

SAP STANDARD SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement, including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Standard Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Standard Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions

1.1 "Production System" shall mean a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.2 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.3 "SAP's Customer Support Website" shall mean SAP's customer facing support website under <http://support.sap.com/>.

2. Scope of SAP Standard Support

Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Standard Support services. SAP Standard Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Standard Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing

POPIS SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT (ďalej len „Popis“)

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

Tento Popis upravuje poskytovanie služieb podpory spoločnosti SAP, ako sú definované ďalej v tomto dokumente (ďalej len „služba SAP Standard Support“), pre všetky softvéry licencované Nadobúdateľom licencie podľa Zmluvy (ďalej spoločne uvádzané ako „Riešenia Standard Support“) okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú výlučne osobitné zmluvy o podpore.

1. Definície

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

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

1.3 „Webová lokalita podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP“ znamená webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.

2. Rozsah služby SAP Standard Support

Nadobúdateľ licencie môže požadovať a spoločnosť SAP má povinnosť poskytovať služby SAP Standard Support v miere, v akej spoločnosť SAP takéto služby vo všeobecnosti sprístupňuje na danom území. Služby podpory SAP Standard Support aktuálne zahŕňajú nasledujúce oblasti:

Nepretržité zlepšovanie a inovovanie

- Nové vydania softvéru licencovaných Riešení Standard Support, ako aj nástroje a procedúry pre inovácie.
- Balíky podpory – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv. Balíky podpory môžu obsahovať aj opravy na prispôbenie existujúcich funkcií zmeneným zákonným alebo regulačným požiadavkám.

functionality to changed legal and regulatory requirements.

- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases.
- Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Standard Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material .
- V prípade vydaní základných aplikácií balíka SAP Business Suite 7 (od vydania SAP ERP 6.0 a s vydaniaми SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodanými v roku 2008) spoločnosť SAP môže poskytovať rozšírenú funkčnosť a/alebo inováciu prostredníctvom rozširujúcich balíkov alebo inými spôsobmi, ktoré sú k dispozícii. Počas štandardnej údržby pre vydanie základných aplikácií spoločnosti SAP je aktuálnou praxou spoločnosti SAP poskytovať jeden rozširujúci balík alebo inú aktualizáciu za kalendárny rok.
- Technologické aktualizácie na podporu operačných systémov a databáz tretej strany.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pre softvérové aplikácie a dodatočne uvoľnené a podporované funkčné moduly spoločnosti SAP.
- Riadenie zmien softvéru, ako sú zmenené nastavenia konfigurácie alebo inovácie Riešení Standard Support, je podporované napríklad pomocou obsahu, nástrojov a informačných materiálov.

Incident Handling

- SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- Global incident handling by SAP for problems related to Standard Support Solutions. When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an incident at any time. All
- Pokyny SAP Note na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP dokumentujú poruchy softvéru a obsahujú informácie, ktoré umožňujú odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré umožňujú takýmto chybám predchádzať. Pokyny SAP Note môžu obsahovať opravy kódu, ktoré nadobúdatelia licencie môžu implementovať do svojho systému SAP. Pokyny SAP Note dokumentujú aj súvisiace problémy, otázky nadobúdateľov licencií a odporúčané riešenia (napr. prispôbenie nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj na inštaláciu špecifických opráv a vylepšení komponentov spoločnosti SAP.
- Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP pre problémy súvisiace s Riešeniami Standard Support. Keď Nadobúdateľ licencie nahlási nesprávne fungovanie, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie podporu v podobe informácií, ktoré mu umožnia takéto nesprávne fungovanie odstrániť alebo obísť chyby alebo ktoré

Spracovanie Incidentov

persons involved in the incident resolution process can access the status of the incident at any time. In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. Contact details are provided in SAP Note 560499. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provides remote access as specified in Section 3.2(iii). SAP will commence incident handling on incidents of very high priority (for a definition of priorities, see SAP Note 67739) within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met: (i) The incident must be reported in English and (ii) Licensee must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Licensee and SAP can communicate if SAP assigns the incident to an overseas SAP support center. If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start incident handling or to continue incident handling until these conditions are fulfilled.

- Global 24x7 escalation procedures.

