov cez poskytovanie najosvedčenejších odvetvových postupov pomocou prístupu Innovation Control Center spoločnosti SAP a/alebo aby pomáhali Nadobúdateľovi licencie zvládať zladenie a operácie systémovej infraštruktúry Nadobúdateľa licencie pomocou prístupu Operation Control Center spoločnosti SAP na identifikáciu a proaktívne riešenie hlavných problémov pri implementácii, inovácii a operáciách.

Pojmy, ktoré sú uvedené veľkým písmenom, ale nie sú definované v tomto dokumente, majú ten istý význam, ako je definované v Zmluve.

1 Definície

1. **„Kalendárny štvrťrok"** znamená trojmesačné obdobie končiace 31. marca, 30. júna, 30. septembra a 31. decembra v ktoromkoľvek danom kalendárnom roku.

2. **„Miestna pracovná doba"** je bežná pracovná doba (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami stanovená pobočkou spoločnosti SAP. Výlučne s ohľadom na Dohodu o úrovni služieb spoločnosti SAP definovanú v tomto dokumente sa obe strany môžu navzájom dohodnúť na inej pobočke jednej z osôb ovládaných spoločnosťou SAP na použitie na referenčné účely pre Miestnu pracovnú dobu.

3. **„Bežná pracovná doba"** znamená obdobie ôsmich (8) hodín medzi 6:00 a 20:00, od pondelka do piatka, ak sa strany písomne nedohodnú inak.

4. **„Popis služieb podpory"** znamená popis Licenčnej zmluvy pre podporu spoločnosti SAP (t. j. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises), ktorá sa uplatňuje pre Softvér licencovaný podľa Licenčnej zmluvy.

5. **„Podstatné zadanie"** znamená problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu s Nadobúdateľom

which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

licencie v súlade so štandardmi SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predprodukčného systému do prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.

2 SAP Premium Engagement Support Services

SAP Premium Engagement Support Services ("PE Services") are in addition to the services delivered under Support Schedules. PE Services currently include SAP MaxAttention Support Services and SAP ActiveEmbedded Support Services. SAP may add PE Services offerings from time-to-time.

PE Service offerings consist of the following components. SAP delivers only the PE Services specified in a PE Services Scope Document to an Order Form referencing this PESSD.

2.1 SAP Embedded Support Services

2.1.1 SAP Embedded Support Services are available as a component of SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagements only.

SAP delivers SAP Embedded Support services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Support Resources") identified in a PE Services Scope Document to an Order Form performing the roles described below. Such Support Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a PE Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a PE Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Support Resource during the PE Services Term specified in the PE Services Scope Document to an Order Form ("Support Resources Quota"). The assignment of Support Resources shall occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Support Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Support Resources.

2.1.2 Depending on the role, the activities of the assigned Support Resource shall comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

2 SAP Premium Engagement Support Services

Služby SAP Premium Engagement Support Services („Služby PE") sú doplnkom k službám dodávaným podľa Popisov služieb podpory. Služby PE aktuálne zahŕňajú služby SAP MaxAttention Support Services a SAP ActiveEmbedded Support Services. Spoločnosť SAP môže z času na čas pridávať ponuky Služieb PE.

Ponuky Služieb PE pozostávajú z nasledujúcich komponentov. Spoločnosť SAP dodáva iba Služby PE zadané v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke odkazujúcej na tento PSPESS.

2.1 SAP Embedded Support Services

2.1.1 Služba SAP Embedded Support Services je k dispozícii len ako súčasť dohôd SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

Spoločnosť SAP dodáva službu SAP Embedded Support prostredníctvom tímu na priamo na mieste, ktorý pozostáva zo zdrojov služieb podpory spoločnosti SAP („Zdroje podpory") identifikovaných v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke, ktorí vykonávajú roly popísané nižšie. Takéto Zdroje podpory musia byť k dispozícii na pracoviskách Nadobúdateľa licencie zadaných v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke počas Bežnej pracovnej doby pre kvótu dní za časové obdobie zadané v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Obdobie") na priradený Zdroj podpory počas Obdobia Služieb PE špecifikovaných v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Kvóta zdrojov podpory"). Priradenie Zdrojov podpory musí nastať do šiestich (6) týždňov po uplatnení Objednávky. Kvóta zdrojov podpory nezahŕňa žiadne dovolenky priradených Zdrojov podpory.

2.1.2 V závislosti od roly aktivity priradeného Zdroja podpory pozostávajú z jednej alebo z akejkoľvek kombinácie nasledujúcich oblastí do uplatniteľného rozsahu tak, ako sa strany vzájomne dohodli:

SAP Engineering Architect ("EA")

- Understands Licensee's software solution and business processes and is able to help Licensee address areas of concern
- Preparation, realization and follow-up of strategic planning workshops to identify and detail Licensee focus areas
- Assists Licensee with managing agreed to focus projects covering:
  - Integrated end-to-end application lifecycle management
  - Integration validation of complex Licensee solutions
  - Operate the SAP solution more efficiently
  - Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
- Provides transparency about focus area progress via balanced score card including jointly agreed key performance indicators ("KPIs")
- Manages quality gates for selected focus area projects
- Assists Licensee in monitoring thresholds of key operations processes and reactively listens to Licensee concerns
- Tracks and reports on Top-Issues at Licensee's executive level

SAP Technical Quality Manager ("TQM")

- Provide strategic advice, guidance and assistance in the following areas:
  - Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and change management projects
  - Preparation of an SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee's information technology (IT) strategy

Architekt inžinierskych riešení SAP („AIS")

- Rozumie softvérovým riešeniam a obchodným procesom a dokáže pomáhať Nadobúdateľovi licencie riešiť problémy týkajúce sa konkrétnych oblastí
- Príprava, realizácia a sledovanie workshopov strategického plánovania na identifikáciu a špecifikovanie oblastí zamerania Nadobúdateľa licencie
- Pomáha Nadobúdateľovi licencie so správou odsúhlasených projektov, ktoré sa týkajú týchto oblastí:
  - Integrovaná komplexná správa životného cyklu aplikácií
  - Overenie integrácie komplexných riešení Nadobúdateľa licencie
  - Efektívnejšie prevádzkovanie riešenia spoločnosti SAP
  - Zrýchlená inovácia vlastných riešení a rapid prototyping
- Zabezpečuje transparentnosť postupov v oblastiach záujmu prostredníctvom kariet BSC vrátane vzájomne odsúhlasených kľúčových ukazovateľov výkonu („KPI")
- Spravuje rámec kvality pre vybraté projekty oblastí záujmu
- Pomáha Nadobúdateľovi licencie monitorovať prahové hodnoty kľúčových prevádzkových procesov a reaguje na pripomienky Nadobúdateľa licencie
- Sleduje a vykazuje Podstatné zadania na úrovni vedenia Nadobúdateľa licencie

Manažér technickej kontroly spoločnosti SAP („MTK")

- Poskytuje strategické poradenstvo, vedenie a podporu v nasledujúcich oblastiach:
  - Riadenie technických rizík/riadenie programu projektov komplexnej implementácie Softvéru Nadobúdateľa licencie, inovácie a správy zmien
  - Príprava stratégie spoločnosti SAP pre vydania a inováciu, ktorá sa zladí so stratégiou pre informačné technológie (IT) Nadobúdateľa licencie

- Identification of potential areas for reducing Licensee's total cost of operations; and the optimization (continuous improvement) of Licensee's SAP Software Solution
- Introduction of SAP support requirements into Licensee support processes
- Use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)

- Assist Licensee in the development of IT strategies, solution strategies, and solution operations at the project management level that may include, but are not limited to, the following areas:
  - Solution availability management, monitoring and performance
  - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
  - Incident reduction and/or avoidance
- Develop and maintain a Licensee-specific PE Services engagement Service and Support Plan that is mutually agreeable to the parties
- Facilitate the execution (i.e. delivery process) of the mutually agreed to PE Services engagement Service and Support Plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing process at the project level
- Track Licensee's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Support Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee's project management level

2.1.3 All SAP Embedded Support Services shall be coordinated with Licensee's designated Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Support Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Support Services shall in all cases only relate

- Identifikácia potenciálnych oblastí zníženia celkových nákladov Nadobúdateľa licencie na prevádzku a optimalizácia (neustále vylepšovanie) Softvérového riešenia spoločnosti SAP Nadobúdateľa licencie
- Uvedenie požiadaviek podpory spoločnosti SAP do procesov podpory Nadobúdateľa licencie
- Používanie nástrojov podpory spoločnosti SAP (napr. SAP Note Assistant, SAP Notes Search a SAP Solution Manager Enterprise Edition)

- Pomoc Nadobúdateľovi licencie pri vývoji IT stratégií, stratégií riešení a operácií riešení na úrovni riadenia projektu, ktorá môže okrem iného zahŕňať nasledujúce oblasti:
  - Správa, monitorovanie a realizácia dostupnosti riešení
  - Plány minimalizácie rizík pre kritické problémy s údržbou
  - Redukcia a/alebo vyhýbanie sa Incidentom
- Vývoj a údržba Plánu služieb a podpory pre dohody Služieb PE špecifických pre daného Nadobúdateľa licencie, ktorý je vzájomne odsúhlasiteľný oboma stranami.
- Zjednodušenie realizácie (t. j. procesu dodávok) vzájomne odsúhlaseného Plánu služieb a podpory pre dohody Služieb PE vrátane koordinácie individuálnych dodávok služieb a procesu obsadenia zdrojov spoločnosti SAP na úrovni projektu
- Sledovanie implementácie odporúčaní a akčných plánov spoločnosti SAP vyplývajúcich z dodávky Služieb SAP Support Services podľa tohto dokumentu Nadobúdateľom licencie
- Poskytovanie pravidelných správ o stave a rizikách na úrovni riadenia projektu Nadobúdateľa licencie

2.1.3 Všetky služby SAP Embedded Support Services musia byť koordinované určeným Manažérom Nadobúdateľa licencie pre dohody. Zmeny v rozsahu služieb SAP Embedded Support Services je možné vykonať na základe predchádzajúcej vzájomnej písomnej dohody oboch strán k tomuto dokumentu. Akékoľvek takéto zmeny

to SAP Embedded Support Services and no other type of SAP services.

služieb SAP Embedded Support Services sa vo všetkých prípadoch vzťahujú len na služby SAP Embedded Support Services a žiadny iný typ služieb spoločnosti SAP.

2.2 SAP Support Services

2.2.1 SAP Support Services are available as a component of an SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement.

In support of SAP's Innovation Control Center and SAP's Operation Control Center approaches, SAP may provide Planning and Safeguarding, Solution Management Optimization ("SMO"), Empowering, Solution Architect, Landscape Transformation Management, Rapid Prototyping, Technical Implementation Support, Functional Implementation Support, and/or Custom Solutions services (collectively "SAP Support Services") during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to PE Services engagement Service and Support Plan, for the quota of SAP Support Services days per Period during the PE Services Term specified in the PE Services Scope Document to an Order Form ("Support Services Quota").

2.2.2 Within the Support Services Quota, Licensee shall be entitled to choose any standard SAP Support Service from SAP's then current portfolio of SAP Support Services. A listing of SAP's current SAP Support Services is available at http://sapsupport.info/support-offerings/premium-engagements/sap-support-service-list/.

