

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

V každom prípade, v ktorom sú ustanovenia tohto Popisu v rozpore alebo sa nezhodujú s ustanoveniami Zmluvy vrátane všetkých jej dodatkov, príloh, objednávok alebo iných dokumentov pripojených alebo zahrnutých do Zmluvy ako odkaz, majú prednosť a platia ustanovenia tohto Popisu. . Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory SAP Enterprise Support spoločnosťou SAP (ďalej len „Služby podpory SAP Enterprise Support“) pre všetky softvéry licencované Zákazníkom na základe Zmluvy (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Enterprise Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

1. Definície:

- 1.1 Výraz „Spustenie produktívnej prevádzky“ (Go-Live) označuje okamih, od ktorého po implementácii Riešenia Enterprise Support alebo po uprade Riešenia Enterprise Support môže Zákazník začať používať Riešenia Enterprise Support na spracovávanie skutočných údajov v produktívnej prevádzke a na prevádzku svojich interných podnikových operácií zákazníka v súlade so zmluvou.
- 1.2 „Riešenie(a) Zákazníka“ znamená Riešenia Enterprise Support a akýkoľvek iný softvér licencovaný Zákazníkom tretími stranami za predpokladu, že taký softvér tretích strán je prevádzkovaný v spojení s Riešeniami Enterprise Support.
- 1.3 „Produktívny systém“ znamená produktívny systém SAP používaný pre chod interných podnikových operácií Zákazníka, v ktorom sa zaznamenávajú údaje Zákazníka.
- 1.4 „Softvérové riešenie(a) SAP“ znamená skupinu jedného alebo viacerých Produktívnych systémov, na ktorých sú prevádzkované Riešenia Zákazníka a ktoré sú zamerané na konkrétny funkčný aspekt činnosti Zákazníka. Podrobnosti a príklady sú uvedené na stránkach SAP Service Marketplace (ako je uvedené v pokyne SAP Note 1324027 alebo v ktoromkoľvek budúcom SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 1324027).
- 1.5 „Servisný zásah“ znamená sériu činností a úloh podpory vykonávaných na diaľku za účelom zhromažďovania ďalších informácií komunikovaním alebo analýzou Produktívneho systému, ktorých výsledkom je zoznam odporúčaní. Servisný zásah môže byť vykonávaný manuálne, ako „self-service“ alebo plne automatizovaným spôsobom.
- 1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/alebo poruchy, identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu so Zákazníkom v súlade so štandardmi SAP a ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky (Go-Live), alebo (ii) majú zásadný obchodný dopad na Produktívny systém.
- 1.7 „Miestna pracovná doba“ (Local Office Time) znamená bežnú pracovnú dobu (od 8:00 do 18:00) počas bežných pracovných dní v súlade s príslušnými štátnymi sviatkami a dňami pracovného pokoja, ktoré sa dodržiavajú v danej pobočke SAP. Čo sa týka výhradne Služieb podpory SAP Enterprise Support, obidve strany sa môžu navzájom dohodnúť, že ako referencia pre Miestnu pracovnú dobu sa použije iná pobočka spoločnosti SAP.

2. **Rozsah Služby podpory SAP Enterprise Support.** Zákazník je oprávnený požadovať a spoločnosť SAP poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support v tej miere, v akej ich vo všeobecnosti poskytuje na tomto území. Poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support v súčasnosti zahŕňa:

Priebežné zlepšovanie a inovácia

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení SAP Enterprise Support, ako aj nástroje a metódy pre upgrade.
- Podporné balíčky „Support Packages“ - opravné balíky s cieľom znížiť zaťaženie pri implementácii jednotlivých opráv. Podporné balíčky môžu obsahovať aj nástroje na úpravu existujúcej funkcionality s cieľom prispôsobiť ju zmenám právnych a regulačných požiadaviek.
- Pre verzie kľúčových aplikácií SAP Business Suite 7 (počínajúc aplikáciou SAP ERP 6.0 a verziami SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávanými v roku 2008) môže spoločnosť SAP poskytovať rozšírené funkcie a/alebo inovácie pomocou balíkov rozšírenia alebo inými dostupnými spôsobmi. Počas obdobia štandardnej údržby pre verziu kľúčovej aplikácie SAP spoločnosť SAP v súčasnosti postupuje tak, že poskytuje jeden balík rozšírenia alebo inú aktualizáciu raz za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany. Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie SAP a dodatočne vydané a podporované funkčné moduly.
- Riadenie softvérových zmien, ako napríklad zmeny konfiguračných nastavení alebo upgrade Riešení Enterprise Support, je v súčasnosti podporované napríklad pomocou obsahových a informačných materiálov, nástrojov pre kopírovanie klienta a entít a nástrojov pre porovnanie zákaznických úprav (customizácia).
- Spoločnosť SAP poskytne Zákazníkovi päť dní služieb vzdialenej podpory od architektov riešenia SAP na jeden kalendárny rok,
 - o na pomoc Zákazníkovi pri hodnotení inovačných schopností najnovšieho zlepšovacieho balíčka SAP (SAP Enhancement Package) a pri hodnotení, ako môže byť najnovší zlepšovací balíček SAP využitý pre požiadavky obchodných procesov Zákazníka.
 - o na pomoc Zákazníkovi vo forme inštrukcie prenosu vedomostí, na jeden deň, pre definovaný softvér/aplikácie od spoločnosti SAP alebo komponenty Globálnej architektúry podpory. Obsah a plány inštrukcie sú momentálne uvedené na <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Zodpovednosť za metodiku plánovania, dostupnosti a dodávok nesie spoločnosť SAP.
- Spoločnosť SAP poskytuje Zákazníkovi prístup na riadené samoobslužné služby ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition, čím pomáha Zákazníkovi optimalizovať technické riadenie vybraných Riešení Enterprise Support.
- Konfiguračné pokyny a obsah pre Riešenia Enterprise Support sú obvykle poskytované v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition. Osvedčené postupy (Best Practices) pre SAP System Administration a SAP Solution Operations pre Riešenia Enterprise Support.
- Konfiguračný a operačný obsah SAP je podporovaný ako neoddeliteľná súčasť Riešení Enterprise Support.
- Popis obsahu, nástrojov a procesov pre SAP aplikáciu Riadenie životného cyklu sú súčasťou SAP Solution Manager Enterprise Edition, Riešení Enterprise Support a/alebo príslušnej Dokumentácie pre Riešenia Enterprise Support.

