

Service Descriptions

Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services) Description

1. Definitions.

“**Business Day**” means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

“**Business Hours**” means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

“**Change Request**” means any changes in the HEC Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

“**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

“**DEV**” (**Development Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

“**Downtime**” means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 6.2 below.

“**HEC Service(s)**” means HANA Enterprise Cloud (HEC) services for productive purpose (HEC Production Cloud) or for a project phase (HEC Cloud Start) and/or Application Management Services (AMS) for HANA Enterprise Cloud Applications, which Customer has purchased pursuant to a Scope Document and Order Form. The HEC Production Cloud Services can be based on a BYOL (Bring Your Own License) approach or by using Subscription Software; that means there are two options: HEC Production Cloud (BYOL) or HEC Production Cloud with Subscription Software. Any services not included in the HEC Roles and Responsibilities document shall be deemed out of scope for the HEC Services. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

“**Hosted Software**” means the software owned or licensed by Customer (BYOL “Bring Your Own License” – approach) and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service and/or also Subscription Software as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases, software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the

Popisy Služieb

Spravované služby (HANA Enterprise Cloud a Služby správy aplikácií) – popis

1. Definície.

„**Pracovný deň**“ znamená ľubovoľný deň od pondelka do piatka s výnimkou verejných sviatkov, ktoré sa dodržiavajú v mieste sídla Koncového zákazníka, ako je uvedené v príslušnej Objednávke.

„**Pracovné hodiny**“ znamená pracovné hodiny (08:00 až 18:00 miestneho času) v mieste sídla Koncového zákazníka počas Pracovných dní.

„**Žiadosť o zmenu**“ znamená akékoľvek zmeny v službe HEC Service tak, ako je to opísané v písomnom dokumente, ktorý je podpísaný oboma stranami a ktorý odkazuje na príslušnú Objednávku.

„**Výpočtové prostredie**“ znamená zariadenia dátových centier, servery, sieťové prostredie, operačné systémy a mechanizmy na ukladanie dát, ktoré sú poskytnuté spoločnosťou SAP a ktoré SAP používa na poskytovanie služby HEC Service pre Koncového zákazníka, a zahŕňa Vývojárske výpočtové prostredie (DEV), Produkčné výpočtové prostredie (PROD) a Kontrolné výpočtové prostredie (QAS), ako je dohodnuté v Objednávke.

„**DEV**“ (**Vývojárske výpočtové prostredie**) znamená tú časť Výpočtového prostredia, ktorá sa používa len na vývoj a testovanie nových úprav prispôsobenia alebo aplikácií.

„**Odstávka**“ znamená celkový počet hodín v ľubovoľnom danom mesiaci, počas ktorých Softvér nedokáže poskytovať odozvu na požiadavky koncových používateľov alebo na požiadavky na interakcie medzi systémami s výnimkou hodín, ktoré sa nahromadia v dôsledku príčin uvedených v článku 6.2 nižšie.

„**Služby HEC Services**“ znamená služby HANA Enterprise Cloud (HEC) na produktívne účely (HEC Production Cloud) alebo pre projektovú fázu (HEC Cloud Start), prípadne Služby správy aplikácií (Application Management Services, AMS) pre aplikácie HANA Enterprise Cloud, ktoré si Koncový zákazník kúpil na základe Dokumentu rozsahu alebo Objednávky. Služby HEC Production Cloud môžu byť založené na prístupe BYOL (Bring Your Own License) alebo na používaní Predplateného softvéru, čo znamená, že k dispozícii sú dve možnosti: HEC Production Cloud (BYOL) alebo HEC Production Cloud with Subscription Software. Všetky služby, ktoré nie sú zahrnuté do dokumentu o rolách a zodpovednosti pre službu HEC, sa považujú za služby mimo rozsahu služieb HEC Services. Služby HEC Services sa musia považovať za spadajúce pod definíciu „Služieb“ alebo „Cloudových služieb“ tak, ako sa tieto pojmy používajú v Zmluve.

„**Hostovaný softvér**“ znamená softvér, ktorý je vlastný alebo licencovaný Koncovým zákazníkom (prístup BYOL, „Bring Your Own License“) a ktorý Koncový zákazník poskytuje spoločnosti SAP, aby sa stala jeho hosťiteľom v službe HANA Enterprise Cloud for Production alebo v službe HANA Enterprise Cloud for Projects a/alebo tiež Predplatený softvér ako súčasť služby HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software, ktorú si Koncový zákazník kúpil na základe Objednávky, vrátane všetkých aplikácií spoločnosti SAP, ktoré sú nainštalované vo Výpočtovom prostredí a podporované prostredníctvom príslušnej služby HEC Service, akékoľvek aplikačného softvéru, či už licencovaného od spoločnosti SAP alebo poskytnutého treťou stranou (ak spoločnosť SAP písomne odsúhlasila používanie tohto softvéru tretej strany), ako aj všetkého databázového softvéru, ktorý je potrebný na používanie aplikácií, ale s výnimkou akéhokoľvek Predplateného softvéru. Aplikácie, databázy, softvér, nástroje a komponenty licencované Koncovým zákazníkom od tretej strany môžu byť hostované spoločnosťou SAP ako súčasť služby HEC Service len s predchádzajúcim písomným

prior written consent of SAP.

“**Incidents**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users of the Customer.

“**Incident Response Time (IRT)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident

“**Solution Time (ST)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time the SAP Support organization is notified of the Customer-reported Incident until the first solution will be provided to the customer (time stamp of ticket status “solution proposed to customer” (can be set exceptionally manually in case of a workaround)). The Solution Time (ST) does not include the time, when the ticket is on customer or partner (technology or software partner of SAP) side. Solution Time (ST) will be only monitored for Incident Management tickets and if contractually agreed.

“**License Agreement**” means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

“**Customer Data**” means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the Computing Environment.

“**Point of Demarcation**” means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

“**PRD**” (**Production Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.

“**QAS**” (**Quality Assurance Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

“**Subscription Software**” means software for which the customer received use rights and maintenance by SAP on a subscription base. Subscription Software shall be understood to be part of the HEC Production Cloud with Subscription Software service for purposes of the Agreement. .

“**Technical Availability (TA)**” means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

“**VPN**” means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

“**Termination Date**” means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the Agreement.

“**Uptime**” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

súhlasom spoločnosti SAP.

„**Incidenty**“ znamená neplánované prerušenia alebo výrazné obmedzenie kvality služby nahlásené Definovanými používateľmi Koncového zákazníka.

„**Doba odozvy na incident (Incident Response Time, IRT)**“ znamená čas (napr. v hodinách alebo minútach), ktorý uplynie od upozornenia organizácie Podpory spoločnosti SAP na nahlásenie Incidentu Koncovým zákazníkom do prvej akcie, ktorú pracovník služieb podpory spoločnosti SAP s dôvernou znalosťou prostredia Koncového zákazníka vykoná na opravu Incidentu.

„**Doba vyriešenia (Solution Time, ST)**“ znamená čas (napr. v hodinách alebo minútach), ktorý uplynie od upozornenia organizácie Podpory spoločnosti SAP na nahlásenie Incidentu Koncovým zákazníkom do poskytnutia prvého riešenia koncovému zákazníkovi (časová známka stavu ticketu „riešenie navrhnuté koncovému zákazníkovi“ (v prípade náhradného riešenia môže byť výnimočne nastavené manuálne)). Doba vyriešenia (ST) nezahŕňa čas, keď je ticket na strane koncového zákazníka alebo partnera (technologického alebo softvérového partnera spoločnosti SAP). Doba vyriešenia (ST) sa bude monitorovať iba pre tickety Správy incidentov a iba ak je zmluvne odsúhlasená.

„**Licenčná zmluva**“ znamená zmluvu medzi spoločnosťou SAP (alebo Ovládanou osobou spoločnosti SAP SE, prípadne autorizovaným predajcom softvéru SAP), na ktorej základe Koncový zákazník získava licenčné práva na používanie Softvéru SAP, ktorý predstavuje celý Hostovaný softvér alebo jeho časť.

„**Dáta Koncového zákazníka**“ znamená akýkoľvek obsah, materiály, dáta a informácie, ktoré Koncový zákazník alebo jeho Definovaní používatelia zadali do Výpočtového prostredia.

„**Demarkačný bod**“ znamená bránu firewall/zariadenie siete VPN Výpočtového prostredia pre odchádzajúce prenosy.

„**PROD**“ (**Produkčné výpočtové prostredie**) znamená tú časť Výpočtového prostredia, ktorá sa používa výlučne na vykonávanie skutočných podnikových transakcií.

„**QAS**“ (**Kontrolné výpočtové prostredie**) znamená tú časť Výpočtového prostredia, ktorá sa používa najmä na vykonávanie školiacich cvičení a/alebo testovanie pri vývoji a konfigurácii aplikácií.

„**Predplatený softvér**“ znamená softvér, pre ktorý koncový zákazník získal práva na používanie a údržbu zo strany spoločnosti SAP na základe predplateného. Predplatený softvér sa na účely Zmluvy bude považovať za súčasť služby HEC Production Cloud with Subscription Software.

„**Technická dostupnosť (TA)**“ znamená percento vypočítané vydelením Doby prevádzky celkovým počtom hodín v tom istom mesiaci. Technická dostupnosť individuálneho systému SAP (PROD, QAS alebo DEV) vo Výpočtovom prostredí Koncového zákazníka je v súlade s Článkom 3 Objednávky.

„**VPN**“ znamená sieť VPN (Virtual Private Network), čo je zabezpečená dátová sieť, ktorá používa internet na prepojenie geograficky vzdialených pracovísk.

„**Dátum ukončenia**“ znamená dátum nadobudnutia účinnosti platného ukončenia, ktoré nadobúda účinnosť v súlade s podmienkami Zmluvy.

„**Doba prevádzky**“ znamená celkový počet hodín v ľubovoľnom danom mesiaci znížený o celkovú Odstávku za daný mesiac.

2. HANA Enterprise Cloud (HEC) Services

2.1. General

HANA Enterprise Cloud (HEC) Services means the services for operating Hosted Software in a data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the services for the Customer. The Hosted Software can be owned / licensed by the customer (BYOL approach) or can also include Subscription Software.

The Hosted Software can include the Development (DEV), Quality Assurance (QAS) and the Production Computing Environment (PRD). The relevant configuration is defined and agreed in the relevant Scope Document. SAP provides services to manage the Hosted Software as further specified in Exhibit A.

- Storage management
- Management of the used operating systems including system startup/shutdown
- Data base management
- Security management
- Change control management
- System installation
- General NetWeaver and ABAP Operations

As part of the HEC Services SAP will install the Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Software and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. The Exhibit A includes a detailed and complete description of service items. Any services not included in the Exhibit A shall be deemed out of scope for the HEC Service.

Additional Managed Services may be requested by the Customer via the Change Request Procedure. SAP shall have the exclusive right to determine and manage all resources used in providing the Managed Services. SAP may subcontract some or all of the components of the Managed Services to an SAP affiliated company or any qualified third party as SAP deems appropriate. In the event that the Managed Services are sub contracted to a third party as provided in this paragraph, SAP shall remain liable for the acts and omissions of that sub-contractor in its performance of those Managed Services.