2.2.3 To schedule SAP Support Services, Licensee shall contact the assigned TQM or designated Support Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Support Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Support Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. Notwithstanding the preceding sentence, in the event Licensee requires completed drug testing and/or background checks for assigned SAP resources as a prerequisite for the delivery of SAP Support Services, the lead-time for such SAP Support Service

2.2 SAP Support Services

2.2.1 Služby SAP Support Services sú k dispozícii ako súčasť dohody SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

Na podporu prístupov Innovation Control Center a Operation Control Center spoločnosti SAP spoločnosť SAP môže poskytnúť služby Planning and Safeguarding, Solution Management Optimization („SMO"), Empowering, Solution Architect, Landscape Transformation Management, Rapid Prototyping, Technical Implementation Support, Functional Implementation Support a/alebo Custom Solutions (spoločne označované ako „SAP Support Services") počas Bežnej pracovnej doby (ak sa obe strany vopred písomne nedohodnú inak) tak, ako si to spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie mohli určiť v dohodnutom pláne služieb a podpory pre dohodu o Službách PE, s kvótou dní pre poskytovanie služieb SAP Support Services na Obdobie počas Obdobia Služieb PE zadaného v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Kvóta Support Services").

2.2.2 V rámci Kvóty Support Services je Nadobúdateľ licencie oprávnený na výber akejkoľvek štandardnej služby SAP Support Service z aktuálne platného portfólia služieb SAP Support Services spoločnosti SAP. Zoznam aktuálnych služieb SAP Support Services spoločnosti SAP je k dispozícii na stránke http://sapsupport.info/support-offerings/premium-engagements/sap-support-service-list/.

2.2.3 Na naplánovanie služieb SAP Support Services Nadobúdateľ licencie musí kontaktovať priradeného MTK alebo určený Zdroj podpory. Spoločnosť SAP vyžaduje minimálny počiatočný čas päť (5) týždňov pre naplánovanie požiadaviek na dodávky služby SAP Support Service. Ak je to pre spoločnosť SAP prijateľné, služby SAP Support Services môžu byť naplánované aj na základe krátkodobých potrieb a podľa aktuálnych požiadaviek projektu. Bez ohľadu na rozpor s predchádzajúcou vetou platí, že ak Nadobúdateľ licencie požaduje predloženie výsledkov na testovanie užívania drog a/alebo previerok pre priradené Zdroje

delivery requests shall be a minimum of eight (8) weeks. SAP shall calculate the estimated days for a requested SAP Support Service based on Licensee's information and requirements. This estimate shall include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Support Service will be deducted from the Support Services Quota, where applicable. No time shall be deducted from the Support Services Quota for travel time. In the event the Licensee postpones or cancels any already requested SAP Support Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Support Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Support Services Quota.

SAP ako predpoklad pre dodávku služieb SAP Support Services, počiatočný čas pre takéto požiadavky na dodávku služby SAP Support Service bude minimálne osem (8) týždňov. Spoločnosť SAP vypočíta odhadovaný počet dní pre požadovanú službu SAP Support Service na základe informácií a požiadaviek Nadobúdateľa licencie. Tento odhad zahŕňa aj prípravu a aktivity po spracovaní. Dni využité na poskytnutie služby SAP Support Service sa odčítajú od Kvóty Support Services tam, kde je to možné. Za čas potrebný na cestovanie sa od Kvóty Support Services neodčíta žiadny čas. Ak Nadobúdateľ licencie odloží alebo zruší akúkoľvek už požadovanú službu neskôr než tri (3) týždne pred počiatočným dátumom poskytnutia služby SAP Support Service, spoločnosť SAP môže odčítať už vyčerpané dni od Kvóty Support Services Nadobúdateľa licencie.

2.2.4 Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Support Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrators, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team. Prior to an SAP Support Service delivery, the Engagement Managers shall agree upon a more formal agenda for the SAP Support Service and the required involvement of Licensee's project team members.

2.2.4 Nadobúdateľ licencie definuje projektový tím a zabezpečí dostupnosť relevantných kontaktných osôb počas trvania dodávky jednotlivých služieb SAP Support Service. Tieto projektové tímy Nadobúdateľa licencie pozostávajú z Projektového manažéra IT, vlastníkov príslušných podnikových procesov, systémových administrátorov, aktívnych používateľov a osôb Nadobúdateľa licencie zodpovedných za implementáciu príslušných kľúčových podnikových procesov. Agenda vyžaduje účasť niektorých alebo všetkých členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie. Pred dodávkou služby SAP Support Service si Manažéri pre dohody musia odsúhlasiť formálnejšiu agendu pre službu SAP Support Service a požadovanú účasť členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie.

2.2.5 SAP E2E On-Site Empowering Workshops shall be delivered in single workshop deliveries (i.e., no split workshop deliveries) for a maximum of twenty-four (24) Licensee participants per workshop delivery. Each SAP E2E On-Site Empowering Workshop day is consuming two (2) Support Services Quota days.

2.2.5 Hodnotenia SAP E2E On-Site Empowering Workshops sa dodávajú ako ucelené dodávky hodnotenia (t. j., nie ako rozdelené dodávky) pre maximálne dvadsaťštyri (24) účastníkov zo strany Nadobúdateľa licencie na jednu dodávku hodnotenia. Každý deň hodnotenia SAP E2E On-Site Empowering Workshop zaberá dva (2) dni Kvóty Support Services.

2.2.6 The "Custom Solutions" category of SAP Support Services are only available for the Non-Standard Software covered by CDP Support (described in Section 2.8 below) as specified in the applicable PE Service Scope Document to an Order Form.

2.2.6 Kategória „Custom Solutions" služieb SAP Support Services je k dispozícii len pre Neštandardný softvér, na ktorý sa vzťahuje podpora CDP Support (popísaná v Článku 2.8 nižšie) špecifikovaná v príslušnom Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

2.3 SAP Premium Mission Critical Support

2.3.1 SAP Premium Mission Critical Support is only available as a component of an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement for Licensee's receiving an SAP Service Level Agreement as part of their Support Schedule or as a component of an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement.

2.3.2 SAP shall assign an individual to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated executive management contact ("Licensee Executive Contact") with Top-Issues related to Priority 1 support messages (as Priority 1 support messages are defined in SAP Note 67739 or any future SAP Note that replaces SAP Note 67739) that are beyond the scope of SAP's message handling processes. Assignment of the SAP individual shall occur approximately four (4) hours following Licensee's request documented in a Priority 1 message. The assigned SAP individual will be available to Licensee's Executive Contact from 7:00 am until 8:00 pm (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) in the time zone where Licensee's Executive Contact is located and shall remain engaged until the earliest of the following occurs: (i) resolution of the Priority 1 message or Top-Issue; (ii) reduction of the support message priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

2.3 SAP Premium Mission Critical Support

2.3.1 SAP Premium Mission Critical Support je k dispozícii len ako súčasť dohody SAP ActiveEmbedded Support Services pre Nadobúdateľa licencie využívajúceho Dohodu o úrovni služieb SAP v rámci Popisu služieb podpory alebo ako súčasť dohody SAP ActiveEmbedded Support Services.

2.3.2 Spoločnosť SAP určí osobu, ktorá na diaľku koordinuje a/alebo pomáha určenému výkonnému kontaktu Nadobúdateľa licencie („Výkonný kontakt Nadobúdateľa licencie") s Podstatnými zadaniami súvisiacimi s hláseniami o potrebe podpory s Prioritou 1 (tak, ako sú hlásenia o potrebe podpory s Prioritou 1 definované v pokyne SAP Note 67739 alebo v akomkoľvek budúcom pokyne SAP Note, ktorý nahradí pokyn SAP Note 67739), ktoré nespadajú do rámca procesov spracovania hlásení spoločnosti SAP. K priradeniu osoby spoločnosti SAP dochádza približne po štyroch (4) hodinách od požiadavky Nadobúdateľa licencie, ktorá je zdokumentovaná v hlásení s Prioritou 1. Priradená osoba spoločnosti SAP bude k dispozícii Výkonnému kontaktu Nadobúdateľa licencie od 07:00 do 20:00 (ak sa strany vopred písomne nedohodnú inak) v časovom pásme, v ktorom sa nachádza Výkonný kontakt Nadobúdateľa licencie, a zostane nasadená až dovtedy, kým nedôjde k niektorej z nasledujúcich udalostí: (i) vyriešenie hlásenia s Prioritou 1 alebo Podstatného zadania, (ii) zníženie úrovne priority hlásenia o potrebe podpory na inú úroveň priority než je Priorita 1 alebo (iii) dohoda medzi stranami o zrušení nasadenia priradenej osoby spoločnosti SAP.

2.4 SAP Expertise on Demand

2.4.1 SAP Expertise on Demand is available as a component of SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagements only.

SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten person-days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP

2.4 SAP Expertise on Demand

2.4.1 Služba SAP Expertise on Demand je k dispozícii ako súčasť dohody SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

SAP Expertise on Demand („EoD" alebo „Služba EoD") je vzdialená služba, ktorá poskytuje zdroje spoločnosti SAP na uspokojovanie požiadaviek Nadobúdateľa licencie pre krátkodobé a strednodobé úlohy (v trvaní maximálne desať človekodní). Tieto úlohy sú zamerané na technicky zložité alebo nezvyčajné problémy, ktoré zvyčajne presahujú možnosti pracovníkov Nadobúdateľa licencie, ako napríklad drobné Modifikácie Softvéru SAP, drobné zmeny

Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) non-standard software received from SAP's Custom Development organization. EoD Services shall be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the PE Services Term specified in a PE Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").

konfigurácie systému Softvéru SAP Nadobúdateľa licencie, poskytovanie poznatkov v Softvéri SAP a podobné úlohy. Služby EoD nezahŕňajú: (i) reakciu na incidenty Nadobúdateľa licencie, pretože na tieto sa vzťahuje Popis služieb podpory pre Licenčnú zmluvu, alebo (ii) neštandardný softvér prijatý od organizácie Custom Development spoločnosti SAP. Služby EoD sa poskytujú počas Bežnej pracovnej doby v rámci kvóty dní EoD na Obdobie počas Obdobia Služieb PE zadaného v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Kvóta EoD").

2.4.2 To engage EoD Services, Licensee shall submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.4 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to complete an accepted EoD Task shall be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Support Services listed in Section 2.2 above.

2.4.2 Na uplatnenie Služby EoD musí Nadobúdateľ licencie spoločnosti SAP odoslať žiadosť o vykonanie úlohy EoD prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie s identifikáciou úlohy a podpornými informáciami pre úlohu EoD, pre ktorú Nadobúdateľ licencie požaduje pomoc spoločnosti SAP („Úloha EoD"). Spoločnosť SAP potom analyzuje žiadosť Nadobúdateľa licencie o vykonanie Úlohy EoD. Nadobúdateľ licencie si je vedomý a súhlasí s tým, že spoločnosť SAP môže zamietnuť Úlohu EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie, ak žiadosť nepredstavuje skutočnú Úlohu EoD v súlade s týmto Článkom 2.4 alebo ak Úlohu EoD nemožno uskutočniť v dôsledku technických alebo právnych následkov. V prípadoch, v ktorých spoločnosť SAP môže uskutočniť Úlohu EoD, musí spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie predložiť akčný plán na vykonanie Úlohy EoD. Ak Nadobúdateľ licencie akceptuje akčný plán a súhlasí s tým, aby spoločnosť SAP začala pracovať na danej úlohe, spoločnosť SAP poskytne informácie o odhadovanom trvaní prác na takejto Úlohe EoD (v hodinách, pričom minimálne trvanie vykonania akceptovanej Úlohy EoD musí byť štyri (4) hodiny). Na základe odsúhlasenia tohto odhadu Nadobúdateľom licencie spoločnosť SAP začne pracovať na vykonaní Úlohy EoD v súlade s akčným plánom. Skutočný počet hodín využitých na dokončenie odsúhlasenej Úlohy EoD sa odčíta od Kvóty EoD. Služba EoD sa nemôže použiť na dodávku služieb SAP Support Services uvedených v Článku 2.2 vyššie.