Rozšírená podpora pre balíky rozšírenia a iné aktualizácie softvéru SAP

Spoločnosť SAP ponúka špeciálne kontroly na diaľku poskytované expertmi pre riešenia SAP, s cieľom analyzovať plánované alebo existujúce úpravy a identifikovať prípadné možné konflikty medzi Uživatelským kódom Zákazníka a balíkmi rozšírenia a inými aktualizáciami Riešení Enterprise Support. Každá kontrola sa vykonáva pre jednu konkrétnu zmenu v jednom z krokov kľúčových obchodných procesov Zákazníka. Zákazník je oprávnený získať dve služby z jednej z nasledujúcich kategórií za jeden kalendárny rok na jedno Softvérové riešenie SAP.

- Odôvodnenie úpravy: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy riešenia SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, identifikuje SAP štandardnú funkcionality Riešení Enterprise Support, ktorá môže splniť požiadavky Zákazníka (pre viac podrobností pozri <http://service.sap.com/>).
- Možnosť podpory Uživatelského kódu: Na základe predloženia požadovanej dokumentácie Zákazníkom o rozsahu a návrhu plánovanej alebo existujúcej užívateľskej úpravy SAP Solution Manager Enterprise Edition, ktorú Zákazník predloží spoločnosti SAP, SAP identifikuje, ktoré užívateľské výstupy a služby môžu byť použité na oddelenie užívateľského kódu od kódu SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>).

Globálna architektúra podpory

- SAP Service Marketplace - databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určený na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorého SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkom a partnerom spoločnosti SAP.
- Pokyny SAP (SAP Notes) na SAP Service Marketplace dokumentujú softvérové chyby a obsahujú informácie o tom, ako odstraňovať chyby, vyhýbať sa im a obchádzať ich. Pokyny SAP obsahujú opravy kódovania, ktoré môžu zákazníci implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP takisto dokumentujú súvisiace problémy, otázky zákazníkov a odporúčané riešenia (napr. customizačné nastavenia).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňujúci nainštalovať špecifické úpravy a zlepšenia k SAP komponentom.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – ako je popísané v článku 2.4

Podpora kľúčových aplikácií a procesov („podpora Mission Critical“)

- Globálne spracovanie správ (Global message handling) spoločnosťou SAP v prípade problémov vzťahujúcich sa na Riešenia Enterprise Support, vrátane Dohôd o úrovni služieb (Service Level Agreements) pre Počiatočné reakčné časy a Nápravné opatrenia (pre viac informácií pozri bod 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – ako je popísané v článku 2.2.
- Priebežné kontroly kvality (Continuous Quality Check) – ako je popísané v článku 2.3.
- Globálna analýza (v režime 24x7) hlavných príčin a eskalačné procedúry v súlade s článkom 2.1 nižšie.
- Analýza hlavných príčin pre Uživateľský kód: Pre užívateľský kód Zákazníka vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP poskytuje SAP podpornú analýzu hlavných príčin problémov kľúčových aplikácií v súlade s procesom Globálneho spracovania správ a s Dohodou o úrovni služieb (SLA) uvedenými v bode 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, pričom táto analýza sa vzťahuje na stupne priority hlásenia „veľmi vysoká“ a „vysoká“. Ak je Uživateľský kód Zákazníka zdokumentovaný podľa vtedy platných štandardov SAP (pre podrobnosti pozri <http://service.sap.com/>), môže spoločnosť SAP poskytnúť metodické pokyny, aby Zákazníkovi pomohla problém vyriešiť.