Remote Services

- SAP Standard Support currently includes a choice of one of the following remote services per live installation per calendar year:
 - One GoingLive Check e.g. in case the customer decides to implement new SAP Software and use it productively;
 - One GoingLive Upgrade Check for an upgrade to a higher release; or
 - One GoingLive OS/DB Migration Check. This OS/DB Migration Check assists the Licensee in preparing for a migration of an

umožnia týmto chybám predísť. Hlavným kanálom pre takúto podporu bude infraštruktúra podpory poskytnutá spoločnosťou SAP. Nadobúdateľ licencie môže nahlásiť incident kedykoľvek. Všetky osoby zapojené do procesu riešenia incidentu majú kedykoľvek prístup k stavu incidentu. Vo výnimočných prípadoch môže Nadobúdateľ licencie kontaktovať spoločnosť SAP aj telefonicky. Kontaktné informácie sú uvedené v pokyne SAP Note 560499. Na účely takéhoto kontaktu (a v ostatných stanovených prípadoch) požaduje spoločnosť SAP od Nadobúdateľa licencie, aby jej poskytol vzdialený prístup, ako je uvedené v článku 3.2(iii). Spoločnosť SAP začne spracovávať incidenty v prípade incidentov s veľmi vysokou prioritou (definíciu priorit nájdete v pokyne SAP Note 67739) do 24 hodín, 7 dní v týždni, pokiaľ budú splnené nasledujúce podmienky: (i) incident musí byť nahlásený v angličtine a (ii) Nadobúdateľ licencie musí mať k dispozícii dostatočne vyškoleného a po anglicky hovoriaceho zamestnanca, aby Nadobúdateľ licencie a spoločnosť SAP mohli komunikovať, ak spoločnosť SAP priradí incident zahraničnému centru Služieb podpory spoločnosti SAP. Ak niektorá alebo obidve z týchto podmienok nie sú splnené, spoločnosť SAP nemôže začať so spracovaním incidentu ani pokračovať v spracovaní incidentu, kým tieto podmienky nebudú splnené.

- Procedúry globálnej nepretržitej eskalácie.

Vzdialené služby

- Služba SAP Standard Support momentálne zahŕňa možnosť voľby niektorej z nasledujúcich vzdialených služieb na produktívnu inštaláciu za kalendárny rok:
 - jedna kontrola spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Check), napríklad v prípade, že sa zákazník rozhodne implementovať a produktívne používať nový Softvér SAP;
 - jedna kontrola inovácie spustenia produktívnej prevádzky (GoingLive Upgrade Check) pri inovácii na nové vydanie alebo
 - jedna kontrola migrácie operačného systému alebo databázy (GoingLive OS/DB Migration Check). Táto kontrola

operating system or database. Migration is the responsibility of the Licensee.

- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch® Alert, up to two (2) SAP EarlyWatch® Checks may be performed per calendar year for a Production System if required.
- A service can consist of one or more Service Sessions.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service has to be ordered at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.
- Further information and detail about individual remote services can be found in SAP's Customer Support Website at <http://support.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition under Standard Support

- Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is for the following purposes only under SAP Standard Support: (i) delivery of SAP Standard Support, including delivery and installation, upgrade and maintenance of Standard Support Solutions and (ii) re-active support upon request from Licensee, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for Standard Support Solutions (iii) management of Standard Support Solutions (including management of the integration, if available, of SAP Standard Support Solutions with SAP Cloud services) using only those scenarios which are defined on SAP's Customer Support Website <http://support.sap.com/usagerights>.
- SAP – in its sole discretion – may update from time to time, on SAP's Customer Support Website under

OS/DB Migration Check pomáha Nadobúdateľovi licencie pri príprave na migráciu operačného systému alebo databázy. Za migráciu zodpovedá Nadobúdateľ licencie.

- V prípade závažných výstrah ohlásených službou SAP EarlyWatch® Alert sa môžu v jednom kalendárnom roku v Produktívnom systéme podľa potreby vykonať až dve (2) kontroly SAP EarlyWatch®.
- Služba môže pozostávať z jednej alebo viacerých Servisných porád.
- V záujme dodržania požadovaného dátumu dodávky pre vzdialenú službu musí byť vzdialená služba objednaná aspoň dva mesiace pred požadovaným dátumom dodávky vzdialenej služby. Právo na vzdialenú službu existuje len pre konkrétnu inštaláciu a nie je prenosné na iné inštalácie.
- Ďalšie informácie a podrobnosti o jednotlivých vzdialených službách nájdete na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci služby SAP Standard Support