2.4.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee

2.4.3 Spoločnosť SAP použije komerčne primerané úsilie na splnenie požiadaviek na vykonanie Úloh EoD odoslaných Nadobúdateľom licencie, spoločnosť SAP však neručí za to, že môže splniť alebo splní

hereunder and SAP shall have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not complete such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

každú požiadavku na vykonanie Úlohy EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie podľa tohto dokumentu a spoločnosť SAP nenesie žiadnu zodpovednosť v prípade, ak nemôže splniť alebo ak nesplní takúto požiadavku na vykonanie Úlohy EoD. Ak spoločnosť SAP nemôže splniť požiadavku na vykonanie Úlohy EoD, oznámi to Nadobúdateľovi licencie. Ak spoločnosť SAP začne pracovať na Úlohe EoD a následne dospeje k názoru, že nemôže splniť alebo nesplní túto Úlohu EoD, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie písomné vysvetlenie dôvodov pre toto rozhodnutie.

2.5 SAP On-Call Duty Services

2.5.1 SAP On-Call Duty Services are available as a component of SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagements only.

SAP On-Call Duty offers Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee in his critical business processes, if necessary. Such SAP On-Call Duty contact shall be available for the quota of SAP On-Call Duty sessions per Period during the PE Services Term specified in the PE Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

2.5.2 An SAP On-Call-Duty session is:

- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone

2.5.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee shall make a request in writing to the TQM or the designated Support Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty is subject to five (5) weeks advance notice.

2.5 SAP On-Call Duty Services

2.5.1 Služba On-Call Duty Services je k dispozícii len ako súčasť dohody SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

SAP On-Call Duty ponúka Nadobúdateľovi licencie vzdialený prístup ku kontaktnej osobe v organizácii poskytujúcej podporu spoločnosti SAP, aby v prípade potreby poskytla Nadobúdateľovi licencie podporu pre jeho kritické pracovné procesy. Tento kontakt pre službu SAP On-Call Duty bude k dispozícii počas kvóty pre relácie SAP On-Call Duty na Obdobie počas Obdobia Služieb PE špecifikovaného v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Kvóta On-Call Duty").

2.5.2 Relácia SAP On-Call-Duty je:

- od pondelka do nedele v čase od 08:00 do 20:00 toho istého dňa v miestnom časovom pásme Nadobúdateľa licencie,
- alebo od pondelka do nedele v čase od 20:00 do 08:00 nasledujúceho dňa v miestnom časovom pásme Nadobúdateľa licencie.

2.5.3 Na naplánovanie služieb SAP On-call Duty Services je potrebné, aby Nadobúdateľ licencie odoslal písomnú požiadavku MTK alebo určenému zdroju podpory. Naplánovanie služby On-Call Duty sa oznamuje päť (5) týždňov vopred.

2.6 SAP Service Level Agreement

2.6.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of SAP MaxAttention Support Services or SAP ActiveEmbedded Support Services engagements to Licensees who are subscribing to SAP's Product Support for

2.6 Dohoda o úrovni služieb SAP

2.6.1 Dohoda o úrovni služieb SAP je k dispozícii ako súčasť dohody SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services pre Nadobúdateľov licencie s predplateným

Large Enterprises (“PSLE”) Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

Popisom služieb podpory Product Support for Large Enterprises („PSLE“) spoločnosti SAP. Nadobúdatelia licencie, ktorí majú so spoločnosťou SAP zmluvu o poskytovaní služieb SAP Enterprise Support, získajú SLA v súlade s jej podmienkami.

The following Service Level Agreement (“SLA” or “SLAs”) commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the productive Licensee installations and system id’s (“SIDs”) specified in the PE Services Scope Document to an Order Form. All productive SID’s under the same Licensee installation must be included in the Licensee installations and SID combinations covered by the SLA hereunder. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

Nasledujúce podmienky Dohody o úrovni služieb (Service Level Agreement, „SLA“) sa vzťahujú na všetky incidenty Nadobúdateľa licencie, ktoré spoločnosť SAP prijíma ako hlásenia s Prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto dokumente pre produktívne inštalácie Nadobúdateľa licencie a ID systému („SID“) zadané v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke. Všetky produktívne SID v rámci rovnakej inštalácie Nadobúdateľa licencie musia byť zahrnuté do kombinácií inštalácií a SID Nadobúdateľa licencie, na ktoré sa vzťahuje SLA podľa tohto dokumentu. Tieto dohody SLA sa začínajú uplatňovať v prvom úplnom Kalendárnom štvrťroku nasledujúcom po uplatnení Objednávky.

2.6.2 SLA for Initial Response Times:

2.6.2 SLA pre doby do prvej odozvy:

a. Priority 1 Incidents (“Very High”). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP’s receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or issues and/or failures identified and jointly prioritized by SAP and Licensee which endanger Go-Live of a pre-production system or have a significant business impact on Licensee’s core production system.

a. Incidenty s Prioritou 1 („veľmi vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Incidentu sa priradí Priorita 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky na bežné podnikové operácie 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 problémy a/alebo zlyhania identifikované a spoločne prioritizované spoločnosťou SAP a Nadobúdateľom licencie, ktoré ohrozujú spustenie produktívnej prevádzky predproduktívneho systému alebo majú významný obchodný vplyv na kľúčový produktívny systém Nadobúdateľa licencie.

b. Priority 2 Incidents (“High”). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP’s receipt during SAP’s Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

b. Incidenty s Prioritou 2 („vysoká“) Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 2 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 2 spoločnosťou SAP počas miestnej pracovnej doby spoločnosti SAP. K incidentu sa priradí Priorita 2, ak sú vážne postihnuté bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Support Portal (currently located on the SAP Service Marketplace at http://support.sap.com/notes).

2.6.3 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents: SAP shall provide a solution, workaround or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the error resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support error resolution process; (iv) to the extent possible, due dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.6.4 Prerequisites and Exclusions

a. Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents:
(i) incidents are related to releases of SAP

na vykonávanie takýchto operácií a/alebo úloh.

c. Ďalšie informácie o priraďovaní úrovní priority nájdete v pokyne SAP Note 67739, ktorý je k dispozícii v databáze pokynov SAP Note na portáli Support Portal spoločnosti SAP (aktuálne sa nachádza na lokalite SAP Service Marketplace na adrese http://support.sap.com/notes).

2.6.3 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri incidentoch s Prioritou 1: spoločnosť SAP poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie (ďalej len „nápravné opatrenie") pre incident Nadobúdateľa licencie s Prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (24 hodín denne, sedem dní v týždni). Ak sa Nadobúdateľovi licencie predloží ako Nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia chýb, (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov spoločnosti SAP, (iii) požadované akcie Nadobúdateľa licencie na podporu procesu riešenia chýb, (iv) pokiaľ je to možné, plánované dátumy akcií spoločnosti SAP a (v) dátum a čas nasledujúcej aktualizácie stavu spoločnosťou SAP. 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 v spoločnosti SAP („Čas spracovania"). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má incident stav „Akcia zákazníka" alebo „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP", kde (a) stav „Akcia zákazníka" znamená, že incident bol postúpený Nadobúdateľovi licencie, a (b) stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP" znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie, ako je uvedené v tomto Popise. SLA pre Nápravné opatrenie sa považuje za splnenú, ak do štyroch (4) hodín času spracovania spoločnosť SAP navrhne riešenie (stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP"), dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Nadobúdateľ licencie súhlasí so znížením úrovne priority incidentu.

2.6.4 Predpoklady a výluky

a. Predpoklady. SLA sa uplatňujú iba v prípade, ak sú pre všetky incidenty splnené nasledujúce predpoklady:
(i) incidenty súvisia s vydaniami Softvéru

Software which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”, except for support incidents related to Root Cause for Custom Code described in Section 2.7 below; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Editions system in accordance with SAP’s then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported error; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 message consistent with Licensee’s obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

SAP, ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“, s výnimkou incidentov podpory súvisiacich s Analýzou hlavných príčin pre vlastný kód popísaný v Článku 2.7 nižšie, (ii) incidenty sú odoslané Nadobúdateľom licencie v anglickom jazyku a prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Editions v súlade s aktuálne platným postupom spoločnosti SAP 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 spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s nahlásenou chybou, (iii) incidenty súvisia s vydaním produktu Softvéru SAP, ktorý spadá pod Štandardnú údržbu alebo Rozšírenú údržbu. Pre incidenty s Prioritou 1 musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce predpoklady: (a) problém a jeho dopad na podnik sú popísané dostatočne podrobne, aby spoločnosť SAP mohla problém posúdiť, (b) Nadobúdateľ licencie dá k dispozícii na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení hlásenia 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 spoločnosti SAP poskytne potrebné prihlasovacie údaje.

<u>b. Exclusions.</u> The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an associated organization; and (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

<u>b. Výluky.</u> Zo SLA sú vylúčené nasledujúce typy incidentov s Prioritou 1: (i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií softvéru vyvinutého 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 národných/lokalizovaných verzií, ktoré sú realizované ako partnerské doplnky add-on, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to aj v prípade, ak takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo pridruženou organizáciou, a (iii) incidenty, ktorých hlavnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“), alebo ak ide o incident, ktorý vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.6.5 Service Level Credit

2.6.5.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the PE Services Term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.6.5.2. Subject to Section 2.6.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.6.5, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next MaxAttention or ActiveEmbedded, as appropriate, Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's MaxAttention or ActiveEmbedded, as appropriate, Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's MaxAttention or ActiveEmbedded, as appropriate, Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.6.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

2.6.5 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.6.5.1 Ak spoločnosť SAP 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 spoločnosti SAP 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 PE, Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že ak spoločnosť SAP neprekročí určený časový rámec SLA pri viac ako jednom incidente počas príslušného Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

2.6.5.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v Článku 2.6.5.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „Porušenie") platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek údajnom Porušení, (ii) spoločnosť SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Nadobúdateľa licencie, (iii) Nadobúdateľ licencie poskytne spoločnosti SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade so SLA, (iv) s prihliadnutím na tento Článok 2.6.5, ak sa na základe správy preukáže Porušenie zo strany spoločnosti SAP, spoločnosť SAP pripíše Nadobúdateľovi licencie Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (Service Level Credit, SLC) na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie Služieb MaxAttention alebo ActiveEmbedded (podľa konkrétneho prípadu) Nadobúdateľa licencie rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention alebo ActiveEmbedded (podľa konkrétneho prípadu) Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrťrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie, pričom kredit SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrťrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention alebo ActiveEmbedded (podľa konkrétneho prípadu) Nadobúdateľa licencie

za príslušný kalendárny štvrťrok. Nadobúdateľ licencie je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP 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 spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto Článku 2.6.5 je jediné a výlučné nápravné opatrenie pre Nadobúdateľa licencie, pokiaľ ide o údajné alebo skutočné Porušenie.

2.7 SAP Root Cause Analysis for Custom Code

SAP Root Cause Analysis for Custom Code is only provided to Licensee's that have purchased the SAP Service Level Agreement component described in Section 2.6 above in a PE Services Scope Document to an Order Form.

For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.6.2 and 2.6.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the productive Licensee installations and SID combinations listed in a PE Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.6.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.6.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; workarounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Licensee custom code may be provided by SAP Custom Development under a separate agreement.