Iné komponenty, metodiky, obsah a účasť v Komunitě

- Monitorovacie komponenty a agenti pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave systému pre Riešenia Enterprise Support (napr. výstraha SAP EarlyWatch Alert).
- Predkonfigurované testovacie šablóny a testovacie prípady sa zvyčajne dodávajú prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition okrem toho pomáha Zákazníkovi pri testovacích aktivitách funkciami, ktoré v súčasnosti zahŕňajú tieto súčasti:
 - Správa testovania pre Riešenia Enterprise Support pomocou funkcionality poskytovanej ako súčasť SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Manažment kvality pre riadenie pomocou „Quality-Gates“
 - Nástroje pre automatické testovanie poskytované spoločnosťou SAP
 - Nástroje poskytované spoločnosťou SAP na pomoc pri optimalizácii rozsahu regresného testu. Takéto nástroje podporujú identifikovanie podnikových procesov, ktorých sa týka plánovaná zmena softvérových riešení SAP, a poskytujú odporúčania pre rozsah testovania, ako aj pre generovanie testovacích plánov (podrobnosti nájdete na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplnkové nástroje, určené na pomoc pri zvyšovaní efektívnosti, ktoré môžu zahŕňať implementačné metodológie a štandardné postupy, implementačnú príručku Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Prístup k metodickým pokynom cez SAP Service Marketplace, ktorý môže zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah určený na pomoc pri znižovaní nákladov a rizík. Tento obsah v súčasnosti zahŕňa:
 - End-to-End Solution Operations: pomáha Zákazníkovi pri optimalizácii end-to-end operácií jeho softvérového riešenia SAP,
 - Metodológia Run SAP: pomáha Zákazníkovi pri správe aplikácií, operáciách podnikových procesov a správe technologickej platformy SAP NetWeaver® a v súčasnosti obsahuje:
 - Štandardy SAP pre operácie riešení,
 - Cestovnú mapu (Road map) pre Run SAP pre implementáciu operácií end-to-end riešení,
 - Nástroje vrátane riešenia riadenia aplikácií SAP Solution Manager Enterprise Edition. Ďalšie informácie o metodológii Run SAP nájdete na <http://service.sap.com/runsap>
- Účasť v Komunitě zákazníkov a partnerov SAP (cez SAP Service Marketplace), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponúkaných službách atď.

2.1. Globálne spracovanie správ a dohoda o úrovni služieb (SLA). V prípade, že Zákazník nahlási poruchu, SAP podporuje Zákazníka poskytnutím informácií o tom, ako odstrániť, vyhýbať sa a obchádzať chyby. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude podporná infraštruktúra, ktorú SAP poskytuje. Zákazník môže odoslať chybové hlásenie kedykoľvek. Všetky osoby zainteresované na procese riešenia hlásenia majú kedykoľvek prístup k statusu hlásenia. Ďalšie informácie o definícii priorit hlásenia nájdete v pokyne SAP Note 67739.

Vo výnimočných prípadoch sa môže Zákazník kontaktovať so spoločnosťou SAP aj telefonicky. Za účelom takého kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje SAP od Zákazníka, aby poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii).

Nasledujúce dohody o úrovni služieb („SLA“) sa vzťahujú na všetky hlásenia Zákazníka o potrebe podpory, ktoré SAP akceptuje ako hlásenia s prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto Popise. Tieto SLA začnú platiť od prvého celého kalendárneho štvrtroka po dátume účinnosti tohto Popisu. Za „kalendárny štvrtrok“ sa považuje trojmesačné obdobie končiacie 31. marcom, 30. júnom, 30. septembrom a 31. decembrom daného kalendárneho roka.

2.1.1 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. **Hlásenia podpory s prioritou 1 („veľmi vysoká“ - Very high).** SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takého hlásenia s prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). Hláseniu sa priradí prioritou 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky pre bežné podnikové operácie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Vo všeobecnosti je to spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: úplný výpadok systému, nesprávne fungovanie centrálnych funkcií SAP v produktívnom systéme alebo problémy - Top-Issues.

b. **Hlásenia podpory s prioritou 2 („vysoká“ - High).** SAP zareaguje na hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 spoločnosťou SAP do štyroch (4) hodín od prijatia takého hlásenia o potrebe podpory s prioritou 2 spoločnosťou SAP počas miestnej pracovnej doby SAP. Hláseniu sa priradí prioritou 2, ak sú vážne postihnuté bežné podnikové operácie v produktívnom systéme a nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefungujúcimi funkciami v systéme SAP, ktoré sú potrebné na vykonávanie takýchto operácií a/alebo úloh.

2.1.2 SLA pre reakčný čas pre nápravné opatrenia pri hláseniach o potrebe podpory s prioritou 1: spoločnosť SAP poskytne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán na vyriešenie (ďalej len „nápravné opatrenie“) pre hlásenia podpory Zákazníka s prioritou 1 do štyroch (4) hodín od prijatia takého hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 spoločnosťou SAP (24 hodín denne, sedem dní v týždni) (ďalej len „SLA pre nápravné opatrenie“). V prípade, že sa Zákazníkovi poskytne ako nápravné opatrenie akčný plán, tento akčný plán musí obsahovať: (i) stav procesu riešenia; (ii) ďalšie plánované kroky vrátane určenia zodpovedných zdrojov SAP; (iii) požadované akcie Zákazníka na podporu procesu riešenia; (iv) ak je to možné, plánované dátumy akcií 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 hlásenie spracováva v SAP („Čas spracovania“). Čas spracovania nezahŕňa čas, keď má hlásenie status „Customer Action“ alebo „SAP Proposed Solution“, kde (a) stav „Customer Action“ znamená, že hlásenie o potrebe podpory bolo postúpené Zákazníkovi; a (b) stav „SAP Proposed Solution“ 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: SAP navrhne riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Zákazník súhlasí so znížením úrovne priority hlásenia.