If not otherwise stated in the relevant section, the descriptions of the service in section 3 to 11 shall apply to all HEC services in the same way.

2.2. HEC Cloud Start

HEC Cloud Start is based on the BYOL approach only, Subscription Software is not in scope of this service. The standard term of the HEC Cloud Start service is 1 month to 1 year. The main intent of this service is to develop and create a customer specific landscape and configuration i.e. during an implementation project which is then ready to perform the HEC services in a productive way in the next stage (see HEC Production Cloud).

The SLA Technical Availability (see section 6.2.) is limited to 95% and the highest possible priority for any Incidents is "High".

2. HANA Enterprise Cloud (HEC) Services

2.1. Všeobecné

HANA Enterprise Cloud (HEC) Services znamená služby na prevádzkovanie Hostovaného softvéru v zariadeniach dátových centier, serveroch, sieťových zariadeniach, operačných systémoch a mechanizmoch na ukladanie dát, ktoré SAP používa na poskytovanie služieb pre Koncového zákazníka. Hostovaný softvér môže byť vlastnený/licencovaný koncovým zákazníkom (prístup BYOL) alebo tiež môže zahŕňať Predplatený softvér.

Hostovaný softvér môže Vývojárske (DEV), Kontrolné (QAS) a Produkčné výpočtové prostredie (PROD). Relevantná konfigurácia je definovaná a odsúhlasená v relevantnom Dokumente rozsahu. SAP poskytuje služby na správu Hostovaného softvéru tak, ako je to podrobnejšie špecifikované v Prílohe A.

- Správa ukladacieho priestoru
- Správa používaných operačných systémov vrátane spúšťania a vypínania systémov
- Správa databáz
- Správa zabezpečenia
- Správa riadenia zmien
- Inštalácia systému
- NetWeaver a ABAP – všeobecné informácie o prevádzke

SAP ako súčasť služieb HEC Services nainštaluje Softvér vo Výpočtovom prostredí, nastaví a nakonfiguruje relevantné agenty na monitorovanie hardvéru a softvéru pre Výpočtové prostredie a Softvér a uvedie Koncového zákazníka do problematiky procedúr komunikácie a podpory spoločnosti SAP. Detailný a úplný popis položiek služby zahŕňa Príloha A. Všetky služby, ktoré nie sú zahrnuté do Prílohy A, sa považujú za služby mimo rozsahu služby HEC Service.

O ďalšie Spravované služby môže Koncový zákazník požiadať prostredníctvom Spracovania žiadostí o zmenu. SAP má exkluzívne právo určiť a spravovať všetky prostriedky používané pri poskytovaní Spravovaných služieb. SAP môže pri dodávke niektorých alebo aj všetkých komponentov Spravovaných služieb využívať služby subdodávateľa, ktorým môže byť ovládaná osoba spoločnosti SAP alebo ľubovoľná kvalifikovaná tretia strana, podľa toho, ako to SAP považuje za vhodné. Ak Spravované služby dodáva tretia strana tak, ako je uvedené v tomto odseku, SAP naďalej nesie zodpovednosť za konanie a chyby tohto subdodávateľa pri jeho poskytovaní týchto Spravovaných služieb.

Ak v relevantnom článku nie je uvedené inak, popisy služby v článkoch 3 až 11 sa vzťahujú na všetky služby HEC rovnako.

2.2. HEC Cloud Start

Služba HEC Cloud Start je založená len na prístupe BYOL. Predplatený softvér je mimo rozsahu tejto služby. Štandardné obdobie poskytovania pre službu HEC Cloud Start je 1 mesiac až 1 rok. Hlavným účelom tejto služby je vývoj a vytvorenie konfigurácie a infraštruktúry špecifickej pre daného koncového zákazníka počas projektu implementácie, ktorá je potom pripravená na produktívne poskytovanie služieb HEC Services v ďalšej fáze (pozrite HEC Production Cloud).

Technická dostupnosť SLA (pozrite článok 6.2.) je obmedzená na 95 % a najvyššia možná priorita pre akékoľvek incidenty je „Vysoká“.

The customer can terminate the Order Form for HEC Cloud Start for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice at any time and without any additional termination fee. HEC Cloud Start has a weekly consumption base fee, to be invoiced monthly in arrears.

The following data bases can be supported within HEC Cloud Start: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations.

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

HEC Production Cloud is possible on the BYOL approach and also for Subscription Software. This section describes the conditions for HEC Production Cloud (BYOL), please notice the details for subscription in the following section.

The term of a HEC Production Cloud (BYOL) is between 36 and 60 month. SAP will operate the Hosted Software in the Computing Environment and the customer can use the services for productive use (at least on system with PRD mode of use must be part of the services). The SLA as described in section 6 are fully available for this service.

The customer can terminate the Order Form for HEC Production Cloud (BYOL) for convenience before the agreed term expires by at any time but with an additional termination fee as described in Section 10. HEC Production Cloud has a monthly fee, to be invoiced annually in advance.

The following data bases can be supported within HEC Production Cloud: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations,

2.4. HEC Production Cloud with Subscription Software

This service is similar to HEC Production Cloud (BYOL) regarding the service scope but with following important differences

- a) The compensation for the use rights and the SAP support (Enterprise Support) for the Subscription Software is included in the recurring monthly fee. The customer receives no ownership to the Subscription Software.
- b) The term of such HEC Production Cloud with Subscription Software can be only 36 month, longer or shorter terms are not possible.
- c) The Order Form for this HEC Production Cloud with Subscription Service cannot be terminated for convenience. Customer's right to access the

Koncový zákazník môže kedykoľvek a bez dodatočných poplatkov za ukončenie ukončiť Objednávku na službu HEC Cloud Start bez uvedenia dôvodu ešte pred uplynutím dohodnutého obdobia tak, že aspoň 7 dní vopred oznámi svoj úmysel ukončiť používanie tejto služby. Poplatok za služby HEC Cloud Start je založený na týždennej spotrebe a fakturuje sa spätne za každý mesiac.

V rámci služieb HEC Cloud Start môžu byť podporované tieto databázy: SAP HANA, Sybase ASE a tiež aj Microsoft SQL v prípade, ak HANA ani ASE nie je kompatibilná s riešením koncového zákazníka. Najväčším obmedzením v prípade HEC Cloud Start je to, že koncový zákazník môže používať poskytované služby len na účely testovania a vývoja, ale nie na účely každodennej podnikovej prevádzky.

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

V prípade služieb HEC Production Cloud je možné uplatniť prístup BYOL aj Predplatený softvér. V tomto článku sú popísané podmienky pre služby HEC Production Cloud (BYOL), všimnite si podrobnosti týkajúce sa predplateného v nasledujúcom článku.

Obdobie poskytovania služby HEC Production Cloud (BYOL) je v rozsahu od 36 do 60 mesiacov. SAP bude prevádzkovať Hostovaný softvér vo Výpočtovom prostredí a koncový zákazník môže používať služby na produktívne používanie (súčasťou služieb musí byť aspoň jeden systém s režimom používania PROD). SLA tak, ako sú popísané v článku 6, sú pre túto službu plne dostupné.

Koncový zákazník môže Objednávku na službu HEC Production Cloud (BYOL) kedykoľvek ukončiť bez uvedenia dôvodu ešte pred uplynutím dohodnutého obdobia, musí však zaplatiť dodatočný poplatok za ukončenie, ako je uvedené v Článku 10. Poplatok za služby HEC Production Cloud sa účtuje mesačne a fakturuje sa vopred za celý rok.

V rámci služieb HEC Production Cloud môžu byť podporované tieto databázy: SAP HANA, Sybase ASE a tiež aj Microsoft SQL v prípade, ak HANA ani ASE nie je kompatibilná s riešením koncového zákazníka. Najväčším obmedzením v prípade HEC Cloud Start je to, že koncový zákazník môže používať poskytované služby len na účely testovania a vývoja, ale nie na účely každodennej podnikovej prevádzky.

2.4. HEC Production Cloud with Subscription Software

Táto služba je podobná službe HEC Production Cloud (BYOL) z hľadiska rozsahu poskytovania služieb, je však potrebné vziať do úvahy nasledujúce významné rozdiely

- a) Kompenzácia za práva na používanie a za podporu spoločnosti SAP (Enterprise Support) pre Predplatený softvér sú zahrnuté do opakujúceho sa mesačného poplatku. Koncový zákazník nenadobúda žiadne vlastníctvo Predplateného softvéru.
- b) Obdobie poskytovania služby HEC Production Cloud with Subscription Software môže byť len 36 mesiacov, dlhšie ani kratšie obdobia nie sú možné.
- c) Objednávku na túto službu HEC Production Cloud with Subscription Service nie je možné ukončiť bez uvedenia dôvodu. Právo Koncového zákazníka na prístup k

Subscription Software ends upon the earlier of expiration of the initial term or any applicable renewal term, or early termination of the Order Form in accordance with the terms of the Agreement.

HEC Production Cloud with Subscription Software has a monthly recurring fee, to be invoiced annually in advance. The usable data bases are the same as in HEC Production Cloud (BYOL). Also the SLA in section 6 are fully applicable for this service.

2.5. Application Management Services (AMS) for HEC

The Application Management Services (AMS) consultant(s) assigned to this engagement will assist Customer in the ongoing application support of their SAP HANA Enterprise Cloud solution. The AMS Services for HEC to be provided by SAP hereunder are limited to the following scope and is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (Exhibit A).

All other services, systems, applications and location supported etc. are not in the scope. The Customer must select the applicable Application Management Service in the relevant Scope Document and specify some details in the Order Form.

The following standard Application Management Services will be provided to the extent as described in the Exhibit A: Roles and Responsibilities:

- **Incident Management;** means Ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis and resolution of Incidents according to defined solution scope and SLA's, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Problem Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, root cause analysis and resolution of problems according to defined solution scope, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Change Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's, scope definition, commercial validation and creation of requests for change with customer project manager; for requests for change in the scope defined in this section: ticket-based documentation, planning and deployment of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Request Fulfillment,** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, implementation of service request, request for continuous operations and agreed standard change according to defined solution scope and SLA's, ticket-based documentation
- **Proactive Event Management (Monitoring),** means carry out of monitoring activities as specified in the monitoring concept and creation of incident tickets for identified issues; monitoring alerts, categorization of alerts according to criticality, and creation of incident tickets for critical alerts, taking corrective actions by processing the incident tickets, proactive adjustment to relevant parameter to avoid further

Predplatenému softvéru sa končí pri uplynutí platnosti počiatočného obdobia alebo akéhokoľvek obdobia obnovenia, prípadne pri predčasnom ukončení tejto Objednávky v súlade s podmienkami Zmluvy, podľa toho, k čomu dôjde skôr.

Poplatok za služby HEC Production Cloud with Subscription Software sa účtuje opakovane každý mesiac a fakturuje sa vopred za celý rok. Použiteľné sú tie isté databázy ako v prípade služieb HEC Production Cloud (BYOL). Aj SLA tak, ako sú popísané v článku 6, sa v plnom rozsahu uplatňujú aj na túto službu.