2.7 Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP

Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP sa poskytuje iba Nadobúdateľom licencie, ktorí si kúpili Dohodu o úrovni služieb SAP, ktorá je popísaná v Článku 2.6 vyššie v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

Spoločnosť SAP poskytuje pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií a môže poskytovať poradenstvo pre riešenie incidentov v súlade so SLA podľa Článkov 2.6.2 a 2.6.3 v súvislosti s incidentmi s Prioritou 1 a Prioritou 2, ktoré sa týkajú kombinácií produktívnych inštalácií a SID Nadobúdateľa licencie uvedených v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke, ktoré sú odoslané Nadobúdateľom licencie v súlade s Článkom 2.6.4(a) vyššie. Okrem predpokladov pre SLA uvedených v Článku 2.6.4(a) vyššie je na získanie služby Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nutné zdokumentovať vlastný kód Nadobúdateľa licencie podľa aktuálne platných štandardov spoločnosti SAP (podrobnosti nájdete na lokalite http://service.sap.com/supportstandards) v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Bez ohľadu na čokoľvek iné, čo je v rozpore v tomto dokumente, identifikovanie možných hlavných príčin incidentov a/alebo zlyhania vlastného kódu Nadobúdateľa licencie sa považuje za splnenie povinnosti spoločnosti SAP vyplývajúcej zo SLA pre nápravné opatrenie uvedené vyššie pre incidenty s Prioritou 1, ktoré sa týkajú vlastného kódu Nadobúdateľa licencie. Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nezahŕňa poskytovanie opráv, dočasných riešení ani riešení incidentov s vlastným kódom Nadobúdateľa licencie bez ohľadu na to, kto vytvoril vlastný kód Nadobúdateľa licencie. Opravy alebo riešenie incidentov pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie môže poskytnúť organizácia SAP Custom Development na základe samostatnej zmluvy.

2.8 SAP Baseline Support for Custom Solutions ("CDP Support")

An SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement is a prerequisite to receiving CDP Support.

CDP Support provides incident handling support services as described in the Attachment 1 attached hereto for all Non-Standard Software delivered to, and accepted by Licensee, under a Custom Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in PE Services Scope Document to an Order Form ("CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)") excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

2.8 SAP Baseline Support for Custom Solutions („CDP Support")

Predpokladom pre získanie služby CDP Support je dohoda SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

Služba CDP Support poskytuje služby podpory pre spracovanie incidentov, ako je to popísané v Prílohe 1 priloženej k tomuto dokumentu, pre všetok Neštandardný softvér doručený Nadobúdateľovi licencie a prijatý Nadobúdateľom licencie podľa Dokumentov o rozsahu Služieb Custom Development k Objednávke alebo Rozsahov prác zadaných v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Dokumenty o rozsahu alebo Rozsahy prác vhodné pre služby CDP Support), okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (ktoré okrem iného zahŕňajú SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises).

2.9 SAP Product Engineer on Demand Services

2.9.1 SAP Product Engineer on Demand Services are available as a component of an SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement.

SAP Product Engineer on Demand Services ("PED Services") is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer ("Product Engineer") for advice in, but not limited to, the following areas: (i) analysis of malfunctions or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in a PE Services Scope Document to an Order Form.

2.9.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED services shall only apply to: (i) incidents related to the Production System application components specified in the PE Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment

2.9 SAP Product Engineer on Demand Services

2.9.1 Služby SAP Product Engineer on Demand Services sú k dispozícii ako súčasť dohody SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

SAP Product Engineer on Demand Services („PED Services") je služba na vzdialený prístup (ak nie je dohodnuté inak), ktorá poskytuje prístup technikovi podpory spoločnosti SAP („Produktový technik") na poskytovanie poradenstva okrem iného aj v nasledujúcich oblastiach: (i) analýza nesprávneho fungovania alebo problémov, (ii) riešenie/dočasné riešenie problémov, (iii) osvedčené postupy, (iv) dizajn softvéru. Služby PED Services sa poskytujú výlučne pre aplikačné súčasti Produktívneho systému a zodpovedajúce inštalácie Nadobúdateľa licencie uvedené v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

2.9.2 Nadobúdateľ licencie musí inicializovať služby PED Services odoslaním incidentov v angličtine prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou prihlásenia spoločnosti SAP na spracovanie incidentov s uvedením všetkých relevantných detailov, následným kontaktovaním Produktového technika a uvedením čísla príslušného incidentu, ktorý má Produktový technik spracovať. Služby PED Services sa vzťahujú iba na: (i) incidenty v súvislosti s aplikačnými súčasťami Produktívneho systému, ktoré sú uvedené v Dokumente o rozsahu Služieb PE

status “unrestricted shipment”; and (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

k Objednávke a ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“ a (ii) incidenty v súvislosti s vydaniami aplikačných súčastí Produktívneho systému, ktoré spadajú pod Štandardnú údržbu a/alebo Rozšírenú údržbu.

2.9.3 PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under the Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); ii) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

2.9.3 Služby PED Services nezahŕňajú implementačné služby ani dodávku služieb vzdialeného prístupu, ktoré sú k dispozícii v rámci Popisu služieb podpory. Služby PED Services sa okrem toho nevzťahujú na: i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií aplikačných súčastí Produktívneho systému vyvinutých špeciálne pre Nadobúdateľa licencie (okrem iného vrátane súčastí vyvinutých v rámci služieb SAP Custom Development a/alebo pobočkami spoločnosti SAP), ii) verzie pre krajiny, ktoré nie sú súčasťou aplikačných súčastí Produktívneho systému a ktoré sa namiesto toho poskytujú prostredníctvom partnerských doplnkov add-on, rozšírení alebo modifikácií, sú výslovne vylúčené aj v prípade, ak tieto verzie pre krajiny vytvorila spoločnosť SAP alebo osoba ovládaná spoločnosťou SAP, (iii) ak hlavnou príčinou incidentu nie je nesprávna funkčnosť, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka”) alebo ak ide o incidenty, ktoré vyžadujú poskytnutie poradenských služieb.

2.9.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a PE Services Scope Document to an Order Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (8) hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services (“PED Office Time”).

2.9.4 Spoločnosť SAP priradí jedného (1) Produktového technika na každú kombináciu inštalácie a aplikačnej súčasti Produktívneho systému špecifikovanú v Dokumente o rozsahu služieb PE k Objednávke do štyroch (4) týždňov od počiatočného dátumu poskytovania služieb PED Services. Títo Produktoví technici budú k dispozícii osem (8) hodín počas bežných pracovných dní v čase od 8:00 do 18:00 v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami platnými pre registrované pracovisko spoločnosti SAP, ktoré je priradené k inštalácii, pre ktorú sa poskytujú služby PED Services („Pracovná doba pre služby PED“).

2.9.5 Licensee may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a PE Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise (“License PED Contact(s)”) per Productive System application component and installation number combination specified in a PE Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by

2.9.5 Nadobúdateľ licencie môže v rámci svojho Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP určiť kvalifikované anglicky hovoriace kontakty (maximálny počet kontaktov je uvedený v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke) („Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED“) na jednu kombináciu čísla inštalácie a aplikačnej súčasti Produktívneho systému špecifikovanú v Dokumente o rozsahu služieb PE pre Objednávku a musí poskytnúť

means of which the Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) shall be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services shall be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).

kontaktné detaily (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), pomocou ktorých možno Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED (alebo oprávneného zástupcu Kontaktu Nadobúdateľa licencie pre služby PED) kedykoľvek kontaktovať. Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED musia byť autorizovaní zástupcovia Nadobúdateľa licencie splnomocnení vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu. Služby PED Services sa musia dodávať výlučne určeným Kontaktom Nadobúdateľa licencie pre služby PED.

2.9.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee's PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service shall be based upon SAP standards and documentation.

2.9.6 V rámci príprav na dodávku služieb PED Services musia Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED a priradení Produktoví technici spoločne spustiť jednu povinnú službu nastavenia pre príslušné kombinácie inštalácie a aplikačnej súčasti Produktívneho systému. Táto služba nastavenia musí byť založená na štandardoch a dokumentácii spoločnosti SAP.

2.10 SAP Secure Support Services

An SAP MaxAttention Support Services or an SAP ActiveEmbedded Support Services engagement is a prerequisite to receiving SAP Secure Support Services.

SAP secure support services provide Licensees with additional services to meet advanced security requirements as detailed in the PE Services Scope Document to an Order Form.

2.10 SAP Secure Support Services

Predpokladom pre získanie služby SAP Secure Support Services je dohoda SAP MaxAttention Support Services alebo SAP ActiveEmbedded Support Services.

Služba SAP Secure Support Services poskytuje Nadobúdateľom licencie dodatočné služby na splnenie rozšírených požiadaviek na zabezpečenie, ako je podrobne uvedené v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

3 <u>Engagement Management</u>

3.1 Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager shall be the assigned TQM or a designated Support Resource. Licensee's Engagement Manager shall be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of this PESSD and any PE Services Scope Document to an Order Form. All PE Services performed by the assigned SAP resources shall be coordinated with Licensee's Engagement Manager.

3 <u>Riadenie dohôd</u>

3.1 Každá strana musí určiť svojho Manažéra pre dohody. Manažér spoločnosti SAP pre dohody musí byť priradený MTK alebo určený Zdroj podpory. Manažér Nadobúdateľa licencie pre dohody musí ovládať angličtinu a musí byť oprávnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo prijať takéto rozhodnutie bez zbytočného odkladu. Títo Manažéri pre dohody musia navzájom úzko spolupracovať pri dodržiavaní podmienok tohto PSPESS a akéhokoľvek Dokumentu o rozsahu Služieb PE k Objednávke. Všetky Služby PE vykonávané priradenými zdrojmi spoločnosti SAP musia byť koordinované s Manažérom Nadobúdateľa licencie pre dohody.

3.2 In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the PE Services Term specified in a PE Services Scope Document to an Order Form ("Executive Meetings"). Such Executive Meetings shall occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings shall be to review, discuss and mutually agree on further measures to achieve the purposes of the applicable PE Services based on the then current PE Service status. Each meeting shall include a status report on the progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the applicable individual PE Service engagement compared to the agreed key focus areas, KPI's and individual PE Services engagement Service and Support Plan
- Requirements for software legal change packs and technology stack to Licensee's SAP Software system
- SAP release and upgrade strategy
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Licensee's SAP Software solution including risk mitigation recommendations
- Implementation of recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

Such meeting report shall be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Licensee's Engagement Manager for approval. In the event Licensee's Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report shall be deemed accepted and approved by Licensee. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

3.2 Strany okrem toho musia organizovať pravidelné stretnutia exekutívy počas Obdobia zadaného v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke („Stretnutia exekutívy"). Tieto Stretnutia exekutívy sa musia organizovať aspoň raz za štvrťrok, pričom na konkrétnych dátumoch a časoch sa strany navzájom dohodnú. Účelom týchto Stretnutí exekutívy je kontrola, prediskutovanie a vzájomné odsúhlasenie ďalších opatrení na dosiahnutie cieľov príslušných Služieb PE na základe aktuálne platného stavu Služby PE. Každé stretnutie zahŕňa správu o stave priebehu v kľúčových oblastiach zamerania vrátane nasledujúcich oblastí:

- Hodnotenie priebehu na základe príslušného programu individuálnej dohody služby PE v porovnaní s odsúhlasenými kľúčovými oblasťami zamerania, KPI a individuálnym Plánom služieb a podpory pre dohodu Služby PE
- Požiadavky na balíky zákonných zmien softvéru a technologické balíky pre systém Softvéru SAP Nadobúdateľa licencie
- Stratégia vydaní a inovácií spoločnosti SAP
- Identifikácia rizík a/alebo oneskorení, ktoré môžu ohroziť výkon riešenia Nadobúdateľa licencie na báze Softvéru SAP vrátane odporúčaní na minimalizáciu rizík
- Implementácia odporúčaní
- Diskusia o nevyriešených problémoch a žiadostiach o zmenu oboch strán
- Relevantné podrobnosti o organizovaní a plánovaní projektu

Túto správu zo stretnutia pripravuje Manažér spoločnosti SAP pre dohody, ktorý ju postúpi Manažérovi Nadobúdateľa licencie pre dohody na schválenie. Ak Manažér Nadobúdateľa licencie pre dohody písomne nepredloží žiadne námietky voči správe do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia tejto správy poskytnutím konkrétnych žiadostí o zmenu správy, správa sa považuje za akceptovanú a schválenú Nadobúdateľom licencie. Strany spolupracujú v dobrej viere na riešení akýchkoľvek žiadostí o zmenu správy a zverejnia finálne verzie na schválenie a odsúhlasenie.