2.1.3 Predpoklady a výluky.

2.1.3.1 Predpoklady. SLA budú aplikované len pod podmienkou splnenia nasledujúcich predpokladov pre hlásenia o potrebe podpory: (i) Analýzy hlavných príčin pre Uživateľský kód podľa článku 2 sa hlásenia podpory týkajú Verzií Riešení Enterprise Support, ktoré SAP klasifikuje so statusom dodávky „neobmedzená dodávka“, „unrestricted shipment“; (ii) hlásenia podpory predkladá Zákazník v angličtine prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou SAP pre prihlásenie sa na spracovávanie hlásenia o potrebe podpory, pričom hlásenie obsahuje potrebné relevantné podrobnosti (podľa Pokynu SAP Note 16018 alebo akéhokoľvek budúceho pokynu SAP Note, ktorý nahradí SAP Note 16018), aby spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s hlásenou chybou; (iii) hlásenia o potrebe podpory sa týkajú Verzie produktu Riešenia Enterprise Support, ktorá spadá pod základnú podporu (Mainstream Maintenance) alebo rozšírenú podporu (Extended Maintenance).

Pre hlásenia o potrebe podpory s prioritou 1 musí Zákazník splniť nasledujúce dodatočné predpoklady: (a) problém a jeho dopad na podnik sú popísané dostatočne podrobne na to, aby mohla spoločnosť SAP problém vyhodnotiť; (b) Zákazník 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 Zákazníka podľa tohto Popisu a (c) kontaktná osoba Zákazníka má možnosť sprístupniť vzdialené pripojenie do systému (Remote spojenie) a poskytnúť spoločnosti SAP potrebné prihlasovacie údaje do systému SAP.

2.1.3.2 Výluky. V prípade poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support sú zo SLA vylúčené nasledujúce typy hlásení s prioritou 1: (i) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií Riešení Enterprise Support vyvinutých špecificky pre Zákazníka (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Custom Development a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou užívateľského kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP; (ii) hlásenia o potrebe podpory týkajúce sa národných/lokalizovaných verzií, ktoré nie sú súčasťou Riešení Enterprise Support a boli realizované ako partnerské nadstavby (Add-on), vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to i v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo spoločnosťou prepojenou so SAP; (iii) hlásenia o potrebe podpory, ktorých základnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia („development request/vývojová požiadavka“) alebo ak ide o hlásenia o potrebe podpory, ktoré vyžadujú poskytnutie poradenských služieb.

2.1.4 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.1.4.1 Záväzky spoločnosti SAP podľa SLA, ako je uvedené vyššie, sa budú považovať za splnené, ak k príslušnej reakcii dôjde v stanovenej lehote deväťdesiatich piatich percentách (95%) všetkých prípadov pre všetky SLA v období jedného kalendárneho štvrťroka. V prípade, že Zákazník zadá menej ako dvadsať (20) hlásení (v súhrne pre všetky SLA) podľa vyššie uvedených SLA v ktoromkoľvek kalendárnom štvrťroku počas doby platnosti podpory, Zákazník súhlasí s tým, že povinnosti spoločnosti SAP podľa vyššie uvedených SLA sa pokladajú za splnené, ak spoločnosť SAP neprekročila stanovený časový rámec SLA pri viac než jednom hlásení podpory počas príslušného kalendárneho štvrťroka.

2.1.4.2. S prihliadnutím na to, čo je uvedené v bode 2.1.4.1, budú v prípade nesplnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „porušenie“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Zákazník bude písomne informovať SAP o akomkoľvek údajnom porušení; (ii) SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade s SLA; (iv) s prihliadnutím na tento bod 2.1.4, ak sa na základe správy preukáže porušenie zo strany SAP, SAP pripíše Zákazníkovi kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb [„SLC“ (Service Level Credit)] na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support Zákazníka 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 podpory SAP Enterprise Support Zákazníka za príslušný kalendárny štvrťrok. Zákazník je zodpovedný za oznámenie akýchkoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného mesiaca po skončení kalendárneho štvrťroka, v ktorom došlo k porušeniu. Podmienkou zaplatenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Zákazníka o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto bode 2.1.4 predstavuje jediný a vylučný opravný prostriedok Zákazníka vzhľadom na akékoľvek údajné alebo skutočné porušenie a zahŕňa aj náhradu škody, ktorá a dôsledku toho môže Zákazníkovi vzniknúť.

2.2 Poradenské stredisko podpory SAP - „Support Advisory Center“. Pre problémy s prioritou 1 a Top-Issues priamo spojené s Riešeniami Enterprise Support spoločnosť SAP sprístupní v rámci svojej servisnej organizácie globálne kontaktné oddelenie, ktoré sa vzťahuje na podporu Mission Critical („Support Advisory Center“). Stredisko „Support Advisory Center“ bude poverené nasledujúcimi úlohami týkajúcimi sa podpory Mission Critical: (i) vzdialená podpora pre Top-Issues – Support Advisory Center bude pôsobiť ako ďalšia úroveň eskalácie, ktorá umožní nepretržitú analýzu (v režime 24x7) hlavných príčin za účelom identifikácie problému; (ii) plánovanie dodávky služby Priebežnej kontroly kvality (Continuous Quality Check) v spolupráci s oddelením IT Zákazníka vrátane tvorby harmonogramu a koordinácie dodávky; (iii) na požiadanie poskytuje report o Službách podpory SAP Enterprise Support za kalendárny rok; (iv) vzdialená primárna certifikácia Zákazníckeho kompetenčného strediska (Customer Center of Expertise) v prípade požiadavky Zákazníka; a (v) poskytovanie rád v prípadoch, keď Priebežná kontrola kvality (s významom podľa článku 2.3 nižšie), akčný plán a/alebo písomné odporúčania SAP vykazujú kritický stav (t.j. červený report CQC) Riešenia Enterprise Support.