2.5. Služby správy aplikácií (AMS) pre HEC

Konzultanti pre Služby správy aplikácií (AMS) priradení k tejto dohode budú pomáhať Koncovému zákazníkovi v rámci pokračujúcej podpory aplikácií pre ich riešenie SAP HANA Enterprise Cloud. Služby AMS pre HEC, ktoré sa budú poskytovať spoločnosťou SAP podľa tohto dokumentu, sú obmedzené na nasledujúci rozsah a za predpokladu, že Koncový zákazník si bude plniť svoje povinnosti popísané v dokumente o rolách a zodpovednosti v službách HEC (Príloha A).

Všetky ostatné podporované služby, systémy, aplikácie a umiestnenia atď. nespádajú do tohto rozsahu. Koncový zákazník musí vybrať príslušnú Službu správy aplikácií v relevantnom Dokumente rozsahu a zadať detaily do Objednávky.

V rozsahu, v akom je to uvedené v Prílohe A o rolách a zodpovednosti, sa budú poskytovať nasledujúce štandardné Služby správy aplikácií:

- **Správa incidentov,** čo znamená akceptáciu ticketov od kľúčových používateľov podľa definovaných SLA, analýzu a riešenie Incidentov podľa definovaného rozsahu riešenia a SLA, odporúčania týkajúce sa optimalizácie aplikácií a systémov, dokumentáciu týkajúcu sa ticketov a ak je to potrebné: požiadanie o zapojenie podpory 3. úrovne
- **Správa problémov,** čo znamená akceptáciu ticketov od kľúčových používateľov podľa definovaných SLA, analýzu hlavných príčin a riešenie problémov podľa definovaného rozsahu riešenia, odporúčania týkajúce sa optimalizácie aplikácií a systémov, dokumentáciu týkajúcu sa ticketov a ak je to potrebné: požiadanie o zapojenie podpory 3. úrovne
- **Riadenie zmien,** čo znamená akceptáciu ticketov od kľúčových používateľov podľa definovaných SLA, analýzu žiadostí o zmenu podľa definovaného rozsahu riešenia a SLA, definíciu rozsahu, komerčné overenie a vytváranie žiadostí o zmenu s projektovým manažérom koncového zákazníka a v prípade žiadostí o zmenu v rozsahu definovanom v tomto článku: dokumentáciu týkajúcu sa ticketov, plánovanie a nasadenie žiadostí o zmenu podľa definovaného rozsahu riešenia a SLA a ak je to potrebné: požiadanie o zapojenie podpory 3. úrovne
- **Uspokojovanie požiadaviek,** čo znamená akceptáciu ticketov od kľúčových používateľov podľa definovaných SLA, implementáciu požiadavky na servis, žiadosť o nepretržitú prevádzku a odsúhlasenú štandardnú zmenu podľa definovaného rozsahu riešenia a SLA, dokumentáciu týkajúcu sa ticketov
- **Proaktívna správa udalostí (monitorovanie),** čo znamená vykonávanie aktivít monitorovania tak, ako je uvedené v koncepte monitorovania, vytváranie ticketov incidentov pre identifikované problémy, výstrahy monitorovania, kategorizáciu výstrah na základe ich kritickosti, vytváranie ticketov incidentov pre kritické výstrahy, prijímanie nápravných opatrení spracúvaním ticketov incidentov, proaktívnu úpravu na relevantný parameter v záujme predchádzania

issues, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support

- **Proactive Services for SAP Applications**, means specific service activities defined for the customer specific landscape to be carried in proactive mode as specified in the Scope Document or Order Form.

As part of the engagement, SAP will provide selected services as agreed in the Scope Document and/or Order Form up to an agreed upon number of person hours per month at the discretion of the customer. The agreed number of monthly hours is designated in the Scope Document and/or Order Form for AMS.

As part of the engagement, SAP will provide selected services only for the SAP solution and business processes in scope as specified in the Order Form for AMS.

The nature and type of support activities are defined in the Exhibit A: Roles and Responsibilities. Some services will require tasks to be performed by both Customer and SAP personnel for the successful completion of the service. The specific roles and responsibilities of SAP and Customer are specified in detail in the Service Description.

The single platform to be used to create support requests to SAP AMS will be SAP Service Market Place (SMP). The SAP Service Market Place is SAP's central portal for all application based support requests via creation of support tickets.

Engagement Approach for Application Management Services

Transition

SAP will provide a support structure to ensure that the resources required to provide the Application Management Services are available and that they have the necessary industry and Customer-specific knowledge of the supported applications that will be used.

This includes in particular:

- Appointing SAP Engagement Manager
- Integration into the processes of SAP's Service Desk
- Expertise transfer to the SAP support team concerning the Customer -specific SAP solution.

To establish Customer-specific knowledge in the SAP support team, the expertise transfer phase will form part of the set up of the Application Management Services. The intensity and manner of the expertise transfer depends on the Customer's IT organization or implementation partner of Customer, if applicable, and the complexity of Customer supported IT solution (number of systems, application scenarios, business processes and modifications within the SAP solution, the number of non-SAP applications and interfaces, and so on).

The expertise transfer phase will be coordinated by the Engagement Manager for SAP with strong cooperation of Customer or the responsible contact partner of Customer if applicable, and also with the project manager responsible for the

ďalším problémom, dokumentáciu týkajúcu sa ticketov a ak je to potrebné, požiadanie o podporu 3. úrovne

- **Proaktívne služby pre aplikácie spoločnosti SAP**, čo znamená špecifické servisné aktivity definované pre infraštruktúru špecifickú pre konkrétneho koncového zákazníka na vykonanie v proaktívnom režime, ako je definované v Dokumente rozsahu alebo v Objednávke.

Ako súčasť dohody bude SAP poskytovať vybrané služby, ako je dohodnuté v Dokumente rozsahu a/alebo v Objednávke, až do rozsahu zodpovedajúceho počtu odsúhlasených človekohodín za mesiac podľa uváženia koncového zákazníka. Odsúhlasený počet hodín za mesiac je určený v Dokumente rozsahu a/alebo v Objednávke pre služby AMS.

Ako súčasť dohody bude SAP poskytovať vybrané služby len pre riešenie spoločnosti SAP a podnikové procesy v rozsahu špecifikovanom v Objednávke pre služby AMS.

Povaha a typ aktivít podpory sú definované v Prílohe A: Roly a zodpovednosť. Niektoré služby budú vyžadovať úlohy, ktoré musí vykonať personál Koncového zákazníka aj spoločnosti SAP, aby mohla byť služba úspešne poskytnutá. Špecifické roly a zodpovednosti spoločnosti SAP a Koncového zákazníka sú podrobne špecifikované v Popise služby.

Jediná platforma, ktorá sa môže použiť na vytváranie žiadostí o poskytnutie podpory pre služby AMS spoločnosti SAP, bude SAP Service Market Place (SMP). SAP Service Market Place je centrálny portál spoločnosti SAP pre všetky žiadosti o podporu súvisiace s aplikáciami prostredníctvom vytvorenia ticketov podpory.

Prístup k dohodám pre Služby správy aplikácií

Prechod

SAP bude poskytovať štruktúru podpory, ktorá zabezpečí, aby zdroje potrebné na poskytovanie Služieb správy aplikácií boli k dispozícii a aby mali potrebné znalosti o príslušnom odvetví a podporovaných aplikáciách Koncového zákazníka, ktoré sa budú používať.

Tá konkrétne zahŕňa tieto možnosti:

- menovanie Manažéra spoločnosti SAP pre dohody,
- začlenenie do procesov oddelenia technickej podpory spoločnosti SAP,
- prenos poznatkov týkajúcich sa riešenia spoločnosti SAP špecifického pre daného Koncového zákazníka na tím podpory spoločnosti SAP.

Na získanie znalostí o konkrétnom Koncovom zákazníkovi v tíme podpory spoločnosti SAP sa do nastavenia Služieb správy aplikácií zahrnie fáza prenosu poznatkov. Intenzita a spôsob prenosu poznatkov závisí od organizácie IT Koncového zákazníka alebo partnera Koncového zákazníka pre implementáciu, ak je táto možnosť použiteľná, a od zložitosti podporovaného IT riešenia Koncového zákazníka (počtu systémov, scenárov aplikácií, podnikových procesov a úprav v rámci riešenia spoločnosti SAP, počtu iných aplikácií a rozhraní než sú aplikácie a rozhrania spoločnosti SAP, atď.).

Fáza prenosu poznatkov bude koordinovaná Manažérom spoločnosti SAP pre dohody v intenzívnej spolupráci s Koncovým zákazníkom alebo zodpovedným kontaktom partnera Koncového zákazníka, ak je táto možnosť použiteľná, ako aj s projektovým manažérom zodpovedným za

implementation, if applicable. The expertise transfer will focus on the business processes listed in the Service Level Agreement.

implementáciu, ak je táto možnosť použiteľná. Prenos poznatkov sa zameria na podnikové procesy uvedené v Dohode o úrovni poskytovania služieb.

The expertise transfer will provide the SAP team with the necessary knowledge required for the provision of the services, which may, as appropriate include information, records, documents, test scripts and data pertaining to SAP's delivering its in-scope services to the Customer.

Prenos poznatkov poskytne tímu spoločnosti SAP znalosti potrebné na poskytovanie služieb, ktoré môžu primerane zahŕňať informácie, záznamy, dokumenty, testovacie skripty a dáta týkajúce sa poskytovania služieb spoločnosti SAP v dohodnutom rozsahu Koncovému zákazníkovi.

The main steps in the Transition phase are as follows:

Hlavné kroky vo fáze prechodu:

Transition Planning	Planning and Preparation	Detailed workshops between Customer and SAP (including skills requirements gathering for staffing, knowledge transfer planning, etc.), team on-boarding (Customer related, cultural, etc.), defining responsibility matrix and governance models.
	Setup	Request and provisioning of infrastructure and application accesses and other resources necessary to support Customer. Setting up and testing of ticketing tool.
Transition Execution	Knowledge Acquisition	SAP to attend expertise transfer sessions led by Customer or responsible contact partner of Customer, if applicable, gather, update and/or prepare documentation, if necessary.
	Finalize Transition Phase	SAP to perform final Operations Readiness checks and move on to coordinate cutover activities
Stabilization	Shadowing	SAP to observe and assist Customer team on-site (locations to be determined) where work is carried out.
	Reverse Shadowing	SAP to perform the work while Customer team to support, as escalation contacts.

Plánovanie prechodu	Plánovanie a príprava	Podrobné pracovné porady medzi Koncovým zákazníkom a spoločnosťou SAP (vrátane sumarizácie požiadaviek na zručnosti na účely výberu pracovníkov, plánovania prenosu znalostí atď.), budovania tímov (v súvislosti s Koncovým zákazníkom, kultúrnym hľadiskom atď.), definovanie matice zodpovednosti a modelov riadenia.
	Nastavenie	Vyžadovanie a poskytovanie prístupov k infraštruktúre a aplikáciám a ďalším zdrojom potrebným na podporu Koncového zákazníka. Nastavenie a testovanie nástroja na vytváranie ticketov.
Uskutočnenie prechodu	Získanie znalostí	SAP sa zúčastní stretnutí prenosu poznatkov vedených Koncovým zákazníkom alebo zodpovedným kontaktom partnera Koncového zákazníka, ak je táto možnosť použiteľná, zhromažďovania, aktualizácie a/alebo prípravy dokumentácie, ak je to potrebné.
	Finalizácia fázy prechodu	SAP vykoná finálne kontroly pripravenosti na prevádzku a prejde na aktivity koordinácie overovacích výpočtov
Stabilizácia	Tieňová prevádzka	SAP poskytne dohľad a pomoc pre tím Koncového zákazníka na mieste (konkrétne miesta sa určia), kde sa vykonávajú práce.
	Reverzná tieňová prevádzka	SAP vykoná práce s podporou tímu Koncového zákazníka (kontaktov pre postúpenie).