3.3 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual PE Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner shall comply with Licensee's responsibilities, this PESSD and any PE Services Scope Document to an Order Form and shall cooperate with SAP as reasonably requested

3.3 Strany týmto potvrdzujú, že spolupráca poradcov tretej strany Nadobúdateľa licencie („Partner Nadobúdateľa licencie") je kľúčová pre úspech individuálnych dohôd Služby PE. Nadobúdateľ licencie zabezpečí, aby Partner Nadobúdateľa licencie bol v súlade so zodpovednosťami Nadobúdateľa licencie, týmto PSPESS a akomkoľvek Dokumente o rozsahu Služieb PE k

by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this PESSD and any PE Services Scope Document to an Order Form.

Objednávke a aby spolupracoval so spoločnosťou SAP tak, ako to spoločnosť SAP odôvodnene požaduje, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tohto PSPESS a akomkoľvek Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

4 Licensee Requirements

4.1 In order to receive PE Services under an Order Form, Licensee must: (i) continue to pay all support fees (i.e.; Standard Support Fees, Enterprise Support Fees, or Premium Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (ii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the PE Services Scope Document. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top Issues, core business processes and critical system information. In the event Licensee is receiving SAP Standard Support under the License Agreement, Attachment 2 to this PESSD shall apply. Licensee shall provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

4.2 Licensee's E2E On-Site Empowering Workshop Responsibilities: Prior to scheduling SAP E2E On-Site Empowering Workshops, Licensee shall provide or adhere to the requirements specified in Attachment 3 attached hereto.

4.3 Licensee's SAP Landscape Transformation Management Services Responsibilities: In order to receive the SAP Landscape Transformation Management Services Licensee must have a valid license for SAP's Landscape Transformation Software under the License Agreement, except for the SAP Landscape Transformation Assessment Service. Licensee's use of the complementing transformation software solutions ("Complementing Solutions"), documented on SAP Service Marketplace under www.service.sap.com/saplt, made available to Licensee as part of SAP's performance of the SAP Landscape Transformation Management Services is subject to the terms of Attachment 4 attached hereto.

4 Požiadavky na Nadobúdateľa licencie

4.1 V záujme prijímania Služieb PE podľa Objednávky Nadobúdateľ licencie musí: (i) pokračovať v platbe všetkých poplatkov za poskytovanie podpory (t. j., poplatkov za službu Standard Support, poplatkov za službu Enterprise Support alebo poplatkov za službu Premium Support for Large Enterprises) podľa Licenčnej zmluvy a (ii) inak si plniť svoje povinnosti vyplývajúce z Licenčnej zmluvy, VOP, Objednávky a Dokumentu o rozsahu Služieb PE. Nadobúdateľ licencie musí nainštalovať, nakonfigurovať a používať systém SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s Popisom služieb podpory, keďže SAP Solution Manager Enterprise Edition je platforma dodanej služby pre dokumentovanie Podstatných zadaní, kľúčových podnikových procesov a kritických systémových informácií. Ak Nadobúdateľ licencie prijíma služby podpory SAP Standard Support na základe Licenčnej zmluvy, uplatňuje sa Príloha 2 k tomuto PSPESS. Nadobúdateľ licencie poskytne vzdialené pripojenie a prístup k údajom v súlade s Popisom služieb podpory.

4.2 Povinnosti Nadobúdateľa licencie v súvislosti so seminármi E2E On-Site Empowering Workshop: pred naplánovaním seminárov SAP E2E On-Site Empowering Workshop musí Nadobúdateľ licencie zabezpečiť alebo dodržať požiadavky špecifikované v Prílohe 3 priloženej k tomuto dokumentu.

4.3 Povinnosti Nadobúdateľa licencie v súvislosti so službami SAP Landscape Transformation Management: Nadobúdateľ licencie, ktorý chce prijímať služby SAP Landscape Transformation Management, musí mať platnú licenciu na softvér Landscape Transformation spoločnosti SAP na základe Licenčnej zmluvy (s výnimkou služby SAP Landscape Transformation Assessment, na ktorú sa táto podmienka nevzťahuje). Na používanie doplňujúcich riešení transformačného softvéru („Doplňujúce riešenia"), ktoré sú zdokumentované na lokalite SAP Service Marketplace na adrese www.service.sap.com/saplt a sprístupnené Nadobúdateľovi licencie v rámci poskytovania služby SAP Landscape Transformation Management Services spoločnosťou SAP, Nadobúdateľom licencie sa vzťahujú podmienky Prílohy 4 priloženej k tomuto dokumentu.

5 General Provisions

5.1 The assigned Support Resources shall be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company. Vacation planning for assigned Support Resources shall be reviewed with Licensee's Engagement Manager. Subject to the employment agreement and local employment regulations and, unless otherwise agreed, assigned Support Resources shall not take more than two (2) consecutive calendar weeks of vacation at one time.

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that the language for the delivery of the PE Services shall be English. Relevant information related to the individual PE Services shall be provided to the SAP resources in English.

5.3 Licensee agrees and understands that the assigned SAP resources (including the assigned Support Resources) may occasionally perform PE Services activities hereunder from an SAP office.

5.4 SAP E2E On-Site Empowering Workshop materials provided (if any) are intended solely for the use of the individual student attending SAP E2E On-Site Empowering Workshop courses and may not be copied, distributed or used for any other purpose. Licensee agrees that such SAP E2E On-Site Empowering Workshop materials are the Proprietary Information of SAP. Licensee agrees not to disclose, transfer, or otherwise make available the SAP E2E On-Site Empowering Workshop materials to any third parties.

5.5 The scope of PE Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances, and provided such changes in the scope of PE Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to PE Services in the Territory. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.5, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate a PE Services Scope Document to an Order Form affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period.
If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

5 Všeobecné ustanovenia

5.1 Priradené Zdroje podpory majú oprávnenie na svoju zvyčajnú ročnú dovolenku tak, ako je to uvedené v ich zamestnaneckej zmluve so spoločnosťou SAP alebo inou spoločnosťou, ktorá je Osobou ovládanou spoločnosťou SAP. Plánovanie dovolenky priradených Zdrojov podpory musí posúdiť Manažér Nadobúdateľa licencie pre dohody. Ak nie je dohodnuté inak, priradené Zdroje podpory si v súlade so zamestnaneckou zmluvou a miestnymi nariadeniami pre zamestnanecký pomer nesmú naraz vybrať viac ako dva (2) po sebe nasledujúce týždne dovolenky.

5.2 Na zaistenie efektívnej komunikácie obe strany súhlasia s tým, že jazykom pre dodávku Služieb PE bude angličtina. Relevantné informácie súvisiace s individuálnymi Službami PE sa zdrojom spoločnosti SAP budú poskytovať v angličtine.

5.3 Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým a chápe, že priradené zdroje spoločnosti SAP (vrátane priradených Zdrojov podpory) môžu príležitostne vykonávať aktivity súvisiace so Službami PE podľa tohto dokumentu aj z pracoviska spoločnosti SAP.

5.4 Poskytnuté materiály SAP E2E On-Site Empowering Workshop (ak také existujú) sú určené výlučne na použitie konkrétneho študenta navštevujúceho školenia SAP E2E On-Site Empowering Workshop a nesmú sa kopírovať, distribuovať ani používať na žiadny iný účel. Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že takéto materiály SAP E2E On-Site Empowering Workshop sú Vlastnícke informácie spoločnosti SAP. Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že nezverejní, neprenesie ani inak nesprístupní materiály SAP E2E On-Site Empowering Workshop žiadnym tretím stranám.

5.5 Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia deväťdesiat (90) dní vopred kedykoľvek zmeniť rozsah poskytovania Služieb PE ponúkaných spoločnosťou SAP tak, aby zohľadňoval pokračujúci vývoj Softvéru SAP a technického rozvoja, a za predpokladu, že tieto zmeny v rozsahu Služieb PE sa uplatnia aj na podobne situovaných nadobúdateľov licencie spoločnosti SAP, ktorý majú predplatené Služby PE na Území. Ak si spoločnosť SAP uplatní svoju možnosť zmeniť rozsah v súlade s týmto Článkom 5.5 a tieto zmeny nebudú pre Nadobúdateľa licencie prijateľné, Nadobúdateľ licencie je oprávnený vypovedať Dokument o rozsahu Služieb PE k Objednávke ovplyvnený týmito zmenami rozsahu s nadobudnutím účinnosti pri uplynutí platnosti tohto obdobia deväťdesiatich (90) dní.

Ak Nadobúdateľ licencie neukončí Zmluvu v uvedenom termíne, zmeny sa považujú za akceptované Nadobúdateľom licencie.

5.6 Fees are subject to change once per calendar year upon 90 (ninety) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the PE Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with thirty (30) days' written notice from Licensee's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given.
If Licensee does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Licensee.

5.6 Poplatky sa môžu zmeniť raz za kalendárny rok, a to po 90 (deväťdesiatich) dňoch od písomného oznámenia tejto zmeny Nadobúdateľovi licencie. Ak si spoločnosť SAP uplatní svoje právo zmeniť poplatky v súlade s predchádzajúcou vetou a tieto zmeny nie sú pre Nadobúdateľa licencie prijateľné, Nadobúdateľ licencie je oprávnený vypovedať Dokumenty o rozsahu Služieb PE k Objednávkam ovplyvnené touto zmenou poplatkov na základe písomného oznámenia do tridsiatich (30) dní od prijatia písomného oznámenia spoločnosti SAP Nadobúdateľovi licencie o takejto zmene poplatkov s nadobudnutím účinnosti do konca aktuálneho kalendárneho roka, v ktorom sa toto oznámenie o zmene poplatkov poskytne.
Ak Nadobúdateľ licencie neukončí Zmluvu v uvedenom termíne, zmeny poplatkov sa považujú za akceptované Nadobúdateľom licencie.

5.7 Any PE Services Scope Document to an Order Form shall terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement or (ii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

5.7 Účinnosť akéhokoľvek Dokumentu o rozsahu Služieb PE k Objednávke sa ukončí k tomu istému dátumu, (i) ku ktorému sa ukončí aj Popis služieb podpory podľa Licenčnej zmluvy alebo (ii) ku ktorému dôjde k zmene predplatených služieb podpory spoločnosti SAP (čiže podpory SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises) pre Nadobúdateľa licencie na podporu SAP Standard Support.

Attachment 1

SAP Baseline Support for Custom Solutions

This Attachment governs the provision of SAP Baseline Support for Custom Solutions as further defined herein ("CDP Support") for all Non-Standard Software, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which includes but is not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.

1 Definitions

1. **"Base Software":** For the purposes of this Attachment, the reference to "Base Software" means the SAP Software upon which the installation and use of the Non-Standard Software depends/operates. Base Software is not licensed under this Attachment and must be licensed separately.