- Používanie systému SAP Solution Manager Enterprise Edition (a ľubovoľného následníckeho systému SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutého podľa tohto dokumentu) musí podliehať Zmluve a je určené výlučne na nasledujúce účely na základe služieb SAP Standard Support: (i) dodávka služieb SAP Standard Support vrátane dodávky a inštalácie, inovácie a údržby Riešení Standard Support a (ii) reaktivácia podpory na požiadanie Nadobúdateľa licencie vrátane aplikácie opráv porúch (napr. opráv, pokynov atď.) a analýzy hlavných príčin pre Riešenia Standard Support, (iii) správa Riešení Standard Support (vrátane managementu integrácie SAP Standard Support so SAP Cloud services, ak je dostupná) s použitím iba tých scenárov, ktoré sú súčasťou pôvodnej funkčnej úrovne, ako je definovaná na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/>.
- Spoločnosť SAP podľa vlastného uváženia môže priebežne na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese

<http://support.sap.com/solutionmanager>, the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Standard Support.

- SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used for SAP Standard Support during the term of this Schedule 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 SAP Standard Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager must explicitly not be used for third party applications not licensed via SAP or any other components or IT assets operated in conjunction with SAP software.
- In the event Licensee terminates SAP Standard Support and receives SAP Enterprise Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Enterprise Support Schedule.
- Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP licensees 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 term of this Schedule.

Other Components, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the

<http://support.sap.com/solutionmanager> aktualizovať prípady použitia produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition na základe služby SAP Standard Support.

- SAP Solution Manager Enterprise Edition sa môže používať pre služby SAP Standard Support len počas obdobia účinnosti tohto Popisu v súlade s licenčnými právami pre Softvér a výlučne na účely podpory produktov SAP Nadobúdateľa licencie, ktoré súvisia s podporou interných podnikových procesov Nadobúdateľa licencie. Právo na používanie akýchkoľvek iných funkcií SAP Solution Manager Enterprise Edition so službami podpory SAP Standard Support, než sú funkcie uvedené vyššie, je predmetom osobitnej písomnej dohody so spoločnosťou SAP aj v takých prípadoch, ak takéto funkcie sú prístupné prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition alebo sa ho týkajú. Systém SAP Solution Manager sa výslovne nesmie používať v prípade aplikácií tretej strany, ktoré nie sú licencované cez spoločnosť SAP, alebo iných komponentov alebo aktív IT prevádzkovaných spoločne so softvérom SAP.
- Ak Nadobúdateľ licencie ukončí využívanie služby SAP Standard Support a začne využívať službu SAP Enterprise Support v súlade s Článkom 6, bude sa používanie systému SAP Solution Manager Nadobúdateľom licencie riadiť podmienkami a ustanoveniami Popisu služieb podpory SAP Enterprise Support.
- Nadobúdateľ licencie má oprávnenie na používanie databáz spoločnosti SAP, ktoré sú uvedené na Webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP a ktoré sú všeobecne dostupné pre všetkých nadobúdateľov 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 tohto Popisu.

Ďalšie komponenty, obsah a účasť komunity

- Monitorovacie komponenty a agenty pre systémy na monitorovanie dostupných zdrojov a zhromažďovanie informácií o stave

Standard Support Solutions (e.g., SAP EarlyWatch Alert).

- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager Enterprise Edition for the purposes of SAP EarlyWatch Alert
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
- Access to guidelines via SAP's Customer Support Website, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP's Customer Support Website), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

3. Licensee's Responsibilities

3.1 SAP Standard Support Program Management

In order to receive SAP Standard Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise ("Customer COE") (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

3.2 Other Requirements

Licensee must further satisfy the following requirements:

- (i) Continue to pay all Standard Support Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
- (ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.
- (iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issues as part of

systemu Řešení Standard Support (napr. SAP EarlyWatch Alert).

- Administratívna integrácia distribuovaných systémov prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition pre účely SAP EarlyWatch Alert
- Obsah a doplnkové nástroje navrhnuté na zvýšenie efektivity, najmä pre implementácie.
- Prístup k návodom cez Webovú lokalitu podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP, ktoré môžu zahŕňať implementačné a prevádzkové procesy a obsah navrhnutý na znižovanie nákladov a rizík.
- Účasť v komunite zákazníkov a partnerov spoločnosti SAP (prostredníctvom Webovej lokality podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP), ktorá poskytuje informácie o osvedčených podnikových postupoch, ponukách služieb atď.