V rámci prípravy Priebežnej kontroly kvality prostredníctvom SAP Solution Manager Enterprise Edition kontaktná osoba Zákazníka a spoločnosť SAP spoločne vykonávajú jednu povinnú prípravnú operáciu („Úvodné hodnotenie“) pre Riešenia Enterprise Support. Úvodné hodnotenie bude vychádzať zo štandardov a dokumentácie SAP.

Jazykom používaným v stredisku Support Advisory Center je angličtina a stredisko bude pre kontaktnú osobu (s významom uvedeným ďalej) alebo jej oprávneného zástupcu k dispozícii dvadsaťštyri hodín denne sedem dní v týždni pre požiadavky týkajúce sa podpory Mission Critical. Aktuálne platné lokálne alebo globálne telefonické spojenia sú k dispozícii v pokyne SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovedné len za vyššie uvedené úlohy súvisiace s podporou Mission Critical v rozsahu, v ktorom sú tieto úlohy priamo spojené so záležitosťami alebo eskaláciami týkajúcimi sa Riešenia Enterprise Support.

2.3 Priebežná kontrola kvality SAP. V prípade kritických situácií týkajúcich sa Softvérového riešenia SAP (ako napríklad Go Live, upgrade, migrácia alebo Top-Issues) poskytne spoločnosť SAP aspoň jednu Priebežnú kontrolu kvality („Continuous Quality Check“ alebo „CQC“) za jeden kalendárny rok pre každé Softvérové riešenie SAP.

CQC môže pozostávať z jedného alebo viacerých manuálnych alebo automatizovaných Servisných zásahov vykonávaných na diaľku. Je oprávnená vykonávať ďalšie CQC v prípade naliehavých výstrah hlásených prostredníctvom SAP EarlyWatch Alert alebo v prípadoch, keď sa Zákazník a SAP Advisory Center spoločne dohodnú, že takáto služba je potrebná za účelom spracovania Top-Issue. Strany sa spoločne dohodnú na detailoch, akými sú presný typ a priority CQC a úlohy SAP a povinnosti Zákazníka spolupracovať. Na konci CQC predloží SAP Zákazníkovi akčný plán a/alebo písomné odporúčania.

Zákazník berie na vedomie, že kompletne zásahy CQC alebo ich časti môže vykonávať SAP a/alebo certifikovaný partner spoločnosti SAP v úlohe jeho subdodávateľa na základe štandardov a metodiky CQC spoločnosti SAP. Zákazník sa zaväzuje, že poskytne príslušné zdroje, okrem iného vrátane zariadení, údajov, informácií a vhodného a kooperatívneho personálu, aby sa uľahčila realizácia CQC podľa tohto Popisu. Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť SAP obmedzuje možnosť zmeniť termín pre poskytnutie CQC na maximálne tri zmeny za rok. Zmena termínu musí byť vykonaná minimálne päť (5) pracovných dní pred plánovaným termínom jej poskytnutia. V prípade, že Zákazník nedodrží tieto pravidlá, SAP nie je povinný poskytnúť mu ročnú CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition pri poskytovaní Služieb podpory SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a akákoľvek následná poskytnutá verzia SAP Solution Manager Enterprise Edition) musí byť používaný v súlade so Zmluvou a je určený len na nasledujúce účely v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support: (i) poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a služieb podpory pre Riešenie Zákazníka vrátane dodávky, inštalácie softvéru a technologickej údržby pre Riešenia Enterprise Support; a(ii) riadenie životného cyklu aplikácií Riešenia Zákazníka a všetkých ďalších softvérových komponentov a IT so zakúpenou licenciou alebo získané zákazníkom iným spôsobom od tretích strán, pokiaľ je takýto softvér tretej strany, softvérové komponenty a IT prevádzkované v súlade s Riešeniami Enterprise Support a sú potrebné na dokončenie podnikových procesov Zákazníka, ako je uvedené v dokumentácii riešenia v SAP Solution Manager Enterprise Edition („Doplnkové podporované funkcie“). Toto riadenie životného cyklu aplikácií je obmedzené výlučne na nasledujúce účely:

- implementácia, konfigurácia, testovanie, operácie, neustále zdokonaľovanie a diagnostika
- riadenie porúch (servisné stredisko), problémov a zmenových požiadaviek aktivované pomocou technológie SAP CRM integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrácia, monitorovanie, ohlasovanie a business intelligence aktivované pomocou technológie SAP NetWeaver integrovanej v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence je možné vykonať aj v prípade, ak je Zákazníkom ako súčasť Riešení Enterprise Support licencovaný potrebný softvér SAP BI.