2. **"Customer Communication Point":** For the purposes of this Attachment, the reference to "Customer Communication Point" means a certified Customer Center of Expertise ("Customer COE") or those employees of Licensee entitled to request CDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available the employees entitled to request CDP Support services must be nominated by Licensee to SAP in writing.

3. **"Non-Standard Software":** For the purposes of this Attachment, the reference to "Non-Standard Software" means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1of the PE Services Scope Document to an Order Form.

4. **"Production System":** For the purposes of this Attachment, the reference to "Production System" means a live system on which the Non-Standard Software is installed, that is used for normal business operations and where Licensee's data is recorded.

5. **"SAP Software":** For the purposes of this Attachment, the reference to "SAP Software" means all software licensed by Licensee from SAP under the License Agreement.

Príloha 1

SAP Baseline Support for Custom Solutions

Táto Príloha upravuje poskytovanie podpory SAP Baseline Support for Custom Solutions, ako je ďalej definovaná v tomto dokumente („Podpora CDP") pre všetok Neštandardný softvér tak, ako je to definované v Článku 1.3 nižšie, s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (čo okrem iného zahŕňa podporu SAP Enterprise Support alebo podporu SAP Product Support for Large Enterprises).

1 Definície

1. **„Základný softvér":** odkaz na „Základný softvér" na účely tejto Prílohy znamená Softvér SAP, od ktorého závisí alebo v ktorom sa uplatňuje inštalácia a používanie Neštandardného softvéru. Základný softvér nie je licencovaný podľa tejto Prílohy a musí sa licencovať samostatne.

2. **„Komunikačný bod zákazníka":** odkaz na „Komunikačný bod zákazníka" na účely tejto Prílohy znamená certifikované Zákaznícke kompetenčné stredisko („Zákaznícke COE") alebo zamestnancov Nadobúdateľa licencie oprávnených na požadovanie služieb podpory CDP. V prípade Zákazníckeho COE platia relevantné podmienky a ustanovenia Popisu služieb podpory. Ak nie je k dispozícii žiadne Zákaznícke COE, Nadobúdateľ licencie musí pre spoločnosť SAP písomne nominovať zamestnancov oprávnených na požadovanie služieb podpory CDP.

3. **„Neštandardný softvér":** odkaz na „Neštandardný softvér" na účely tejto Prílohy znamená softvér alebo funkcie a príslušnú dokumentáciu, ktoré Nadobúdateľ licencie nakúpi od spoločnosti SAP na základe Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support uvedených v Článku 1 Dokumentu o rozsahu Služieb PE k Objednávke.

4. **„Produktívny systém":** odkaz na „Produktívny systém" na účely tejto Prílohy znamená aktívny systém, v ktorom je nainštalovaný Neštandardný softvér, ktorý sa používa na bežnú prevádzku podniku a v ktorom sú uložené údaje Nadobúdateľa licencie.

5. **„Softvér SAP":** odkaz na „Softvér SAP" na účely tejto Prílohy znamená všetok softvér licencovaný Nadobúdateľom licencie od spoločnosti SAP na základe Zmluvy.

2 SAP Baseline Support for Custom Solutions

2.1 CDP Support provided under this Attachment is limited to the Non-Standard Software delivered to, and accepted by Licensee, under the CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in PE Services Scope Document to an Order Form. CDP Support services support the functionality of the Non-Standard Software with the releases of Base Software and in the information technology ("IT") environment as defined under the respective CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) and in its associated documentation. CDP Support for those CDP Eligible Scope Document(s) or SOW(s) where Licensee's acceptance of the Non-Standard Software will occur during the PE Services Term of PE Services Scope Document to an Order Form, shall commence as of the first day of the month following Licensee's execution of an amendment to the Order Form activating CDP Support pursuant to Section 3 of PE Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Licensee under the License Agreement is explicitly excluded from the CDP Support services provided under this Attachment.

2.2 CDP Support is provided during CDP Support Office Time and includes the following:

- Incident handling by SAP for problems related to the Non-Standard Software
- Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans
- Support packages for Non-Standard Software - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Non-Standard Software is or has been developed on Licensee's non-Production System

2.3 For daily operation and cooperation for support-related issues associated with CDP Support, SAP will name a contact person for Licensee within SAP's Custom Development organization (the "CDP Support Delivery Manager"). The CDP Support Delivery Manager will perform the following tasks as it relates to the delivery of CDP Support for the Non-Standard Software:

2 SAP Baseline Support for Custom Solutions

2.1 Služby CDP Support poskytované podľa tejto Prílohy sú obmedzené na Neštandardný softvér poskytnutý Nadobúdateľovi licencie a prijatý Nadobúdateľom licencie podľa Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support uvedených v Dokumente o rozsahu Služieb PE k Objednávke. Služby CDP Support podporujú funkcie Neštandardného softvéru s vydaniami Základného softvéru a v prostredí informačných technológií („IT") tak, ako je definované v príslušných Dokumentoch o rozsahu alebo Rozsahoch prác vhodných pre služby CDP Support a súvisiacej dokumentácii. Služby CDP Support v prípadoch Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP, v ktorých dochádza k odsúhlaseniu Neštandardného softvéru Nadobúdateľom licencie počas Obdobia platnosti Služieb PE Dokumentu o rozsahu Služieb PE k Objednávke, sa začínajú poskytovať k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po uplatnení dodatku k Objednávke zo strany Nadobúdateľa licencie, na základe ktorého dochádza k aktivácii služieb CDP Support v súlade s Článkom 3 Dokumentu o rozsahu Služieb PE k Objednávke. Všetok ostatný Softvér SAP licencovaný Nadobúdateľom licencie podľa Licenčnej zmluvy je výslovne vylúčený zo služieb CDP Support poskytovaných podľa tejto Prílohy.

2.2 Služby CDP Support sa poskytujú počas Pracovnej doby služieb CDP Support a zahŕňajú nasledujúce činnosti:

- spracovanie Incidentov spoločnosťou SAP pre problémy súvisiace s Neštandardným softvérom,
- opravy kódu (ako napríklad pozmenené programy, ktoré nereprodukujú odkazovanú nesprávnu činnosť) alebo dočasné riešenia, prípadne akčné plány,
- balíky podpory pre Neštandardný softvér - opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv alebo zmien do existujúcich funkcií (toto sa nevzťahuje na Neštandardný softvér vyvinutý v inom než Produktívnom systéme Nadobúdateľa licencie).

2.3 Na účely dennej prevádzky a spolupráce v prípadoch problémov súvisiacich so službou CDP Support spoločnosť SAP vymenuje kontaktnú osobu pre Nadobúdateľa licencie v rámci organizácie Custom Development spoločnosti SAP („Manažér dodávok služby CDP Support"). Manažér dodávok služby CDP Support vykonáva nasledujúce úlohy, ktoré súvisia s dodávkami služby CDP Support pre Neštandardný softvér:

- Setup and management of the Licensee's incident component and associated incident queue(s)
- Manage SAP Custom Development's internal support team assigned to provide CDP Support hereunder
- Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate PE Services related to CDP Support in the PE Services engagement Service and Support Plan
- Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the PE Services related to CDP Support that have been included in the PE Services engagement Service and Support Plan
- Participate in the Executive Meetings on topics related to CDP Support (e.g.; report on Licensee's support messages. provide status on deliveries of PE Services related to CDP Support)

- nastavenie a správa komponentu Nadobúdateľa licencie pre incidenty a súvisiacich frontov pre incidenty,
- riadenie interného tímu podpory oddelenia SAP Custom Development, ktorý je priradený na poskytovanie služby CDP Support podľa tejto zmluvy,
- podpora MTK pri koordinácii a začlenení zodpovedajúcich Služieb PE súvisiacich so službami CDP Support v Pláne služieb a podpory pre dohodu Služieb PE,
- podpora MTK pri koordinácii dodávok individuálnych služieb na úrovni projektu pre Služby PE súvisiace so službami CDP Support, ktoré boli zahrnuté do Plánu služieb a podpory pre dohodu Služieb PE,
- účasť na Stretnutiach exekutívy týkajúcich sa služieb CDP Support (napr. informovanie o hláseniach o potrebe podpory Nadobúdateľa licencie, informovanie o stave dodávok Služieb PE v súvislosti so službami CDP Support).

3 Preconditions

1. In order to receive CDP Support services as described in this Attachment, Licensee shall fulfill the following requirements:
2. Fulfill its obligations under this Attachment, the Order Form and the Agreement.
3. Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Non-Standard Software. Licensee's failure to assign an incident concerning the Non-Standard Software to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.
4. Licensee shall describe how the error, malfunction or defect presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the error, malfunction or defect. Licensee shall help SAP analyze the error, malfunction or defect and

3 Predpoklady

1. V záujme prijímania služieb CDP Support tak, ako je popísané v tejto Prílohe, musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce požiadavky:
2. splniť si svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Prílohy, Objednávky a Zmluvy,
3. odosielať všetky incidenty spoločnosti SAP v angličtine prostredníctvom aktuálne používanej infraštruktúry podpory spoločnosti SAP tak, ako je sprístupnená Nadobúdateľovi licencie podľa Popisu služieb pomocou komponentu pre incidenty poskytnutého spoločnosťou SAP písomne na základe odsúhlasenia príslušného Neštandardného softvéru. Nesprávne priradenie incidentu týkajúceho sa Neštandardného softvéru k správnemu komponentu pre incidenty zo strany Nadobúdateľa licencie môže viesť k omeškaniu odozvy spoločnosti SAP na incident o určenie a vykonanie správneho priradenia. Nadobúdateľ licencie chápe a potvrdzuje, že spoločnosť SAP môže spracovať incidenty, ktoré nie sú v angličtine, až po štandardnom preklade incidentov, a potrebný čas sa pripočíta k spracovaniu incidentu.
4. Nadobúdateľ licencie popíše, ako sa chyba, nesprávna činnosť alebo nedostatok prejavuje, a v niektorých prípadoch Nadobúdateľ licencie musí demonštrovať túto chybu, nesprávnu činnosť alebo nedostatok.

support SAP's CDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.

Nadobúdateľ licencie musí pomôcť spoločnosti SAP pri analýze chyby, nesprávnej činnosti alebo nedostatku a podporovať službu CDP Support spoločnosti SAP v prípade potreby aj nasadením vlastných zamestnancov Nadobúdateľa licencie.

5. Licensee shall classify each error, malfunction or defect in the Non-Standard Software or related documentation in accordance with SAP Note 67739.

5. Nadobúdateľ licencie klasifikuje každú chybu, nesprávnu činnosť alebo nedostatok v Neštandardnom softvéri alebo v súvisiacej dokumentácii v súlade s pokynom SAP Note 67739.

6. Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the error, malfunction or defect. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.

6. Nadobúdateľ licencie musí sprístupniť spoločnosti SAP všetky dokumenty týkajúce sa akýchkoľvek pozmenení a vylepšení (napr. Modifikácie alebo Doplnky Add-On) vytvorených Nadobúdateľom licencie alebo pre Nadobúdateľa licencie, ktoré môžu pomôcť pri analýze chyby, nesprávnej činnosti alebo nedostatku. Nadobúdateľ licencie tiež musí viesť primeranú a aktualizovanú evidenciu týchto pozmenení a vylepšení a v prípade potreby k nej poskytnúť prístup aj spoločnosti SAP.

7. Licensee must apply all coding corrections, patches, workaround solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Attachment to the Non-Standard Software.

7. Nadobúdateľ licencie musí použiť všetky opravy kódu, opravy, dočasné riešenia, balíky podpory a ďalšie riešenia poskytnuté spoločnosťou SAP na základe tejto Prílohy na Neštandardný softvér.

8. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive CDP Support services.

8. Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie služieb CDP Support požiadaný o vykonanie inovácie na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz.

4 Changes to Licensee Information; Audit

Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Non-Standard Software and all other information relevant to the use of the Non-Standard Software. To check compliance with the terms of this Attachment, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.

4 Zmeny v Informáciách o Nadobúdateľovi licencie a audit

Nadobúdateľ licencie bez zbytočného odkladu informuje spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách v inštaláciách Neštandardného softvéru Nadobúdateľa licencie a všetkých ostatných informáciách relevantných pre používanie Neštandardného softvéru. V záujme overenia zhody s podmienkami tejto Prílohy má spoločnosť SAP oprávnenie pravidelne monitorovať správnosť informácií, ktoré Nadobúdateľ licencie poskytol.

5 Additional Terms and Conditions

5.1 CDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Non-Standard Software was provided to the Licensee under the respective CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Attachment Licensee may

5 Dodatočné podmienky a ustanovenia

5.1 Služba CDP Support podľa tohto dokumentu sa bude poskytovať v Neproduktívnom systéme Nadobúdateľa licencie, kde sa Neštandardný softvér poskytoval Nadobúdateľovi licencie podľa príslušných Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support. Z opodstatnenej príčiny a s ohľadom na všetky

request and SAP may agree to provide the CDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of CDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided CDP Support to its Production Systems.

ostatné predpoklady tejto Prílohy Nadobúdateľ licencie môže požadovať a spoločnosť SAP môže odsúhlasiť poskytovanie služby CDP Support v inom Neproduktívnom systéme Nadobúdateľa licencie namiesto tohto systému pre príslušné poskytovanie služby CDP Support. Bez ohľadu na čokoľvek, čo je v rozpore s vyššie uvedeným, je uplatnenie poskytnutej služby CDP Support na Produktívne systémy Nadobúdateľa licencie výlučnou zodpovednosťou Nadobúdateľa licencie.

5.2 In the event SAP provides third party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide CDP Support on such third party software unless otherwise agreed separately in writing.

5.2 Ak spoločnosť SAP poskytuje softvér tretej strany (iný softvér než softvér SAP) Nadobúdateľovi licencie podľa príslušných Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support, spoločnosť SAP neposkytuje službu CDP Support pre takýto softvér tretej strany, ak nedôjde k inej samostatnej písomnej dohode.

5.3 CDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Non-Standard Software covered by this Attachment.

5.3 Služba CDP Support sa poskytuje výlučne v Komunikačnom bode zákazníka, ktorý musí podporovať každú inštaláciu Neštandardného softvéru, na ktorú sa vzťahuje táto Príloha.

5.4 CDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.service.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.

5.4 Služba CDP Support sa automaticky ukončí k tomu istému dátumu ako štandardná údržba alebo rozšírená údržba (ak si Nadobúdateľ licencie predplatil rozšírenú údržbu a ak sú takéto podmienky definované v dokumente stratégií spoločnosti SAP pre vydávanie verzií na lokalite www.service.sap.com/releasestrategy) pre Základný softvér.

5.5 Fee(s) are subject to change: a) in the case of fixed fee CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Non-Standard Software receiving CDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Non-Standard Software receiving CDP Support under the applicable CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s); or b) in the case of time and materials CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Non-Standard Software receiving CDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Licensee to SAP for the Non-Standard Software receiving CDP Support under the applicable CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) during the term of the applicable CDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s).

5.5 Poplatky podliehajú zmene: a) ak ide o Dokumenty o rozsahu alebo Rozsahy prác vhodné pre služby CDP Support s fixnými poplatkami, za vývoj Neštandardného softvéru, pre ktorý sa poskytujú služby CDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu zmien v poplatkoch za vývoj pre Neštandardný softvér, pre ktorý sa poskytujú služby CDP Support, podľa príslušných Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support, alebo b) ak ide o Dokumenty o rozsahu alebo Rozsahy prác vhodné pre služby CDP Support s účtovaním na základe času a materiálu, za vývoj Neštandardného softvéru, pre ktorý sa poskytujú služby CDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu revízie výpočtu poplatkov na základe celkových poplatkov za vývoj (vrátane cestovného a výdavkov) zaplatených Nadobúdateľom licencie spoločnosti SAP za Neštandardný softvér, pre ktorý sa poskytujú služby CDP Support, podľa príslušných Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support počas obdobia platnosti príslušných Dokumentov o rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre služby CDP Support.

Attachment 2

LICENSING TERMS FOR SAP SOLUTION MANAGER ENTERPRISE EDITION

SAP Solution Manager Enterprise Edition under PE Services

1. SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the License Agreement and is solely for the following purposes during the delivery of PE Services: (i) delivery of PE Services; and (ii) application lifecycle management for Licensee IT Solutions (which may include Licensee Solutions and hardware systems support by Licensee's IT team). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

   - Implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
   - Incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
   - Mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway or equivalent technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
   - Management of application lifecycle management projects for Licensee IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (The cross project resource management and portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and needs to be licensed separately.)
   - Administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee under the License Agreement

   For application lifecycle management as outlined

Príloha 2

LICENČNÉ PODMIENKY PRE SAP SOLUTION MANAGER ENTERPRISE EDITION

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Služieb PE

1. SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akékoľvek nástupnícke riešenie SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytované podľa tohto dokumentu) podlieha Licenčnej zmluve a je určený výlučne na nasledujúce účely počas dodávky Služieb PE: (i) dodávka Služieb PE a (ii) riadenie životného cyklu aplikácií pre Riešenia Nadobúdateľa licencie (ktoré môžu zahŕňať podporu pre Riešenia a hardvérové systémy Nadobúdateľa licencie zo strany tímu 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 SAP Solution Manager Enterprise Edition,
   - scenáre riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s použitím technológie SAP NetWeaver Gateway alebo ekvivalentnej technológie začlenenej nástroja do 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 SAP Solution Manager Enterprise Edition (funkcia riadenia zdrojov a portfólií medzi projektmi v komponente SAP Project and Portfolio Management nespadá do rozsahu SAP Solution Manager Enterprise Edition a musí sa licencovať samostatne),
   - administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a BI aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v nástroji SAP Solution Manager Enterprise Edition. BI sa môže uskutočňovať aj v prípade, ak Nadobúdateľ licencie licencoval príslušný softvér SAP BI podľa Licenčnej zmluvy.

   Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené

under section 1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

v článku 1(ii) vyššie, Nadobúdateľ licencie nevyžaduje samostatnú licenciu na balík pre SAP CRM. Nadobúdateľ licencie musí vlastniť potrebné licencie definovaných používateľov, aby mohol používať nástroj SAP Solution Manager.

Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP licensee's together with SAP Solution Manager. This runtime license is limited to the Use of the relevant database as underlying database of the SAP Solution Manager and limited to the PE Services Term of an individual Order Form.

Nadobúdateľ licencie má oprávnenie na používanie databáz spoločnosti SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory zákazníkov spoločnosti SAP a ktoré sú všeobecne dostupné všetkým nadobúdateľom licencie spoločnosti 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 poskytovania Služieb PE príslušnej Objednávky.

2. SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above; or (iii) application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee IT Solutions; and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management including, but not limited to, portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above; (vi) SAP NetWeaver Gateway except for the mobile application lifecycle management scenarios with the scope described above.

2. SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je popísané vyššie. Nadobúdateľ licencie nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition najmä pre (i) scenáre CRM, ako napr. správa príležitostí, správa potenciálnych zákazníkov alebo správa podpory obchodu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v Článku 1, (ii) iné typy používania SAP NetWeaver než sú uvedené vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie incidentov (servisné stredisko) okrem Riešení 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, (vi) SAP NetWeaver Gateway vrátane času návrhu SAP NetWeaver Gateway okrem scenárov riadenia životného cyklu mobilných aplikácií s rozsahom popísaným vyššie. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

3. SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Customer Support Website under http://support.sap.com/solutionmanager the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Attachment.

3. Spoločnosť SAP podľa vlastného uváženia môže priebežne na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese http://support.sap.com/solutionmanager aktualizovať prípady použitia produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe tejto Prílohy.

4. SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the PE Services Term of an individual Order Form by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under PE Services other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or

4. SAP Solution Manager Enterprise Edition môžu počas Obdobia Služieb PE pre jednotlivú Objednávku používať len Definovaní používatelia s licenciou Nadobúdateľa licencie 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 v rámci Služieb PE než sú funkcie uvedené vyššie je predmetom osobitnej

related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the PE Services Term of an individual Order From for creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation directly related to Licensee IT Solutions.

písomnej dohody so spoločnosťou SAP aj v takých prípadoch, ak takéto funkcie sú prístupné prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa ho týkajú. Bez ohľadu na predchádzajúce obmedzenie Definovaných používateľov je Nadobúdateľ licencie oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používať webové samoobslužné služby v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition počas Obdobia služieb PE pre jednotlivú Objednávku na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory a potvrdenie žiadostí priamo súvisiacich s Riešeniami IT Nadobúdateľa licencie.

5. In the event Licensee terminates an individual PE Services Scope Document to an Order Form or an individual Order Form and was receiving SAP Standard Support, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under the terminated PE Services Scope Document or the terminated Order Form shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

5. Ak Nadobúdateľ licencie vypovie individuálny Dokument o rozsahu Služieb PE k Objednávke alebo individuálnu Objednávku a prijímal služby SAP Standard Support, používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition podľa vypovedaného Dokumentu o rozsahu Služieb PE alebo vypovedanej Objednávky zo strany Nadobúdateľa licencie sa ukončí. Potom sa bude používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľom licencie riadiť podmienkami príslušného Popisu služieb podpory SAP Standard Support.

6. Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the License Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Attachment.

6. Nadobúdateľ licencie nesmie ponúkať používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám, aj keď tieto tretie strany majú licencovaný Softvér SAP a licencovaných Definovaných používateľov, ak tretie strany oprávnené na prístup k Softvéru SAP podľa Licenčnej zmluvy majú povolený prístup k nástroju SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory týkajúcej sa produktov spoločnosti SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie a v súlade s podmienkami tejto Prílohy.

Attachment 3

SAP E2E ON-SITE EMPOWERING WORKSHOP DELIVERY REQUIREMENTS

SAP's Empowering Workshop Responsibilities: SAP shall provide:

- A qualified instructor
- Printed course materials
- Course presentation content
- Access to SAP training website via a Citrix Secure Gateway ("CSG"). The number of active workstation logon access will be a function of the bandwidth available identified by the requirements document mentioned in this Attachment 3. CSG is a direct connection to an SAP training landscape via the internet (https://access.sap.com)

Licensee Responsibilities:

- Suitable workshop environment, reasonably free from distractions and with sufficient room for the attendees to participate fully
- Suitable audio-visual equipment meeting the recommended requirements specified herein
- Adequate number of properly configured instructor and student workstations for the number of participants attending the workshop. Such student workstations shall meet the recommended requirements specified herein
- Prior to scheduling an on-site workshop, Licensee must understand and adhere to the requirements document (provided by SAP prior to scheduling an on-site workshop) for each workshop
- All internal security and network issues
- Internet access is available to all workstations, student and instructor, for connecting to SAP's internal training landscape via CSG. A successful CSG test connection must be completed before the workshop begins

Príloha 3

POŽIADAVKY NA DODÁVKY PRE SAP E2E ON-SITE EMPOWERING WORKSHOP

Zodpovednosti spoločnosti SAP v súvislosti s produktmi Empowering Workshop: spoločnosť SAP musí poskytnúť:

- kvalifikovaného inštruktora,
- tlačené školiace materiály,
- obsah s prezentáciou školenia,
- prístup k školiacej webovej lokalite spoločnosti SAP prostredníctvom nástroja Citrix Secure Gateway („CSG"), pričom počet aktívnych pracovných staníc s možnosťou prístupu na základe prihlásenia bude závisieť od dostupnej šírky pásma, ktorá je uvedená v dokumente s požiadavkami spomenutom v tejto Prílohe 3 (CSG predstavuje priame pripojenie k školiacej infraštruktúre spoločnosti SAP cez internet (https://access.sap.com)).