3. Zodpovednosti Nadobúdateľa licencie

3.1 Riadenie programu služby SAP Standard Support

V záujme získania služby SAP Standard Support za podmienok uvedených v tomto Popise je Nadobúdateľ licencie povinný v rámci centra Zákazníckeho kompetenčného centra („Zákaznícke COE“) určiť kvalifikovanú, po anglicky hovoriacu kontaktnú osobu („Kontaktná osoba“) a poskytnúť spoločnosti SAP kontaktné údaje (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), na základe ktorých je možné danú Kontaktnú osobu alebo oprávneného zástupcu takejto Kontaktnej osoby kedykoľvek kontaktovať. Kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie musí byť autorizovaný zástupca Nadobúdateľa licencie splnomocnený prijímať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutie zabezpečiť bez zbytočného odkladu.

3.2 Ostatné požiadavky

Nadobúdateľ licencie musí okrem iného spĺňať nasledujúce požiadavky:

- (A) Pokračovať v platení všetkých poplatkov za službu Standard Support v súlade so Zmluvou a týmto Popisom.
- (ii) Inak plniť svoje záväzky podľa Zmluvy a tohto Popisu.
- (c) Poskytovať a udržiavať vzdialený prístup prostredníctvom štandardného technického postupu definovaného spoločnosťou SAP a udeliť spoločnosti SAP všetky potrebné oprávnenia,

incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting requirements specified in Section 4.

(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Standard Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.

(viii) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system at least for the Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(ix) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

(x) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

najmä oprávnenia na vzdialenú analýzu problémov v rámci spracovania incidentov. Takýto vzdialený prístup musí byť poskytnutý bez obmedzení týkajúcich sa národnosti pracovníkov spoločnosti SAP, ktorí spracovávajú incidenty, alebo krajiny, v ktorej sa nachádzajú. Nadobúdateľ licencie uznáva, že neposkytnutie prístupu môže viesť k oneskoreniam v spracovaní incidentov a poskytovaní opráv alebo k nespôsobilosti spoločnosti SAP poskytovať podporu efektívnym spôsobom. Pre služby podpory tiež musia byť nainštalované potrebné softvérové komponenty. Ďalšie informácie nájdete v pokyne SAP Note 91488.

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

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

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

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

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

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

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

(xi) Submit all incidents via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and any other information relevant to the Standard Support Solutions.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Role of the Customer COE

The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

4.2 Basic Functions of the Customer COE

The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be reviewed in the framework of the certification audit.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from Licensee and/or affiliates provided such affiliates are entitled to use the Standard Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Standard Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy. The Customer COE shall also coordinate Licensee's modification notification and disclosure requirements.

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

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

4. Zákaznícke kompetenčné stredisko

4.1 Úloha Zákazníckeho COE

Zákaznícke COE Nadobúdateľa licencie predstavuje centrálné kontaktné miesto pre interakciu s organizáciou služieb podpory spoločnosti SAP. Spoločnosť SAP odporúča začať implementáciu Zákazníckeho COE ako projekt, ktorý prebieha súbežne 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 poradcov podpory pre infraštruktúrne/aplikačné platformy a príslušné aplikácie v rámci obvyklej miestnej pracovnej doby (minimálne 8 hodín denne, 5 dní v týždni (pondelok až piatok)). Proces podpory a odborné znalosti Nadobúdateľa licencie sa budú súčasne kontrolovať v rámci certifikačného auditu.
- Správa zmlúv: Spracovanie zmlúv a licencií súvisiacich so spoločnosťou SAP (licenčný audit, zúčtovanie údržby, spracovanie odvolávok, správa kmeňových záznamov používateľa a inštaláčnych údajov).
- Koordinácia požiadaviek na inovácie: zhromažďovanie a koordinácia požiadaviek na vývoj od Nadobúdateľa licencie a/alebo jeho ovládaných osôb za predpokladu, že takéto ovládané osoby podľa Zmluvy sú oprávnené používať Riešenia Standard Support. V tejto pozícii by centrum Customer COE malo taktiež fungovať ako rozhranie voči spoločnosti SAP na podnikanie krokov a rozhodnutí potrebných na zabránenie modifikáciám Riešení Standard Support, ktoré nie sú nevyhnutné, a na zabezpečenie súladu plánovaných modifikácií so stratégiou spoločnosti SAP pre softvér a jeho vydania. Zákaznícke COE koordinuje aj nahlasovanie

- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Standard Support Solutions and the Customer COE within Licensee's organization.
- Remote Service Planning: coordination of remote service delivery with SAP.

4.3 Customer COE Certification

If Licensee does not already have a certified Customer COE upon the Effective Date, Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve (12) months after the Effective Date, or (ii) within six (6) months after Licensee has started using at least one of the Standard Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels is available in SAP's Customer Support Website at <http://support.sap.com/ccoe>.