Pri riadení životného cyklu aplikácií, ako je uvedené v článku 2.4.1(ii) vyššie, zákazník sa nevyžaduje samostatná Zákaznícka licencia na balík pre SAP CRM. Zákazník musí vlastniť potrebné licencie definovaných používateľov, aby mohol používať nástroj SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition sa nesmie používať na iné účely, než ako je popísané vyššie. Zákazník nebude používať SAP Solution Manager Enterprise Edition pre (i) scenáre CRM, ako napr. servisné plány, kontrakty, riadenie spätného hlásenia servisu, okrem prípadov scenárov CRM, ktoré sú vyslovene uvedené v článku 2.4.1; (ii) typy používania SAP NetWeaver okrem prípadov uvedených vyššie alebo (iii) riadenie životného cyklu aplikácií a predovšetkým riadenie porúch (servisné stredisko) okrem riešení Zákazníka a doplnkových podporovaných funkcií a (iv) funkcie zdieľaných služieb iných ako IT vrátane HR, financií a obstarávania. Toto ustanovenie nemá vplyv na predchádzajúce obmedzenia.

2.4.3 Spoločnosť SAP môže na vlastnú zodpovednosť priebežne aktualizovať prípady použitia pre SAP Solution Manager Enterprise Edition na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/solutionmanager> v súlade s týmto článkom 2.4.

2.4.4 Zákazník bude SAP Solution Manager Enterprise Edition používať len počas obdobia účinnosti tohto Popisu výlučne definovanými používateľmi licencovanými Zákazníkom podliehajúcimi licenčným právami pre softvér a výlučne na účely podpory Zákazníka s podporou interných podnikových procesov Zákazníka. Právo na používanie iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition než aké sú uvedené vyššie, bude podliehať osobitnej písomnej zmluve so spoločnosťou SAP i v takom prípade, že také funkcie sú prístupné pomocou SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo súvisia so SAP Solution Manager Enterprise Edition. Bez ohľadu na predchádzajúce obmedzenie definovaných používateľov je Zákazník oprávnený povoliť ktorémukoľvek zo svojich zamestnancov používať webové samoobslužné služby v SAP Solution Manager Enterprise Edition počas doby platnosti tohto Popisu výlučne na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory, vyžiadanie stavu žiadosti o poskytnutie podpory a informácií priamo súvisiacich s riešeniami Zákazníka a doplnkovými podporovanými funkciami.

2.4.5 Ak Zákazník ukončí poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support a začne využívať Služby podpory SAP Standard Support v súlade s bodom 6 tohto Popisu, bude sa používanie nástroja SAP Solution Manager Enterprise Edition zo strany Zákazníka riadiť podmienkami Popisu Služieb podpory SAP Standard Support pripojenými k Zmluve.

2.4.7 Zákazník nesmie ponúkať používanie SAP Solution Manager Enterprise Edition ako službu tretím stranám, aj keď tieto tretie strany majú licencovaný softvér SAP a definovaných používateľov; len ak tretie strany oprávnené na prístup k softvéru SAP podľa tejto Zmluvy majú povolený prístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výlučne na účely podpory týkajúcej sa SAP v rámci podpory interných podnikových procesov Zákazníka a v súlade s podmienkami tohto Popisu.

3. Povinnosti Zákazníka.

3.1 Riadenie Programu Služby podpory SAP Enterprise Support. Aby mohol Zákazník dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support v súlade s týmto Popisom, musí určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu v rámci Zákazníckeho kompetenčného strediska (Zákaznícke COE) pre Support Advisory Center (označovanú tiež ako „Kontaktná osoba“) a musí SAP poskytnúť údaje o tejto Kontaktnéj osobe (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na ktorých sa dá s Kontaktnou osobou alebo jej oprávneným zástupcom kedykoľvek spojiť. Kontaktnou osobou Zákazníka musí byť autorizovaný zástupca Zákazníka splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia za Zákazníka alebo tieto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2 Ostatné požiadavky. Aby Zákazník mohol dostávať Služby podpory SAP Enterprise Support podľa tohto Popisu, musí ďalej spĺňať nasledujúce požiadavky:

(i) Neustále platiť poplatky za Služby podpory Enterprise Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.

(ii) Inak plniť svoje povinnosti podľa Zmluvy a tohto Popisu.

(iii) Zabezpečiť a udržiavať vzdialený prístup (Remote spojenie) prostredníctvom technicky štandardného postupu určeného spoločnosťou SAP a poskytnúť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia, najmä pokiaľ ide o analýzu problémov ako súčasť spracovania hlásení. Takýto vzdialený prístup (Remote spojenie) musí byť zaistený bez obmedzení týkajúcich sa národnosti zamestnancov SAP, ktorí hlásenie spracujú, alebo krajiny, v ktorej sídli. Zákazník berie na vedomie, že neudelenie prístupu môže viesť k oneskorenému spracovaniu hlásenia a poskytnutiu opráv, alebo k situácii, keď spoločnosť SAP nebude schopná poskytnúť účinnú pomoc. Pre služby podpory musia byť tiež nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

(iv) Vytvoriť a udržiavať Zákaznícke COE certifikované spoločnosťou SAP spĺňajúce požiadavky v článku 4 nižšie.

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

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

(vii) Vykonať Úvodné Hodnotenie opísané v článku 2.2 a implementovať všetky odporúčania zo strany SAP klasifikované ako povinné.