Customer's key users will support the SAP service & support team in consolidating the expertise regarding the supported business processes. In addition, Customer will provide access to the system landscape to be supported, the relevant engagement documentation required for Application Management Services, and any other documents, as necessary.

Kľúčoví používatelia Koncového zákazníka podporia tím poskytovania služieb a podpory spoločnosti SAP pri konsolidácii poznatkov týkajúcich sa podporovaných podnikových procesov. Koncový zákazník okrem toho podľa potreby poskytne prístup k systémovej infraštruktúre, pre ktorú sa má poskytovať podpora, dokumentáciu relevantnú pre dohodu a požadovanú pre Služby správy aplikácií, ako aj akékoľvek ďalšie dokumenty.

A joint project plan will be drafted in detailed discussions with Customer during the initial stages of the transition and will be used to track all deliverables throughout this phase.

V rámci podrobných diskusií s Koncovým zákazníkom počas úvodných fáz prechodu sa vytvorí koncept spojeného plánu projektu, ktorý sa bude používať na sledovanie všetkých položiek na dodanie počas tejto fázy.

Operations

The services described in chapter 2 during live operation are provided remotely by SAP and will be documented in a ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

If necessary, SAP will also provide support onsite under this agreement for up to an agreed number of days per event as designated in the Order Form for AMS. Services provided onsite require prior notification irrespective of the priority of the issue at hand. Onsite services can be documented in a ticket which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

Onsite services at Customer's request that exceed the given time requirements require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order in accordance with the Change Order Procedure as defined in Exhibit D. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

Closure

SAP will handover all documentations and provide support to the expertise transition sessions as may be requested by the Customer during this engagement closure phase.

2.6. Optional services

The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.

2.6.1. Additional HEC Exit Services.

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services. The order of these services would require a new Order Form.

2.6.2. Disaster Recovery Services for HEC Productive Cloud (BYOL) and HEC Productive Cloud with Subscription Software

“**Disaster**” means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

“**Disaster Recovery Services**” (or “**DR Services**” or “**DR**”) means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to

Prevádzka

Služby opísané v kapitole 2 počas produktívnej prevádzky na diaľku poskytuje SAP a tieto služby budú dokumentované prostredníctvom ticketu, ktorý musí byť spracovaný v súlade s procesom správy udalostí, incidentov, problémov, zmien alebo uspokojovania požiadaviek.

Ak je to potrebné, SAP poskytne podporu aj na pracovisku Koncového zákazníka podľa tejto zmluvy počas odsúhlaseného počtu dní na udalosť, ako je uvedené v Objednávke pre služby AMS. Služby poskytované na pracovisku vyžadujú predchádzajúce oznámenie bez ohľadu na prioritu problému. Služby u koncového zákazníka môžu byť dokumentované prostredníctvom ticketu, ktorý musí byť spracovaný v súlade s procesom správy udalostí, incidentov, problémov, zmien alebo uspokojovania požiadaviek.

Služby na pracovisku zákazníka na žiadosť Koncového zákazníka nad rámec daných časových požiadaviek sa poskytujú na základe oznámenia aspoň mesiac vopred, ktoré musí byť odoslané prostredníctvom Zmenového príkazu v súlade so Spracovaním zmenových príkazov, ako je to definované v Prílohe D. SAP nemôže zaručiť, že bude môcť poskytnúť zdroje na tieto služby.

Uzavretie

SAP odovzdá všetku dokumentáciu a poskytne podporu pre relácie prenosu poznatkov, ako to môže Koncový zákazník požadovať počas tejto fázy uzavretia dohody.

2.6. Voliteľné služby

Nasledujúce voliteľné služby NIE sú zahrnuté do služieb HEC Services a NEBUDÚ poskytované spoločnosťou SAP, ak si ich Koncový zákazník nekúpi za poplatok a ak nie sú výslovne uvedené v príslušnej Objednávke alebo Žiadosti o zmenu.

2.6.1. Dodatočné služby HEC Exit Services.

Koncový zákazník si môže zvoliť nákup nasledujúcich Prechodných služieb od spoločnosti SAP: (a) služby na prechod Koncového zákazníka zo služieb HEC Services na náhradné služby poskytované Koncovým zákazníkom alebo treťou stranou, ktoré si Koncový zákazník vyberie, a (b) Dáta Koncového zákazníka vo formáte záložného média používanom spoločnosťou SAP alebo v inom formáte po vzájomnom odsúhlasení. SAP poskytne akékoľvek takéto Prechodné služby zakúpené Koncovým zákazníkom pri uplynutí platnosti obdobia služieb HEC Services. Objednanie týchto služieb si vyžiada novú Objednávku.

2.6.2. Služby obnovenia po katastrofe pre HEC Productive Cloud (BYOL) a HEC Productive Cloud with Subscription Software

„**Katastrofa**“ znamená udalosť zásadných rozmerov, ktorá spôsobuje významné prerušenie poskytovania služieb HEC Services a môže zahŕňať fyzické poškodenie alebo zničenie dátového centra SAP alebo Výpočtového prostredia. Môžu to byť prírodné katastrofy (ako napríklad povodne, hurikány, tornáda alebo zemetrasenia) alebo človekom spôsobené katastrofy (vrátane úniku nebezpečných látok, zlyhania infraštruktúry a bioterorizmu). Katastrofa zvyčajne nie je obmedzená na jeden individuálny systém alebo infraštruktúru, ale na väčšie infraštruktúrne celky.

„**Obnovenie po katastrofe (alebo „Služby DR“, prípadne len „DR“)**“ znamená proces, pravidlá a procedúry služby obnovenia po katastrofe, ktoré súvisia s prípravou na obnovenie alebo pokračujúce poskytovanie technológie alebo infraštruktúry označenej v príslušnej Objednávke, ako je zahrnutá v Službách DR. DR nie je procesom na prekonanie výpadkov

overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e. DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Agreement).

izolovaných systémov v dôsledku incidentov súvisiacich s hardvérom alebo softvérom (t. j., DR nepredstavuje výmenu ani náhradu za Úroveň poskytovania služby Technickej dostupnosti opísané v tejto Zmluve).



“**Metro DR**” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

„**Lokálne DR**“ znamená službu obnovenia po katastrofe, v rámci ktorej SAP poskytuje Služby DR (so systémami pre prípad zlyhania) z dátového centra vo vzdialenosti do 100 km od štandardného dátového centra za nižšie náklady a nižšie RPO, ale s vyšším rizikom v prípade lokálnej katastrofy, ktorá postihuje obe dátové centrá.

“**Regional DR**” means a Disaster Recovery Service in which SAP will provide the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

„**Regionálne DR**“ znamená Službu obnovenia po katastrofe, v rámci ktorej SAP poskytuje Služby DR (so systémami pre prípad zlyhania) z dátového centra vo vzdialenosti väčšej ako 100 km od štandardného dátového centra na zníženie rizika lokálnej katastrofy, ktorá môže postihnúť obe dátové centrá.

“**RPO**” (or “**Recovery Point Objective**”) means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

„**RPO**“ (alebo „**Cieľový bod obnovenia**“) znamená maximálne tolerovateľné obdobie, v ktorom môže dôjsť k strate dát Koncového zákazníka v dôsledku Katastrofy (t. j. čas medzi posledným zálohovaním a časovým okamihom, v ktorom došlo ku Katastrofe).

“**RTO**” (or “**Recovery Time Objective**”) means the duration of time in which the Hosted Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

„**RTO**“ (alebo „**Cieľový čas obnovenia**“) znamená časové obdobie, v ktorom Hostovaný softvér a produkčné prostredie nie sú k dispozícii, čo zabraňuje poskytovaniu služieb HEC Services v prípade Katastrofy (t. j. čas medzi Katastrofou a časovým okamihom, od ktorého sú systémy opäť k dispozícii).

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

SAP poskytuje štandardné Služby DR s preddefinovanými parametrami RPO/RTO pre definované systémové charakteristiky, pokiaľ sú splnené predpoklady a podmienky. SAP nemôže niesť zodpovednosť za neplnenie svojich záväzkov týkajúcich sa Služieb DR, pokiaľ (a v trvaní, počas ktorého) Koncový zákazník nespĺňa niektoré z nasledujúcich predpokladov a ak takéto neplnenie zabráni spoločnosti SAP poskytovať príslušné Služby DR:

- The applicable components are technically used as they are provided by SAP; any custom or 3rd party developments or modifications affecting them are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- The applicable systems stay within expressly agreed boundaries regarding size and layout
- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the DC. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.
- Príslušné komponenty sa technicky využívajú tak, ako ich poskytla spoločnosť SAP. Akékoľvek modifikácie alebo produkty vlastného vývoja alebo vývoja tretích strán, ktoré majú vplyv na ne, nie sú kryté (s výnimkou vývoja/modifikácií uskutočnených v systémoch ABAP s použitím štandardných vývojárskych nástrojov SAP ABAP a s výnimkou akýchkoľvek produktov tretej strany vložených do softvéru SAP).
- Príslušné systémy sa udržiavajú v rámci výslovne odsúhlasených limitov, čo sa týka veľkosti a rozloženia
- Rozhrania, na ktoré sa vzťahuje DR, sú obmedzené na rozhrania/protokoly podporované dodávanými systémami SAP (napr. RFC, volania webových služieb, Flat Files, XML a IDocs) pre komponenty umiestnené v DC. Akékoľvek rozhrania vyžadujúce ďalšie riešenia alebo komponenty v rámci infraštruktúry HEC, ako aj externé pripojenia, spadajú mimo rámec štandardného rozsahu DR.

- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.

- Všetky odkladacie priestory obsahujúce Dáta Koncového zákazníka, ktoré je potrebné replikovať na lokalitu DR, sú databázy, v opačnom prípade môžu byť časy RPO podstatne dlhšie, a preto nespádajú pod definíciu štandardných služieb DR.

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined parameters for these standard DR services are:

	Metro DR	Regional DR
Database: SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs	RTO=12hrs; RPO=30mins
Database: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins**	RTO=12hrs; RPO=30mins

Relevantné parametre závisia od vybraného rozloženia DR (Lokálne DR/Regionálne DR), použitej databázovej platformy a dodržania vyššie uvedených podmienok pre štandardné služby DR. Pre tieto štandardné služby DR sú preddefinované tieto parametre:

	Lokálne DR	Regionálne DR
Databáza: SAP HANA	RTO = 12 hodín, RPO = 0 hodín	RTO = 12 hodín, RPO = 30 minút
Databáza: Sybase ASE	RTO = 12 hodín, RPO = 30 minút**	RTO = 12 hodín, RPO = 30 minút

**Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

**Replikácia databázy Sybase ASE aktuálne nie je podporovaná v nepretržitom režime, čo je predpoklad pre RPO 0. Ak sa takáto funkcia sprístupní a príslušné systémy sa aktualizujú na túto novú verziu a úspešne prejdú testami, potom sa obe strany dohodnú na modifikovanom čase RPO 0 hodín prostredníctvom Žiadosti o zmenu bez dodatočných servisných poplatkov.