5. Fees for SAP Standard Support

SAP Standard Support Fees shall be paid quarterly in advance and shall be specified in appendices or order forms under the Agreement.

6. Termination

6.1 SAP Standard Support may be terminated by either party with three (3) months' written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with the above will be effective at the end of the then-current SAP Standard Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Standard Support after one (1) month's written notice of Licensee's failure to pay Standard Support Fees.

modifikácií a požiadavky na zverejňovanie zo strany Nadobúdateľa licencie.

- Správa informácií: zabezpečenie informovanosti (napr. interné prezentácie, informačné a marketingové akcie) o Riešeníach Standard Support a Zákazníckom COE v rámci organizácie Nadobúdateľa licencie.
- Plánovanie vzdialených služieb: koordinácia dodávky vzdialených služieb so spoločnosťou SAP.

4.3 Certifikácia Zákazníckeho COE

Ak Nadobúdateľ licencie k dátumu účinnosti stále nemá certifikované Zákaznícke COE, je povinný zriadiť a certifikovať Zákaznícke COE do nasledujúceho termínu, ktorý nastane neskôr: (i) do dvanástich (12) mesiacov od Dátumu nadobudnutia účinnosti alebo (ii) do šiestich (6) mesiacov potom, ako Nadobúdateľ licencie začne používať minimálne jedno Riešenie Standard Support v produktívnej prevádzke pre bežné podnikové operácie. Zákaznícke COE je v záujme získania aktuálnej primárnej certifikácie alebo opätovnej certifikácie od spoločnosti SAP povinné prejsť procesom auditu. Podrobné informácie o procese a podmienkach primárneho osvedčenia a obnovy osvedčenia, ako aj informácie o dosiahnuteľných úrovniach osvedčenia sú k dispozícii na webovej stránke podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na adrese <http://support.sap.com/ccoe>.

5. Poplatky za službu SAP Standard Support

Poplatky za službu SAP Standard Support budú uhrádzané štvrťročne vopred a budú špecifikované v prílohách alebo objednávkach tejto Zmluvy.

6. Ukončenie

6.1 Podpora SAP Standard Support môže byť ukončená oboma stranami písomnou výpoveďou s lehotou troch (3) mesiacov (i) pred ukončením Počiatočného obdobia a (ii) potom pred začatím nasledujúceho obdobia obnovenia. Každá výpoveď, za predpokladu, že bola vykonaná v súlade s hore uvedeným ustanovením, nadobudne účinnosť na konci aktuálneho obdobia služby SAP Standard Support, v priebehu ktorého bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Bez ohľadu na vyššie uvedené spoločnosť SAP môže vypovedať službu SAP Standard Support po jednom (1) mesiaci od písomného oznámenia v prípade, že Nadobúdateľ licencie riadne neuhradil

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Enterprise Support with three (3) months' notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the beginning of any calendar month; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to any monthly anniversary of the renewal date of such order. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any such selection shall apply to all Standard Support Solutions, and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Standard Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Standard Support or partial selection of SAP Standard Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

7. Verification

To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information provided by Licensee and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager

poplatky za poskytovanie služby SAP Standard Support.

6.2 Bez ohľadu na práva Nadobúdateľa licencie v Článku 6.1 a za predpokladu, že Nadobúdateľ licencie nemá voči spoločnosti SAP žiadne nesplnené záväzky podľa Zmluvy, je Nadobúdateľ licencie oprávnený zvoliť si službu SAP Enterprise Support s dodržaním trojmesačnej (3) lehoty od oznámenia tejto skutočnosti spoločnosti SAP, a to (i) v prípade všetkých objednávok podpory, ktoré sa obnovujú výhradne na kalendárny rok, pred začatím ľubovoľného kalendárneho mesiaca alebo (ii) v prípade všetkých objednávok podpory, ktoré sa neobnovujú výhradne na kalendárny rok, pred mesačným výročím dátumu obnovenia takejto objednávky. Takýto výber je Nadobúdateľ licencie povinný oznámiť písomnou formou, na základe čoho dôjde k ukončeniu poskytovania služieb podpory SAP Standard Support s účinnosťou odo dňa začatia poskytovania služieb podpory SAP Enterprise Support. Každý takýto výber sa vzťahuje na všetky Riešenia Standard Support a musí podliehať aktuálnym podmienkam spoločnosti SAP pre poskytovanie služby SAP Enterprise Support vrátane stanovenia poplatkov. Spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie sú povinní vyhotoviť dodatok alebo iný dokument k Zmluve, v ktorom bude uvedený výber Nadobúdateľa licencie a aktuálne zmluvné podmienky a ustanovenia spoločnosti SAP.