(viii) Nadviazať spojenie medzi Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition a SAP a spojenie medzi Riešeniami Enterprise Support a Zákazníkovou inštaláciou SAP Solution Manager Enterprise Edition. Zákazník je povinný udržiavať Softvérové riešenia SAP a kľúčové podnikové procesy vo svojom systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition aspoň v prípade Produktívnych systémov. Zákazník je povinný viesť dokumentáciu o akýchkoľvek projektoch realizácie alebo upgradu v rámci systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Za účelom úplného sprístupnenia a aktivácie SAP Solution Manager Enterprise Edition je Zákazník povinný postupovať v súlade s príslušnou dokumentáciou.

(x) Zákazník súhlasí s tým, že bude viesť adekvátnu a aktuálnu evidenciu všetkých modifikácií a podľa potreby túto evidenciu bezodkladne poskytne spoločnosti SAP.

(xi) Odosieľať všetky chybové hlásenia prostredníctvom aktuálnej infraštruktúry podpory SAP, ktorú SAP priebežne sprístupňuje prostredníctvom aktualizácií, inovácií alebo doplnkov add-on.

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

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

4.1 Úloha Zákazníckeho kompetenčného strediska. Aby bolo možné využiť potenciálnu hodnotu dodávanú v rámci poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support v plnom rozsahu, požaduje sa, aby Zákazník vytvoril Zákaznícke kompetenčné stredisko (ďalej len „Zákaznícke COE“). Zákazník ustanoví Zákaznícke COE ako centrálny kontaktný bod pre vzájomné vzťahy s organizáciou podpory SAP. Zákaznícke COE ako permanentné expertné centrum podporuje účinné zavádzanie, inováciu, prevádzku a kvalitu obchodných procesov a systémov Zákazníka, ktoré sa týkajú Softvérového riešenia SAP na základe metodológie Run SAP poskytnutej spoločnosťou SAP (pre viac informácií o metodológii Run SAP pozri <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznícke COE by malo pokrývať všetky operácie kľúčových obchodných procesov. SAP odporúča začať s implementáciou Zákazníckeho COE ako s projektom, ktorý prebieha súčasne s projektmi funkčnej a technickej implementácie.

4.2 Základné funkcie Zákazníckeho COE. Zákaznícke COE musí spĺňať nasledujúce základné funkcie:

- Stredisko podpory (Support Desk): vytvorenie a prevádzka strediska podpory s dostatočným počtom konzultantov podpory pre platformy infraštruktúry/aplikácií a súvisiace aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín za deň, 5 dní (pondelok až piatok) za týždeň). Proces podpory Zákazníka a odborné znalosti sa budú súčasne kontrolovať v rámci procesu plánovania služieb a certifikačného auditu.
- Riešenie zmluvných záležitostí: plnenie podmienok Zmluvy a licenčných podmienok v spolupráci so spoločnosťou SAP (meranie inštalácií (licenčný audit), účtovanie údržby, spracovanie objednávky novej Verzie, správa užívateľských kmeňových a inštaláčnych dát).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Zákazníka a/alebo ktorejkoľvek z jeho Ovládaných osôb (pobočiek) za predpokladu, že sú takéto Ovládané osoby podľa Zmluvy oprávnené používať Riešenia Enterprise Support. V tejto pozícii je Zákaznícke COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP a podniknúť akékoľvek kroky a rozhodnutia potrebné na to, aby sa zabránilo modifikácii Riešení Enterprise Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a aby sa zaisťovalo, že plánované modifikácie sú v súlade so softvérovou stratégiou SAP a stratégiou SAP, týkajúcej sa Verzií.
- Riadenie informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. prostredníctvom interných prezentácií, informačných a marketingových kampaní) o Riešení Enterprise Support a o Zákazníckom COE v rámci organizácie Zákazníka.
- CQC a ďalšie plánovanie vzdialených služieb: Zákazník sa pravidelne zúčastňuje na procese plánovania služieb so spoločnosťou SAP. Plánovanie služieb sa začína už počas prvej implementácie a bude prebiehať pravidelne.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE. Zákazník musí vytvoriť certifikované Zákaznícke COE podľa nasledujúcej podmienky, najneskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov odo dňa účinnosti; alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov odo dňa začatia používania aspoň jedného Riešenia Enterprise Support v aktívnom režime pre bežné prevádzkové operácie zo strany Zákazníka. Zákaznícke COE musí na získanie alebo obnovu aktuálnej certifikácie Zákazníckeho COE od spoločnosti SAP prejsť auditom. Podrobné informácie o procese a podmienkach počiatočnej certifikácie a obnovy certifikácie, ako aj informácie o dostupných úrovniach certifikácie, sú k dispozícii na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Poplatky poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support. Poplatky za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support budú hradené štvrťročne a budú špecifikované v Zmluve alebo v objednávke vystavenej na základe Zmluvy, v ich prílohách a/alebo dodatkoch k nim. Po základnej dobe platnosti (ako je definované v príslušných dodatkoch a objednávkových dokumentoch) budú všetky obmedzenia týkajúce sa zvyšovania poplatkov za Služby podpory SAP Enterprise Support predmetom zladenia Zákazníka s požiadavkami Zákazníckeho COE, ako je uvedené vyššie.