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a Force Majeure Event.

Koncový zákazník chápe a súhlasí s tým, že charakteristiky výkonnosti môžu byť znížené pri prevádzke s použitím náhradných Služieb DR, za predpokladu, že takéto zníženie výkonnosti môže byť ospravedlnené iba do tej miery, do akej sa Katastrofa považuje za dôsledok pôsobenia Vyššej moci.

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in the "Roles and Responsibilities" document are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services") would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

Ostatné Služby DR vzťahujúce sa na služby HEC Services okrem služieb uvedených v dokumente o rolách a zodpovednosti nespádajú do rozsahu štandardných Služieb DR spoločnosti SAP. Ak to Koncový zákazník požaduje, takéto ďalšie Služby DR („Ďalšie služby DR“) musia prejsť ďalším posúdením z hľadiska DR na základe architektúry a požiadaviek Koncového zákazníka. Detaily implementácie akýchkoľvek takýchto ďalších služieb DR musia byť odsúhlasené s Koncovým zákazníkom vrátane revidovaných odhadovaných časov prechodu na záložné riešenia a maximálnych strát dát a strany si navzájom odsúhlasia použiteľné hodnoty RPO a RTO pre takéto Ďalšie služby DR v dôsledku implementácie v rámci Žiadosti o zmenu. V rámci tohto procesu SAP použije primerané úsilie na prenesenie RPO/RTO pre nastavenie systému tak, ako je definované v Objednávke, v podobnom rozsahu ako pri definovaných balíkoch.

Regular DR testing

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the Roles and Responsibilities document, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the DR Services hereunder.

Pravidelné testovanie DR

SAP ponúka jeden každoročný test prechodu na záložné riešenia v prípade DR ako súčasť Služieb DR na testovanie spoľahlivosti Služieb DR. SAP okamžite zopakuje akékoľvek testy obnovy DR, pri ktorých sa nepodarí dosiahnuť príslušné štandardné hodnoty, a nahlási všetky zlyhania Koncovému zákazníkovi. V záujme pripravenosti Služby DR Koncový zákazník uskutoční prípravu svojej infraštruktúry a spoločnosti v súlade s dokumentom o rolách a zodpovednosti a tak, ako môže byť dodatočne odsúhlasené medzi stranami v Žiadosti o zmenu. Koncový zákazník chápe a súhlasí s tým, že ciele podnikovej kontinuity Koncového zákazníka si môžu vyžadovať dodatočné úsilie zo strany Koncového zákazníka okrem rámca a nad rámec rozsahu služieb DR podľa tohto dokumentu.

2.6.3. Continuous Improvement

Along with provision of continuous operational managed services per mutual agreement SAP can help Customer to address efficiency challenges and prepare Customers existing landscape for further improvements, redirecting capacity from operations to create opportunity for innovation:

2.6.3. Nepretržité vylepšovanie

Spolu s poskytovaním nepretržitých prevádzkových spravovaných služieb podľa vzájomnej dohody SAP môže pomôcť Koncovému zákazníkovi riešiť problémy s efektivitou a pripraviť existujúcu infraštruktúru Koncových zákazníkov na ďalšie vylepšenia presmerovaním kapacity z prevádzky na vytvorenie príležitosti na inováciu:

- Assessment and benchmark of operations and scope
- Design of Operations efficiency roadmap

SAP recommends to schedule recurring assessments and reviews according to this approach under the managed services engagement..

Realization of improvements will be implemented outside of the managed service engagement under an Lifecycle Management for Operational Efficiency with the following approach:

- Transition to achievement of operations efficiency
- Continuous Improvement Measures for Innovation Readiness
- Innovation Framework and Innovation strategy roadmap

3. Engagement Management.

Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager shall be the assigned by the Customer Service Management department as a dedicated resource. Customer's Engagement Manager shall be English speaking and empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay and shall provide a list of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of this service description and any Order Forms. HEC Services performed by the assigned SAP resources shall be coordinated with Customer's Engagement Manager.

In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of the applicable Order Form(s) ("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 HEC Services based on the then current HEC 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 program compared to the agreed key focus areas, KPI's and individual HEC Services engagement Service and Support Plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of HEC Services including risk mitigation recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

4. Requirements for Software

4.1. HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (BYOL).

This section 4.1 is applicable only to HEC Production Cloud

- Posúdenie a porovnanie prevádzky a rozsahu
- Návrh postupu na zefektívnenie prevádzky

SAP odporúča naplánovať opakované posúdenie a kontrolu podľa tohto postupu podľa dohody o spravovaných službách.

Realizácia vylepšení sa bude implementovať mimo dohody o spravovaných službách v rámci Riadenia životného cyklu pre prevádzkovú efektivitu s nasledujúcim prístupom:

- Prechod na dosiahnutie prevádzkovej efektivity
- Opatrenia na nepretržité vylepšovanie pre pripravenosť na inováciu
- Rámec inovácie a postup stratégie inovácie

3. Riadenie dohôd.

Každá strana musí určiť svojho Manažéra pre dohody. Manažér spoločnosti SAP pre dohody musí byť priradený oddelením správy služieb koncovým zákazníkom ako vyhradený zdroj. Manažér Koncového zákazníka pre dohody musí ovládať angličtinu a musí byť oprávnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Koncového zákazníka alebo zabezpečiť takéto rozhodnutie bez zbytočného odkladu a musí poskytnúť zoznam kľúčových kontaktov Koncového zákazníka aj s ich rolami, pracovnými zaradeniami, telefónnymi číslami na pracovisko, mobilnými telefónnymi číslami, e-mailovými adresami atď. Títo Manažéri pre dohody musia navzájom úzko spolupracovať pri dodržiavaní podmienok tohto popisu služieb a akýchkoľvek Objednávok. Služby HEC vykonávané priradenými zdrojmi spoločnosti SAP musia byť koordinované s Manažérom Koncového zákazníka pre dohody.

Strany okrem toho musia organizovať pravidelné stretnutia exekutívy počas obdobia príslušných Objednávok („Stretnutia exekutívy“).

Tieto Stretnutia exekutívy sa musia organizovať aspoň raz za štvrtrok, 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 HEC na základe aktuálne platného stavu Služby HEC. Každé stretnutie zahŕňa správu o stave priebehu v kľúčových oblastiach zamerania vrátane nasledujúcich oblastí:

- Hodnotenie priebehu na základe príslušného programu individuálnej Služby PE v porovnaní s odsúhlasenými kľúčovými oblasťami zamerania, kľúčovými ukazovateľmi výkonu a individuálnym Plánom služieb a podpory pre dohodu Služby HEC
- Identifikácia rizík a/alebo oneskorení, ktoré môžu ohroziť výkon Služieb HEC vrátane odporúčaní na minimalizáciu rizík
- Diskusia o nevyriešených problémoch a žiadostiach o zmenu oboch strán
- Relevantné podrobnosti o organizovaní a plánovaní projektu

4. Požiadavky pre softvér

4.1. HEC Cloud Start a HEC Production Cloud (BYOL).

Tento článok 4.1 sa vzťahuje len na služby HEC Production Cloud (BYOL)

(BYOL) and HEC Cloud Start, but not applicable to HEC Production Cloud with Subscription Software:

- a. Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this section.
- b. Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- c. Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support ("Software Maintenance") are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy> Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support ("AGS").
- d. Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

4.2. HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

This section 4.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

4.2.1. SUBSCRIPTION SOFTWARE LICENSE GRANT.

Notwithstanding anything to the contrary in the Software GTC, SAP grants to Customer a non-exclusive, non-transferable, limited term license to Use the Subscription Software identified in Schedule A to the Order Form and specified as being licensed during the Term (defined as a thirty-six month period commencing upon the effective date of this agreement or a subsequent re-newal period) solely with the Managed Services. For the purposes of this Managed Services Description together with the relevant Order Form, Subscription Software shall be considered "Software" as defined under the License Agreement.

Customer may add additional Subscription Software during a Term or any Renewal Term by executing an addendum to the relevant Order Form. The term of each such addendum shall be co-terminus with the

a HEC Cloud Start, ale nie na službu HEC Production Cloud with Subscription Software:

- a. Poskytovanie Licencií: Koncový zákazník zodpovedá za poskytnutie všetkého Hostovaného softvéru vrátane všetkých práv, ktoré spoločnosť SAP potrebuje, aby mohla prevádzkovať Hostovaný softvér a byť jej jeho hostiteľom. Koncový zákazník udeľuje spoločnosti SAP nevýlučné právo na používanie Hostovaného softvéru výlučne na účely a iba v rozsahu nevyhnutnom pre spoločnosť SAP a jej subdodávateľov na poskytovanie služby HEC Service a v rozsahu inak uvedenom v príslušnej Objednávke. Koncový zákazník týmto potvrdzuje a ručí za to, že má všetky práva, licencie a oprávnenia potrebné na udelenie práv spoločnosti SAP, ako je uvedené v tomto článku.
- b. Podpora: Služby HEC Services nezahŕňajú podporu ani údržbu pre Hostovaný softvér. Pri poskytovaní služby HEC Service SAP neprijíma žiadne povinnosti ani záväzky v súvislosti s Hostovaným softvérom vrátane licencovania alebo údržby, ak to len nie je výslovne uvedené v Zmluve.
- c. Aktuálne podporovaná verzia Hostovaného softvéru: Koncový zákazník musí používať verziu alebo vydanie Hostovaného softvéru, pre ktoré dodávateľ softvéru aktuálne poskytuje údržbu softvéru a podporu používateľov („Údržba softvéru“), ako je uvedené v relevantnej licenčnej zmluve s týmto dodávateľom. Pre Hostovaný softvér SAP sa takáto podpora poskytuje v súlade s aktuálnymi fázami údržby vydání softvéru SAP, ako je uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>. Koncový zákazník zodpovedá za získanie a udržanie tejto Údržby softvéru pre Hostovaný softvér počas obdobia trvania služby HEC Service. SAP dôrazne odporúča, aby Koncový zákazník dodržiaval osvedčené postupy pre Správu životného cyklu softvéru tak, ako ich publikovalo oddelenie SAP Active Global Support (AGS).
- d. Modifikácie a konfigurácia softvéru: Za vyriešenie konfliktov v zdrojovom kóde, problémov s kompatibilitou alebo iných konfliktov, ktoré môžu vyplývať z modifikácií povolených na základe Licenčnej zmluvy, a akýmkoľvek opravami alebo náhradnými riešeniami, prípadne inými zmenami poskytnutými poskytovateľom softvéru, zodpovedá Koncový zákazník. Koncový zákazník bude SAP okamžite informovať o modifikácii alebo iných zmenách Softvéru.