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

7. Overovanie

V záujme kontroly dodržiavania podmienok tohto Popisu je spoločnosť SAP oprávnená pravidelne monitorovať (aspoň raz za rok a v súlade so štandardnými postupmi spoločnosti SAP) (i) správnosť informácií poskytnutých Nadobúdateľom licencie a (ii) používanie systému Solution Manager Enterprise Edition

Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in this Schedule.

8. Reinstatement

In the event Licensee elects not to commence SAP Standard Support upon the first day of the month following initial delivery of the Standard Support Solutions, or SAP Standard Support is otherwise terminated pursuant to Section 6.1 above without exercising rights under Section 6.2 or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Standard Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions

9.1 The scope of SAP Standard Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three (3) months' prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all applicable licenses for the Standard Support Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more remote services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such remote services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a remote service to the next year if Licensee has not utilized such remote service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP STANDARD SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Standard Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Standard Support. If the

Nadobúdateľom licencie v súlade s právami a obmedzeniami stanovenými v tomto Popise.

8. Obnovenie

Ak sa Nadobúdateľ licencie rozhodne, že mu nebude služba SAP Standard Support poskytovaná od prvého dňa mesiaca po dodávke Riešení Standard Support alebo ak sa služba SAP Standard Support inak ukončí podľa Článku 6.1 vyššie bez uplatnenia práv podľa Článku 6.2 alebo sa preruší zo strany Nadobúdateľa licencie na určité časové obdobie a následne sa vyžiada alebo obnoví, spoločnosť SAP vyfakturuje Nadobúdateľovi licencie nahromadený poplatok za službu SAP Standard Support za takéto časové obdobie, počas ktorého nebola podpora fakturovaná, zvýšený o poplatok za obnovenie.

9. Ďalšie podmienky a ustanovenia

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

9.2 Nadobúdateľ licencie týmto potvrdzuje, že získal všetky potrebné licencie na Riešenia Standard Support.

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

9.4 NEVYUŽÍVANIE SLUŽIEB PODPORY SAP STANDARD SUPPORT POSKYTOVANÝCH SPOLOČNOSŤOU SAP MÔŽE ZNEMOŽNIŤ SPOLOČNOSŤI SAP IDENTIFIKÁCIU POTENCIÁLNYCH PROBLÉMOV A POMOC PRI ODSTRAŇOVANÍ TAKÝCHTO PROBLÉMOV, KTORÉ BY ZASE MOHLI VIESTĤ K NEUSPOKOJIVÉMU VÝKONU SOFTVÉRU, ZA ČO SPOLOČNOSŤ SAP NEMÔŽE NIESŤ ZODPOVEDNOSŤ.

9.5 Ak spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie udelí licenciu na softvér tretej strany v súlade so Zmluvou, spoločnosť SAP bude poskytovať služby podpory SAP Standard Support pre takéto softvér tretej strany v takej miere, v akej príslušná tretia strana pre spoločnosť SAP túto podporu sprístupní. Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie služieb podpory SAP Standard Support

respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee. If the vendor does not provide the support services required by SAP any more, SAP has the right to give reasonable notice of at least three months effective at the end of a calendar quarter of extraordinary and partial termination of the contractual relationship for support for the third party software concerned.

9.6 SAP Standard Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://support.sap.com/releasestrategy>.

9.7 The English version shall always prevail in case of any discrepancy and/or inconsistency between English version and its Slovak translation.

požadovaný o inováciu na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz. Ak príslušný dodávateľ ponúka rozšírenie podpory pre svoj produkt, spoločnosť SAP môže ponúknuť takéto rozšírenie podpory na základe samostatnej písomnej dohody a za dodatočný poplatok. Ak dodávateľ už neposkytuje služby podpory požadované spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP má právo minimálne počas troch mesiacov od konca kalendárneho štvrťroka vydať oznam o mimoriadnom alebo čiastočnom ukončení zmluvného vzťahu pre podporu predmetného Softvéru tretej strany.

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

9.7 V prípade akéhokoľvek rozporu a/alebo nezrovnalosti medzi anglickou jazykovou verziou a jej slovenským prekladom má vždy prednosť anglická verzia.