6. Ukončenie

6.1 Služby podpory SAP Enterprise Support môžu byť ukončené oboma stranami písomnou výpoveďou 3 mesiace (i) pred ukončením Počiatočnej doby platnosti a (ii) potom pred začatím nasledujúceho Obdobia obnovenia. Akákoľvek výpoveď v súlade s hore uvedeným nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia Služby podpory SAP Enterprise Support, v priebehu ktorého príslušná strana prijme výpoveď. Bez ohľadu na horeuvedené môže SAP vypovedať Služby podpory SAP Enterprise Support po jednom mesiaci od písomného oznámenia v prípade, že Zákazník nezaplatil poplatky za Služby podpory SAP Enterprise Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Zákazníka v článku 6.1 a za predpokladu, že Zákazník nemá žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Zákazník oprávnený namiesto poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support zvoliť poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support za

podmienky, že toto rozhodnutie písomne oznámi SAP 3 mesiace vopred, a to (i) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých doterajších objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support k Riešeniam Enterprise Support, ktoré je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom obdobia obnovenia, ktoré nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support, alebo (ii) pre poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support týkajúce sa všetkých objednávok na Služby podpory SAP Enterprise Support, ktoré nie je výhradne na báze obnovenia po uplynutí kalendárneho roka, pred začiatkom prvého obdobia obnovenia v ľubovoľnom kalendárnom roku, ktorý nasleduje po uplynutí Počiatočnej doby, ktorá sa začala dňom prvej objednávky Zákazníka na poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support. Takýto výber je Zákazník povinný oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania Služieb podpory SAP Standard Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Enterprise Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam SAP pre poskytovanie Služieb podpory SAP Standard Support okrem iného vrátane stanovovania poplatkov. SAP a Zákazník sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Zákazníka a aktuálne zmluvné podmienky spoločnosti SAP.

6.3 Aby sa predišlo nedorozumeniam, ukončenie Služby podpory SAP Enterprise Support alebo prechod na iný typ služieb podpory SAP zo strany Zákazníka v súlade s ustanoveniami pre výber služieb podpory podľa Zmluvy sa bez výnimiek uplatní na všetky licencie v Zmluve, jej prílohách, popisoch a objednávkových dokumentoch a akékoľvek čiastočné ukončenie Služby podpory SAP Enterprise Support alebo čiastočný výber Služby podpory SAP Enterprise Support zo strany Zákazníka nie je povolený vzhľadom na žiadnu časť Zmluvy, jej prílohy, popisy, dodatky a objednávkové dokumenty alebo vzhľadom na tento Popis

7. Overovanie. Za účelom kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi SAP) (i) správnosť informácií poskytnutých Zákazníkom a (ii) používanie Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkom v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v článku 2.4.

8. Znovuaktivácia. V prípade, že sa Zákazník rozhodne, že mu nebudú Služby podpory SAP Enterprise Support poskytované od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po dodávke Riešení Enterprise Support alebo v prípade ukončenia Služieb podpory SAP Enterprise Support podľa bodu 6 tohto Popisu alebo v prípade, že ju Zákazník na určité časové obdobie odmietol, a potom o ňu požiada alebo mu je opätovne aktivovaná, bude spoločnosť SAP fakturovať Zákazníkovi poplatok za poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support za také časové obdobie, počas ktorého podpora nebola fakturovaná, zvýšený o poplatok za znovuoobnovenie.

9. Ďalšie podmienky.

9.1 Rozsah poskytovaných Služieb podpory SAP Enterprise Support ponúkaný spoločnosťou SAP môže byť menený ročne zo strany SAP, kedykoľvek, na základe predchádzajúceho písomného upozornenia zaslaného Zákazníkovi tri mesiace vopred.

9.2 Zákazník týmto potvrdzuje, že získal od SAP všetky príslušné licencie k Riešeniam Enterprise Support.

9.3 V prípade, že je Zákazník oprávnený získať jednu alebo viacero služieb poskytovaných v rámci Služieb podpory SAP Enterprise Support za jeden kalendárny rok, (i) Zákazník nie je oprávnený získať takéto služby v prvom kalendárnom roku poskytovania Služieb podpory SAP Enterprise Support, ak je Dátum účinnosti tohto Popisu ES po 30. septembri, a (ii) Zákazník nie je oprávnený previesť službu do nasledujúceho roka v prípade, ak takúto službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSTI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRANOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESŤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU RIEŠENÍ ENTERPRISE SUPPORT, ZA ČO NEMÔŽE SPOLOČNOSŤ SAP NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 V prípade, že spoločnosť SAP udelí Zákazníkovi podľa Zmluvy licenciu na softvér tretej strany, poskytne Služby podpory SAP Enterprise Support k takémuto softvéru tretej strany iba v takom rozsahu, v akom príslušná tretia strana poskytovanie Služieb podpory SAP Enterprise Support spoločnosti SAP umožní. Aby Zákazník dostával Služby podpory SAP Enterprise Support, môže sa od neho vyžadovať upgrade na novšie verzie operačných systémov a databáz. Ak príslušný predajca ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, môže SAP ponúknuť Zákazníkovi rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok.

9.6 Služby podpory SAP Enterprise Support sa poskytujú podľa aktuálnych fáz údržby Verzií Riešení Enterprise Support tak, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>.