4.2. HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

Tento článok 4.2 sa vzťahuje len na službu HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

4.2.1. UDELENIE LICENCIE NA PREDPLATENÝ SOFTVÉR.

Bez ohľadu na čokoľvek, čo je v rozpore s VOP pre Softvér, SAP udeľuje Koncovému zákazníkovi nevýlučnú, neprenosnú a časovo limitovanú licenciu na Používanie Predplateného softvéru, ktorý je uvedený v Prílohe A k Objednávke a označený ako licencovaný počas Obdobia (definovaného ako tridsaťšestmesačné obdobie nasledujúce po dátume nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy alebo následnom období obnovenia), výlučne so Spravovanými službami. Na účely tohto Popisu Spravovaných služieb spolu s príslušnou Objednávkou sa Predplatený softvér bude považovať za Softvér tak, ako je definovaný v Licenčnej zmluve.

Koncový zákazník môže pridávať ďalší Predplatený softvér počas Obdobia alebo počas akéhokoľvek Obdobia obnovenia uplatnením dodatku k relevantnej Objednávke. Obdobie každého takéhoto dodatku by sa malo prekrývať s aktuálnym

then-current term of the applicable Order Form irrespective of the effective date of such addendum. The Software is deemed delivered at the start of the Initial Term. Renewal of the applicable the applicable Order Form will be cumulative for all Subscription Software licensed hereunder and any additional Subscription Software hereto added by addendum and the Managed Services described herein. The length of the renewal term for all Subscription Software under the applicable Order Form or added prior to renewal shall be the same as specified in the applicable Order Form, unless the parties agree to extend the term in the addendum. SAP reserves the right to exclude certain client technology components from the Subscription Software and such components will be made available to Customer for download and local installation. For the purpose of the Managed Services under the applicable Order Form, the Subscription Software shall be designated as "Hosted Software".

If Customer has an affiliated company with a separate license or support agreement for SAP Software with SAP, any SAP affiliate or any other authorized SAP distributor, the following shall apply unless otherwise expressly agreed between Customer and SAP: The contractual SAP Software shall not be used to run such Customer affiliate's business operations and such Customer affiliate shall not receive any Support services provided to Customer under the Software Agreement, even if such separate support agreement has expired or is terminated. If Customer has licensed a runtime database from SAP (or its affiliates or any of its respective resellers or distributors) under a License Agreement or a separate agreement, Customer shall comply with the license restrictions for runtime databases when integrating the Subscription Software licensed hereunder with the SAP software licensed under the License Agreement and/or such separate agreement.

Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

SAP will provide Enterprise Support for the Subscription Software to the extent possible with respect to the Managed Services. SAP Enterprise Support offered by SAP is described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Agreement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term. SAP Enterprise Support shall commence upon the grant of access to the Subscription Software. At SAP's sole discretion, SAP may adjust the applicable Enterprise Support service, including but not limited to SAP Solution Manager due to specific requirements resulting from the scope of the Managed Services. SAP will indicate such adjustments or technical restrictions on the SAP Service Market Place <http://service.sap.com/usage-rights> which may be updated without prior notice to Customer. For

obdobím príslušnej Objednávky, a to bez ohľadu na dátum nadobudnutia účinnosti takéhoto dodatku. Softvér sa považuje za dodaný na začiatku Počítačného obdobia. Obnovenie príslušnej Objednávky bude súhrnné pre všetok Predplatený softvér licencovaný podľa tohto dokumentu a pre akýkoľvek dodatočný Predplatený softvér, ktorý je pridaný na základe dodatku k tomuto dokumentu, ako aj pre Spravované služby, ktoré sú popísané v tomto dokumente. Trvanie obdobia obnovenia pre všetok Predplatený softvér podľa príslušnej Objednávky alebo pridaný pred obnovením bude rovnaké, ako je uvedené v príslušnej Objednávke, ak sa strany nedohodnú na predĺžení obdobia v dodatku. SAP si vyhradzuje právo vylúčiť určité komponenty klientskych technológií z Predplateného softvéru a tieto komponenty sa Koncovému zákazníkovi sprístupnia na stiahnutie a lokálnu inštaláciu. Na účely Spravovaných služieb podľa príslušnej Objednávky sa Predplatený softvér bude označovať ako „Hostovaný softvér“.

Ak Koncový zákazník má ovládanú spoločnosť so samostatnou licenciou alebo zmluvou o poskytovaní podpory pre Softvér spoločnosti SAP so spoločnosťou SAP, akoukoľvek Ovládanou osobou spoločnosti SAP alebo akýmkoľvek iným oprávneným distribútorom spoločnosti SAP, budú sa uplatňovať nasledujúce podmienky, ak sa Koncový zákazník a SAP nedohodnú inak: zmluvne poskytovaný Softvér spoločnosti SAP sa nemôže používať na podnikové operácie takejto ovládanej spoločnosti Koncového zákazníka a takáto ovládaná spoločnosť Koncového zákazníka nemôže prijímať žiadne služby podpory poskytované Koncovému zákazníkovi na základe Zmluvy o softvéri, a to ani v prípade, ak bola táto samostatná zmluva o poskytovaní podpory ukončená alebo uplynula jej platnosť. Ak si Koncový zákazník licencoval runtime databázu od spoločnosti SAP (alebo jej ovládaných osôb alebo niektorého z ich predajcov alebo distribútorov) na základe Licenčnej zmluvy alebo samostatnej zmluvy, potom Koncový zákazník musí konať v súlade s licenčnými obmedzeniami pre runtime databázy pri integrácii Predplateného softvéru licencovaného podľa tohto dokumentu so softvérom SAP licencovaným podľa Licenčnej zmluvy a/alebo takejto samostatnej zmluvy.

Koncový zákazník nemá žiadne právo ani nárok vlastniť akúkoľvek kópiu Predplateného softvéru na inštaláciu kdekoľvek inde než vo Výpočtovom prostredí ani na účely archivácie alebo obnovenia po katastrofe s výnimkou rozsahu, v akom je to výslovne uvedené v príslušnej Objednávke na služby HEC Services. SAP nemá v súvislosti s dodávkou Predplateného softvéru žiadne iné povinnosti než je inštalácia a hostovanie tohto softvéru vo Výpočtovom prostredí.

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

SAP bude poskytovať podporu Enterprise Support pre Predplatený softvér v rozsahu, v akom je to možné pre Spravované služby. Podpora SAP Enterprise Support ponúkaná spoločnosťou SAP je opísaná na lokalite <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> a je začlenená do tejto Zmluvy alebo Predplateného softvéru, ktorý je uvedený v Objednávke, počas predplateného obdobia a akéhokoľvek uplatniteľného obdobia obnovenia. Podpora SAP Enterprise Support sa začne poskytovať pri udelení prístupu k Predplatenému softvéru. SAP môže na základe vlastného uváženia upraviť príslušnú službu podpory Enterprise Support vrátane produktu SAP Solution Manager v dôsledku špecifických požiadaviek vyplývajúcich z rozsahu Spravovaných služieb. SAP označí takéto úpravy alebo technické obmedzenia na stránke SAP Service Market Place <http://service.sap.com/usage-rights>, ktorá sa môže aktualizovať bez predchádzajúceho upozornenia Koncového zákazníka. Na prípady úpravy rozsahu služieb SAP Enterprise

adaptation of the scope of the SAP Enterprise Support Services, clause 10.3 of the Software GTC shall apply. Unless otherwise agreed by the parties, the SAP Solution Manager application (see Part 3 of the SAP List of Prices and Conditions SAP Software and Support Switzerland) may be used by Customer and shall be maintained in the SAP Data Center as part of the Managed Services.

4.2.3. SYSTEM ACCESS LOCATION.

Access to the Subscription Software will be provided by SAP to Customer at the SAP Data Center as described in Exhibit 4 to the applicable Order Form. Customer acknowledges that the primary location from which Customer will access the Subscription Software ("Primary Access Location") and Customer's failure to provide SAP with its VAT number may have sales tax implications. If Customer does not provide a Primary Access Location, SAP will incorporate a default Primary Access Location to Customer's sold-to address. Customer has provided the Primary Access Location as agreed in the Order Form,

4.3. HEC Services in General

This section 4.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section "System setup" in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

- a. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;
- b. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiary;
- d. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- e. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- g. Customer acknowledges that the Microsoft software products

Support sa uplatňuje klauzula 10.3 VOP pre Softvér. Ak sa strany nedohodnú inak, Koncový zákazník môže používať aplikáciu SAP Solution Manager (pozrite časť 3 cenníka a podmienok spoločnosti SAP pre softvér a podporu spoločnosti SAP Switzerland), a táto aplikácia sa bude uchovávať v Dátovom centre SAP ako súčasť Spravovaných služieb.

4.2.3. MIESTO PRÍSTUPU K SYSTÉMU.

SAP bude poskytovať Koncovému zákazníkovi prístup k Predplatenému softvéru v Dátovom centre SAP tak, ako je uvedené v Prílohe 4 k príslušnej Objednávke. Koncový zákazník berie na vedomie, že primárne miesto, z ktorého bude Koncový zákazník pristupovať k Predplatenému softvéru („Primárne miesto prístupu“) a neposkytnutie IČ DPH Koncovým zákazníkom spoločnosti SAP môžu mať svoje dôsledky z hľadiska dane z predaja. Ak Koncový zákazník neposkytne Primárne miesto prístupu, SAP použije ako predvolené Primárne miesto prístupu adresu Koncového zákazníka pre predaj. Koncový zákazník poskytol Primárne miesto prístupu tak, ako je odsúhlasené v Objednávke,

4.3. Služby HEC Services vo všeobecnosti

Tento článok 4.3 sa vzťahuje na všetky služby HEC Services. Pokiaľ Výpočtové prostredie poskytované spoločnosťou SAP zahŕňa softvérové produkty spoločnosti Microsoft (ako je to špecifikované v článku „Nastavenie systému“ v Objednávke), Koncový zákazník musí v súvislosti s takýmito softvérovými produktmi spoločnosti Microsoft zabezpečiť súlad s nasledujúcimi podmienkami:

- a. Koncový zákazník nemôže odstraňovať, modifikovať ani prekryvať žiadne vyhlásenia o autorských právach, ochranných známkach ani iné vlastnícke informácie, ktoré sa nachádzajú na softvérových produktoch spoločnosti Microsoft alebo sa zobrazujú počas používania softvérových produktov spoločnosti Microsoft.
- b. Koncový zákazník nesmie spätne analyzovať, dekompiľovať ani rozkladať softvérové produkty spoločnosti Microsoft nad rámec rozsahu povoleného príslušnými zákonmi, a to ani v prípadoch, ak toto obmedzenie výslovne povoľuje tieto aktivity.
- c. Akékoľvek záruky, zodpovednosť za škody a opravné prostriedky (ak existujú) poskytuje výlučne SAP a nie spoločnosť Microsoft, ani jej ovládané osoby ani pobočky.
- d. Akúkoľvek produktovú podporu pre softvérové produkty spoločnosti Microsoft zahrnuté vo Výpočtovom prostredí Koncovému zákazníkovi poskytuje SAP a nie spoločnosť Microsoft, jej ovládané osoby ani pobočky.
- e. Všetky tituly a práva duševného vlastníctva v softvérových produktoch spoločnosti Microsoft a na tieto produkty sú vlastníctvom spoločnosti Microsoft alebo jej dodávateľov. Softvérové produkty spoločnosti Microsoft sú chránené zákonmi a medzinárodnými dohodami o ochrane autorských práv, ako aj ďalšími zákonmi a dohodami na ochranu duševného vlastníctva. Držba alebo používanie softvérových produktov spoločnosti Microsoft Koncovým zákazníkom a jeho prístup k nim ešte nepredstavuje prevod vlastníctva softvérových produktov ani práv duševného vlastníctva spoločnosti Microsoft na Koncového zákazníka.
- f. Informácie Koncového zákazníka, ktoré sa týkajú používania softvérových produktov spoločnosti Microsoft, môže SAP v prípade auditov zverejniť spoločnosti Microsoft alebo jej ovládaným osobám a pobočkám.
- g. Koncový zákazník berie na vedomie, že softvérové produkty

are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

spoločnosti Microsoft nie sú odolné voči chybám, nie je zaručené, že budú bez chýb alebo budú pracovať bez prerušenia, a nesmú sa používať v rámci akýchkoľvek aplikácií alebo situácií, v ktorých takéto zlyhanie softvérových produktov spoločnosti Microsoft môže viesť k smrti, vážnemu telesnému poraneniu osôb alebo k vážnym hmotným alebo environmentálnym škodám („Vysoko rizikový spôsob používania“). Príklady Vysoko rizikových spôsobov používania zahŕňajú: leteckú dopravu alebo iné spôsoby osobnej hromadnej dopravy, kontrolu nad jadrovými alebo chemickými prevádzkami, systémy na záchranu života, implantovateľné lekárske prístroje, motorové vozidlá alebo zbraňové systémy. Vysoko rizikové spôsoby používania nezahŕňajú používanie softvérových produktov spoločnosti Microsoft na administratívne účely, na ukladanie konfiguračných dát, pre technické a/alebo konfiguračné nástroje, prípadne pre iné neriadiace aplikácie, ktorých zlyhanie by nemalo mať za následok smrť, zranenie osôb alebo vážne hmotné alebo environmentálne škody.

5. Customer Responsibilities and Obligations regarding HEC 5. Services

- 5.1. Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted Software is free of all viruses, Trojan horses, and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/ import compliance.
- 5.2. Customer will change all passwords used to access the HEC Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months). If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.
- 5.3. Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.
- 5.4. SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (Exhibit A). Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:
 - Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay.
 - A service user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support is

Zodpovednosť a povinnosti Koncového zákazníka v súvislosti so službami HEC Services

- 5.1. Koncový zákazník zodpovedá a bude zodpovedať za zadanie svojich Dát Koncového zákazníka do Výpočtového prostredia a za údržbu Dát Koncového zákazníka poskytovaných týmto prostredím. Koncový zákazník týmto vyhlasuje a vyvinul komerčne primerané úsilie na zaručenie, že Dáta Koncového zákazníka a Hostované služby sú bez vírusov, trójskych koní a porovnateľných prvkov, ktoré by mohli poškodiť počítačové systémy alebo softvér použitý spoločnosťou SAP alebo jej subdodávateľmi na poskytnutie služby HEC Service. Koncový zákazník súhlasí s tým, že zhromaždil a bude udržiavať a spracúvať všetky Dáta Koncového zákazníka v súlade so všetkými relevantnými zákonmi vrátane zákonov, pravidiel a predpisov týkajúcich sa súkromia a ochrany údajov a súladu s požiadavkami na vývoz alebo dovoz.
- 5.2. Koncový zákazník si bude meniť všetky heslá používané na prístup k službe HEC Service v pravidelných intervaloch (nie menej často než každých šesť (6) mesiacov). Ak sa Koncový zákazník dozvie, že neoprávnená tretia strana získala heslo, Koncový zákazník o tom bude bezodkladne informovať spoločnosť SAP a ihneď zmení dané heslo.
- 5.3. Koncový zákazník je zodpovedný za pripojenie k službe HEC Service vrátane internetového pripojenia k Demarkačnému bodu. Zodpovednosť spoločnosti SAP za akékoľvek služby za žiadnych okolností nemôže siahť za Demarkačný bod.
- 5.4. SAP bude poskytovať službu HEC Service za predpokladu, že Koncový zákazník si bude plniť svoje povinnosti opísané v dokumente o rolách a zodpovednosti v súvislosti so službami HEC (Príloha A). Koncový zákazník súhlasí s okamžitým plnením týchto povinností a s poskytnutím zamestnancov a prostriedkov potrebných pre jednotlivé fázy projektu v dostatočnej miere. SAP ako súčasť služby HEC Service nainštaluje Hostovaný softvér vo Výpočtovom prostredí, nastaví a nakonfiguruje relevantné agenty na monitorovanie hardvéru a softvéru pre Výpočtové prostredie a Hostovaný softvér a uvedie Koncového zákazníka do problematiky procedúr komunikácie a podpory spoločnosti SAP. Koncový zákazník súhlasí s tým, že poskytne nasledujúce zdroje:
 - Pravidlá a postupy Koncového zákazníka týkajúce sa oprávnenia na prístup k Výpočtovému prostrediu. Koncový zákazník súhlasí s tým, že bude hneď, ako je to bez odkladania možné, informovať SAP o akýchkoľvek zmenách týchto pravidiel a postupov.
 - ID používateľa služby („S-User“) vo Výpočtovom prostredí s oprávneniami definovanými nižšie. Toto ID používateľa S-User, ktoré SAP (pôvodne) pridelí Koncovému zákazníkovi na podporu Licenčnej zmluvy a ktoré Koncový zákazník používa na prihlásenie sa do služby SAP Service Marketplace na stiahnutie a podporu softvéru, je vyžadované prostriedkami

required by SAP's HEC resources in order to permit SAP HEC resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:

- o Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
- o SSCR key registration
- o Processing service messages
- o Opening service connections
- o Software download
- o Maintaining system data
- o Requesting license keys

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly

- 5.5.** Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Agreement.
- 5.6.** In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment.
- 5.7.** Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.
- 5.8.** If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.
- 5.9.** Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this

HEC spoločnosti SAP, aby prostriedky SAP HEC mali tiež povolené prihlásiť sa a vykonávať úlohy spojené so sťahovaním softvéru, ktoré sú potrebné na získanie softvéru na vytvorenie Výpočtového prostredia. Požadované oprávnenia zahŕňajú oprávnenia na tieto činnosti:

- o odosielanie a/alebo vytváranie a/alebo potvrdzovanie a/alebo opätovné otváranie hlásení Koncového zákazníka,
- o registrácia kľúčov SSCR,
- o spracovanie hlásení služby,
- o otváranie pripojení služby,
- o preberanie softvéru,
- o údržba systémových dát,
- o vyžiadanie licenčných kľúčov.

Koncový zákazník sa týmto zaväzuje poskytnúť spoločnosti SAP výslovnú autorizáciu na nastavenie a využívanie možností používateľa S-user s týmito autorizáciami. Koncový zákazník zabezpečí, aby sa akékoľvek autorizácie, ktoré sa môžu vyžadovať pre tretie strany alebo ich zamestnancov, poskytli promptne.

- 5.5.** Za údržbu počítačových systémov Koncového zákazníka a prístup k týmto počítačovým systémom cez Demarkačný bod zo strany Koncového zákazníka zodpovedá Koncový zákazník. SAP a Koncový zákazník sa okrem toho musia riadiť podmienkami a ustanoveniami Prílohy pre zverené spracovanie osobných dát, ktorá spoločnosti SAP povoľuje plniť si jej povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy v súvislosti s osobnými informáciami zamestnancov a obchodných partnerov Koncového zákazníka vo Výpočtovom prostredí, a ktorá je začlenená do tejto Zmluvy a je jej súčasťou.
- 5.6.** Ak sa na pracovisku Koncového zákazníka vyžaduje zariadenie SAP, Koncový zákazník musí poskytnúť fyzicky zabezpečené a klimatizované prostredie pre každé takéto zariadenie, ktoré SAP poskytne Koncovému zákazníkovi, a Koncový zákazník znáša všetky riziká škôd. SAP nezodpovedá za žiadne poškodenia v rozsahu vyplývajúcom zo zlyhania Koncového zákazníka pri poskytovaní fyzicky zabezpečeného a klimatizovaného prostredia.
- 5.7.** Koncový zákazník zodpovedá a bude zodpovedať za definovanie, dokumentovanie a realizovanie svojich podnikových procesov vrátane konfigurovania správy systémov a pravidiel zabezpečenia aplikácií a dát, požiadaviek na dávkové spracovanie a súladu s ďalšími vládnymi alebo regulačnými požiadavkami. Koncový zákazník zodpovedá a bude zodpovedať za to, že spoločnosti SAP poskytne potrebnú a dostatočnú dokumentáciu zodpovedajúcich procesov, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti v súvislosti so službou HEC Service, ktoré jej vyplývajú z tejto Zmluvy. Koncový zákazník ďalej výlučne zodpovedá za posúdenie vhodnosti služieb HEC Services na účely podnikania Koncového zákazníka a za dodržiavanie akýchkoľvek nariadení, zákonov alebo dohovorov vzťahujúcich sa na Dáta Koncového zákazníka a za používanie služieb HEC Services Koncovým zákazníkom.
- 5.8.** Ak sa Koncový zákazník rozhodne pre tretiu stranu ako poskytovateľa určitých služieb, SAP nebude niesť zodpovednosť za žiadne chyby ani zlyhania služby HEC Service alebo Výpočtového prostredia spôsobené takýmito službami tretej strany a Koncový zákazník nemá nárok na žiadne zníženie poplatkov za poskytovanie služby HEC Service. SAP môže odmietnuť prístup k službe HEC Service alebo Výpočtovému prostrediu akémukoľvek poskytovateľovi služieb tretej strany, ktorého SAP na základe vlastného odôvodneného uváženia považuje za riziko pre zabezpečenie alebo dôvernosť pre systémy, dáta alebo duševné vlastníctvo spoločnosti SAP.
- 5.9.** Koncový zákazník súhlasí s tým, že v súvislosti s používaním služieb HEC Services Koncovým zákazníkom počas trvania tejto

Agreement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.

Zmluvy bude dodržiavať Pravidlá prijateľného používania spoločnosti SAP, ktorých kópia je priložená k tejto Zmluve a je jej súčasťou.

5.10. Reference Sites: During the term of the contract as agreed in the Order Form, Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Engagement Manager.

5.10. Referenčné hovory: Koncový zákazník počas zmluvného obdobia tak, ako je dohodnuté v Objednávke, vyvinie najlepšiu snahu, aby mohol byť hosťiteľom referenčných hovorov v rozsahu maximálne štyri (4) hodiny mesačne. Takéto referenčné hovory sa uskutočnia po získaní schválenia od Koncového zákazníka a bude ich koordinovať príslušný Manažér spoločnosti SAP pre dohody.