Zodpovednosti Nadobúdateľa licencie:

- prostredie vhodné pre workshop, primerane chránené pred rušivými vplyvmi a s dostatkom miesta na plnohodnotné zapojenie účastníkov,
- vhodné audiovizuálne vybavenie spĺňajúce odporúčané požiadavky zadané v tomto dokumente,
- primeraný počet správne nakonfigurovaných inštruktorských a študentských pracovných staníc pre počet účastníkov workshopu, pričom pracovné stanice študentov musia spĺňať odporúčané požiadavky zadané v tomto dokumente,
- pred naplánovaním workshopu na pracovisku musí Nadobúdateľ licencie porozumieť dokumentu s požiadavkami (poskytnutému spoločnosťou SAP pred naplánovaním workshopu na pracovisku) a súhlasiť s ich dodržiavaním pri každom workshope,
- všetky problémy interného a sieťového zabezpečenia,
- prístup k internetu je k dispozícii pre všetky pracovné stanice, študentské aj inštruktorské, na pripojenie k internej školiacej infraštruktúre spoločnosti SAP prostredníctvom CSG, pred začatím workshopu je nutné úspešne vytvoriť testovacie pripojenie nástroja CSG,

- An IT representative must be made available at Licensee's site for initial connectivity/network type issues

- na pracovisku Nadobúdateľa licencie musí byť k dispozícii zástupca oddelenia IT pre prípadné úvodné problémy s pripojením/typom siete.

Instructor Workstation:

The following requirements are recommended to display presentations:

- Microsoft PowerPoint Viewer and Adobe Reader
- Depending upon the presentation, the instructor workstation requires approximately 100 - 500MB of free local disk space per presentation if installed on the hard drive

Pracovná stanica inštruktora:

Na zobrazovanie prezentácií sa odporúča dodržať nasledujúce podmienky:

- Microsoft PowerPoint Viewer a Adobe Reader,
- v závislosti od prezentácie pracovná stanica inštruktora vyžaduje približne 100 až 500 MB voľného miesta na prezentáciu, ak je nainštalovaná na pevnom disku.

Instructor and Student Workstations:

The following minimum requirements are recommended to access the Windows Terminal Servers:

- Microsoft Windows Operating System Windows 7, Windows 8, or Apple Operating System Mac OS X
- MS-Internet Explorer version 8, or higher, or Mozilla Firefox version 18.x, or higher, Google Chrome Version 21 or higher
- Cookies, popups, frame usage must be allowed in the internet browser
- 17" monitors operating at 1024x768 resolution (for readability)
- Operating Systems and/or web browsers other than stated above are not supported. The remote training location that is accessing SAP servers via our CSG solution must also have sufficient spare bandwidth in their internet link to support the extra traffic. An additional 30 - 50 Kbps per connection is recommended in excess of their normal demand

Pracovné stanice inštruktora a študentov:

Na prístup k produktu Windows Terminal Servers sa odporúča dodržať nasledujúce minimálne podmienky:

- operačný systém Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 8 alebo Apple Mac OS X,
- MS Internet Explorer, verzia 8 alebo novšia, alebo Mozilla Firefox, verzia 18.x alebo novšia, prípadne Google Chrome, verzia 21 alebo novšia,
- v internetovom prehľadávači musia byť povolené súbory cookie, rozbaľovacie okná a používanie rámcov,
- 17-palcové monitory s nastaveným rozlíšením 1 024 x 768 (na dosiahnutie prijateľnej čitateľnosti),
- iné operačné systémy a/alebo webové prehľadávače než sú uvedené vyššie nie sú podporované, miesto pre školenie na diaľku, ktoré získava prístup k serverom SAP prostredníctvom nášho riešenia CGS, musí mať internetové pripojenie s dostatkom voľnej šírky pásma, aby mohli podporovať prenosy navyše – odporúča sa dodatočných 30 - 50 kb/s na každé pripojenie nad rámec normálnych požiadaviek.

Attachment 4

Use Terms for Complementing Transformation Software Solutions

This attachment governs the provision of complementing transformation software solutions ("Complementing Solutions") under the SAP Landscape Transformation Management Services.

1 Usage Rights and Limitations

1.1 For the provision of the Complementing Solutions, SAP grants to Licensee a non-exclusive, non-perpetual, individual, personal and non-transferable license to use the conversion, migration, and/or analysis software solely for the purpose and only for the duration SAP is performing SAP Landscape Transformation Management Services according to the scope and for the installations mutually agreed to by the parties for the delivery of SAP Landscape Transformation Management Services.

1.2 The Complementing Solutions specifically licensed hereunder is not standard SAP software and is subject to special restrictions, use, license, support and maintenance terms. This includes, without limitation, the documentation for the Complementing Solutions (the "Documentation"), which SAP may provide in its sole discretion, in electronic and/or printed form with the Complementing Solutions. The Documentation is available in the English, and any comments in the coding of the Complementing Solutions will not be translated by SAP. The Complementing Solutions are designed for use by suitably qualified specialists only and shall only be used for the purposes designed and approved by SAP and in accordance with the applicable documentation, process description and recommendations for the Complementing Solutions.

2 Delivery / Installation

2.1 Licensee may retrieve a copy of the Complementing Solutions, and any available Documentation, via an SAP provided download link which is individualized for the Licensee.

2.2 SAP will provide Licensee with instructions for the installation of the Complementing Solutions ("Installation Instructions").

Príloha 4

Podmienky používania doplňujúcich riešení transformačného softvéru

Táto príloha riadi poskytovanie doplňujúcich riešení transformačného softvéru („Doplňujúce riešenia") podľa služieb SAP Landscape Transformation Management Services.

1 Práva na používanie a obmedzenia

1.1 V rámci poskytovania Doplňujúcich riešení udeľuje spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie nevýhradnú, časovo obmedzenú, individuálnu, osobnú a neprenosnú licenciu na používanie softvéru na konverziu, migráciu a/alebo analýzu výhradne na účely a iba počas trvania poskytovania služieb SAP Landscape Transformation Management Services spoločnosťou SAP podľa rozsahu a pre inštalácie, ktoré si strany vzájomne odsúhlasili pre poskytovanie služieb SAP Landscape Transformation Management Services.

1.2 Doplňujúce riešenia špecificky licencované podľa tohto dokumentu nepredstavujú štandardný softvér SAP a vzťahujú sa na ne špeciálne obmedzenia a podmienky používania, licencovania, podpory a údržby. Tie okrem iného zahŕňajú dokumentáciu k Doplňujúcim riešeniam („Dokumentácia") poskytovanú spoločnosťou SAP na základe jej vlastného uváženia v elektronickej a/alebo tlačenej forme spolu s Doplňujúcimi riešeniami. Dokumentácia je k dispozícii v anglickom jazyku a spoločnosť SAP nebude prekladať komentáre v kódovaní Doplňujúcich riešení. Doplňujúce riešenia sú navrhnuté len na použitie primerane kvalifikovanými špecialistami a môžu sa používať len na účely určené a schválené spoločnosťou SAP a v súlade s príslušnou dokumentáciou, popisom procesov a odporúčaniami pre Doplňujúce riešenia.

2 Dodanie a inštalácia

2.1 Nadobúdateľ licencie môže získať kópiu Doplňujúcich riešení a akúkoľvek dostupnú Dokumentáciu prostredníctvom prepojenia na ich stiahnutie, ktoré mu poskytne spoločnosť SAP a ktoré je vyhradené len pre tohto Nadobúdateľa licencie.

2.2 Spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie pokyny na inštaláciu Doplňujúcich riešení („Pokyny na inštaláciu").

3 Support

3.1 In the event that there are malfunctions related to Licensee's use of the Complementing Solutions (e.g. error messages, program terminations) which materially hinder Licensee's use of the Complementing Solutions, SAP shall use reasonable efforts to provide support to Licensee's CCoE. Licensee understands and agrees that SAP will not provide support for the Complementing Software under the Support Schedule.

3.2 The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee shall report malfunctions to SAP under the components defined in SAP note 1463386. Reported malfunction(s) submitted by the Licensee shall include a written report specifying the malfunction and a reproducible example.

3.3 Upon SAP's request, Licensee shall promptly provide SAP with printed error messages, and all other data and records that may be useful or necessary for the further analysis of the malfunction.

3.4 Licensee shall assist SAP in further identifying, locating, or reporting any malfunctions experienced by Licensee.

3.5 The support provided by SAP under this section 3 may include:

- A workaround (intermediary method to avoid or bypass errors) to handle a malfunction that cannot be solved immediately, in order to help maintain the functionality of the affected Complementing Solution; and/or;
- The delivery of a new version of the Complementing Solution(s) via a SAP provided download link which is individualized for the Licensee

3.6 Details on the availability of the SAP support, reaction times and the definition of message priorities are defined in SAP note 1463386.

3 Podpora

3.1 V prípade výskytu porúch súvisiacich s používaním Doplňujúcich riešení Nadobúdateľom licencie (napr. chybových hlásení, ukončení programov), ktoré Nadobúdateľovi licencie zásadným spôsobom bránia v používaní Doplňujúcich riešení, spoločnosť SAP vyvinie primerané úsilie na poskytnutie podpory stredisku CCoE Nadobúdateľa licencie. Nadobúdateľ licencie si je vedomý a súhlasí s tým, že spoločnosť SAP neposkytne podporu pre Doplňujúci softvér podľa Popisu služieb podpory.

3.2 Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá spoločnosťou SAP. Nadobúdateľ licencie nahlási poruchy spoločnosti SAP podľa komponentov definovaných v pokyne SAP Note 1463386. Nahlásené poruchy odoslané Nadobúdateľom licencie musia obsahovať písomné hlásenie opisujúce poruchu a reprodukovateľný príklad.

3.3 Na žiadosť spoločnosti SAP Nadobúdateľ licencie spoločnosti SAP okamžite poskytne tlačené chybové hlásenia a všetky ostatné údaje a záznamy, ktoré môžu byť užitočné alebo potrebné na ďalšiu analýzu poruchy.

3.4 Nadobúdateľ licencie poskytne spoločnosti SAP pomoc pri ďalšom identifikovaní, vyhľadávaní alebo vykazovaní akýchkoľvek porúch, ktoré Nadobúdateľ licencie zaznamená.

3.5 Podpora poskytovaná spoločnosťou SAP podľa tohto článku 3 môže zahŕňať:

- dočasné riešenie (prechodný spôsob, ako sa vyhnúť chybám alebo ich obísť) na odstránenie poruchy, ktorú nemožno vyriešiť okamžite, a na zachovanie funkčnosti ovplyvneného Doplňujúceho riešenia,
- poskytnutie novej verzie Doplňujúcich riešení prostredníctvom prepojenia na stiahnutie poskytnutého spoločnosťou SAP, ktoré je prispôsobené pre Nadobúdateľa licencie.

3.6 Podrobnosti o dostupnosti služieb podpory spoločnosti SAP, reakčných časoch a definícii priorít správ sú definované v pokynoch SAP Note 1463386.