6. Service Levels and Reporting

6. Úroveň poskytovania služby a vykazovanie

6.1. Service hours

6.1. Časy poskytovania Služby

Service Times	Service Level
HEC Managed Service	Systems with PRD Mode of Use: 00:00 to 23:59 every day (24 hours each day). Systems with DEV/QAS (non PRD) Mode of Use): 08:00 – 18:00 local time each at End Customer location

Časy poskytovania Služby	Úroveň poskytovania služby
Spravovaná služba HEC Service	Systems so Spôsobom používania PROD: každý deň od 00:00 do 23:59 (24 hodín denne). Systémy so Spôsobom používania DEV/QAS (nie PROD): 08:00 – 18:00 miestneho času v sídle Koncového zákazníka

6.2. Technical Availability

6.2. Technická dostupnosť

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the "Technical Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

Nasledujúca tabuľka obsahuje hodnoty Technickej dostupnosti, ktoré sa vzťahujú na Výpočtové prostredie Koncového zákazníka. SAP musí sledovať a nahlásovať Koncovému zákazníkovi „Technickú dostupnosť“ v mesačnej súhrnnej správe. Koncový zákazník musí oznámiť spoločnosti SAP všetky svoje nároky na Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb do štyridsiatich piatich (45) dní od prijatia mesačnej správy o Technickej dostupnosti.

Computing Environment segment	Service Level	Violation	Remediation
	99.5% (PRD only) 95% (non-PRD)	TA < Service Level	<p>Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days.</p> <p><u>For all HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (both with BYOL approach):</u> Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p><u>For HEC Production Cloud with Subscription Software:</u> Each 1.0% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>All Service Level Credits are subject to the overall cap described in section 6.7 below.</p>

Segment Výpočtového prostredia	Úroveň poskytovania služby	Porušenie	Opravný prostriedok
	99,5 % (len prostredie PROD) 95 % (iné prostredia než PROD)	TA < Úroveň poskytovania služby	<p>SAP predloží Koncovému zákazníkovi do 10 Pracovných dní správu o incidentoch a akčný plán.</p> <p><u>Pre všetky služby HEC Cloud Start a HEC Production Cloud (obe možnosti s prístupom BYOL):</u> Každým znížením hodnoty TA o 0,1 % pod dohodnutú Úroveň poskytovania služieb pre každý jeden systém PROD vzniká nárok na Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb vo výške 2 % z celkového Opakovaného poplatku za službu HEC Service za mesiac, v ktorom nebola dodržaná Úroveň poskytovania služby pre Názov systému / č. vrstvy, ako sú uvedené v Tabuľke systémových nastavení v Objednávke.</p> <p><u>V prípade služby HEC Production Cloud with Subscription Software:</u> Každým znížením hodnoty TA o 1,0 % pod dohodnutú Úroveň poskytovania služieb pre každý jeden systém PROD vzniká nárok na Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb vo výške 2 % z celkového Opakovaného poplatku za službu HEC Service za mesiac, v ktorom nebola dodržaná Úroveň poskytovania služby pre Názov systému / č. vrstvy, ako sú uvedené v Tabuľke systémových nastavení v Objednávke.</p> <p>Na všetky Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb sa vzťahuje celkový limit, ktorý je popísaný v článku 6.7 nižšie.</p>

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

- (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, as agreed upon by Customer
- (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or
- (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system;
- (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation;
- (v) failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software3;
- (vi) other issues outside the reasonable control of SAP including:
 - (a) work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade);
 - (b) restore times of user data (recovery of database data from a media backup);
 - (c) recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status);
 - (d) interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software;
 - (e) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the

Na účely výpočtu Technickej dostupnosti je z Odstávok vylúčená každá nespôsobilosť Softvéru alebo Výpočtového prostredia reagovať na požiadavky Definovaných používateľov alebo požiadavky na interakcie medzi systémami v rozsahu spôsobenom niektorou z nasledujúcich príčin:

- (i) plánovaná údržba alebo neplánovaná odstávka, ako je to odsúhlasené Koncovým zákazníkom,
- (ii) nedodržanie povinností Koncového zákazníka tak, ako sú opísané v Zmluve, alebo
- (iii) odstávky systému QAS spôsobené používaním systému QAS ako náhrady v prípade zlyhania alebo opravy systému PROD,
- (iv) zneužitie prístupových práv Koncovým zákazníkom alebo používanie Softvéru, ktoré je inak v rozpore s Licenčnou zmluvou alebo Zmluvou, prípadne inak nie je v súlade s Dokumentáciou,
- (v) zlyhanie Koncového zákazníka pri Údržbe softvéru v prípade Hostovaného softvéru,
- (vi) iné problémy mimo odôvodnenej kontroly zo strany spoločnosti SAP vrátane:
 - (a) práca na žiadosť Koncového zákazníka, ktoré si vyžadujú vypnutie Výpočtového prostredia alebo jeho časti (ako napríklad pri upgrade vydania),
 - (b) časov obnovenia dát používateľa (obnovenia dát databáz zo záložných kópií na médiách),
 - (c) časov obnovenia (importu denníkov databázových transakcií na obnovenie databázy do aktuálneho stavu),
 - (d) prerušenie v dôsledku požiadaviek výrobcov Hostovaného softvéru,
 - (e) prerušenia alebo vypnutia Výpočtového prostredia (alebo jeho časti) vyplývajúceho z kvality Hostovaného softvéru poskytnutého Koncovým zákazníkom a/alebo prispôbení Hostovaného softvéru alebo Výpočtového prostredia Koncovým zákazníkom, pokiaľ za to zodpovedá spoločnosť SAP,

responsibility of SAP;

- (f) faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation;
- (g) power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations;
- (h) non-fulfillment of Customer's obligations as set forth in the Agreement .

- (f) zlyhania v sieti Koncového zákazníka (napr. LAN, firewall) alebo zlyhania spôsobené problémami za hranicou Demarkačného bodu,
- (g) výpadkov prúdu alebo vypnutia zdrojov napájania na pracoviskách Koncového zákazníka.
- (h) neplnenie povinností Koncového zákazníka tak, ako sú opísané v Zmluve.

6.3. Backup / Restore

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

6.3. Zálohovanie alebo obnovenie

Dni alebo hodiny, počas ktorých SAP poskytuje služby HEC Services, sú uvedené v príslušnej Objednávke.

Description	Computer Environment segment to which Service Level applies	Service Levels
Backup Frequency and retention period for Databases	PRD	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center.
	DEV/QAS	Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center.
Backup Frequency and retention period for File systems	PRD	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center.
	DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non- production environment will be replicated to an alternate data center.

Popis	Segment Výpočtového prostredia, na ktoré sa Úroveň poskytovania služby vzťahuje	Úroveň poskytovania služieb
Frekvencia zálohovania a obdobie uchovávania Databáz	PROD	Denné zálohovanie a generovanie súborov denníkov v súlade so štandardom pre produkty SAP. Obdobie uchovávania 1 mesiac. Záložná kópia produkčného prostredia sa bude replikovať do alternatívneho dátového centra.
	DEV/QAS	Týždenné zálohovanie a generovanie súborov denníkov v súlade so štandardom pre produkty SAP. Obdobie uchovávania 14 dní. Záložná kópia iného než produkčného prostredia sa bude replikovať do alternatívneho dátového centra.
Frekvencia zálohovania a obdobie uchovávania pre súborové systémy	PROD	Mesačné úplné zálohovanie a denné prírastkové zálohovanie. Obdobie uchovávania 1 mesiac. Záložná kópia produkčného prostredia sa bude replikovať do alternatívneho dátového centra.
	DEV/QAS	Mesačné úplné zálohovanie a denné prírastkové zálohovanie. Obdobie uchovávania 1 mesiac. Záložná kópia iného než produkčného prostredia sa bude replikovať do alternatívneho dátového centra.

6.4. Incident Management

The following priority levels (Incident Priorities) apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

Very High: A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses.

High: A message should be categorized with the priority "High" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible. If the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously affected.

Medium: A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system. The Customer orders a change to an existing critical business process.

Low: A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality. This priority is also used for any other service request.

The following Initial Response Times (IRT) are agreed for the different Priorities:

IRT for Incident Management	Priority Very High (only applicable for PRD)	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs
	Priority High	2 hours (7x24) for HEC Production Cloud 4 hours [local time on Business Days] for HEC Cloud Start
	Priority Medium	4 hours [local time on Business Days]
	Priority Low	1 Business Day

IRT pre Správu incidentov	Veľmi vysoká priorita (vzťahuje sa len na prostredie PROD)	20 minút (7 dní v týždni a 24 hodín denne) a akčný plán na určenie problému do 4 hodín
	Vysoká priorita	2 hodiny (7 dní v týždni a 24 hodín denne) pre produkt HEC Production Cloud 4 hodiny [miestneho času počas Pracovných dní] pre HEC Cloud Start
	Stredná priorita	4 hodiny [miestneho času počas Pracovných dní]
	Nízka priorita	2 Pracovný deň

The following section is applicable only if Solution Time SLA is agreed Application Management Services for HANA Enterprise Cloud in the relevant Order Form:

The following Solution Times (ST) are defined and agreed for Application Management Services for HEC depending on the

6.4. Správa incidentov

Nasledujúce úrovne priority (priority incidentov) sa vzťahujú na všetky Incidenty (pričom túto priority priraduje Koncový zákazník a SAP potom môže zmeniť toto priradenie na základe kritérií uvedených nižšie a na základe odôvodneného konania):

Veľmi vysoká: Hlásenie musí byť kategorizované ako hlásenie s prioritou „veľmi vysoká“, ak nahlásený incident má veľmi závažné dôsledky na normálne podnikové transakcie a ak nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Vo všeobecnosti je takýto stav spôsobený úplným výpadkom Výpočtového prostredia alebo úplnou nedostupnosťou niektorého z počítačových systémov v prostredí PROD. Hlásenie vyžaduje okamžité spracovanie, pretože zlyhanie môže viesť k vážnym stratám.

Vysoká: Hlásenie musí byť kategorizované ako hlásenie s prioritou „vysoká“, ak ide o incident so závažnými dôsledkami na normálne podnikové transakcie a ak nie je možné vykonávať nevyhnutné úlohy. Je to spôsobené nesprávnymi alebo nefunkčnými funkciami v systéme PROD, DEV alebo QAS, ktoré sa požadujú okamžite. Hlásenie musí byť spracované čo najskôr. Ak zlyhanie pretrváva, môže to mať závažné dôsledky na všetky podnikové transakcie v produktívnom systéme.

Stredná: Hlásenie musí byť kategorizované ako hlásenie s prioritou „stredná“, ak má dôsledky na normálne podnikové transakcie. Problém je spôsobený nesprávnou alebo nefunkčnou funkciou v systéme PROD, DEV alebo QAS. Koncový zákazník objednáva zmenu existujúceho kritického podnikového procesu.

Nízka: Hlásenie musí byť kategorizované ako hlásenie s prioritou „nízka“, ak nahlásený problém má nepatrné alebo nemá žiadne dôsledky na normálne podnikové transakcie. Problém je spôsobený nesprávnou alebo nefunkčnou funkciou v systéme PROD, DEV alebo QAS, ktorá sa nepožaduje každý deň alebo ktorá sa používa iba veľmi zriedkavo, prípadne ktorá má nízku kritickosť pre podnik. Táto priorita sa používa aj pre akúkoľvek inú požiadavku na servis.

Pre jednotlivé Priority sú dohodnuté nasledujúce Časy do prvej odozvy (IRT):

Nasledujúci článok sa uplatňuje len v prípade odsúhlasenia SLA pre Dobu vyriešenia pre Služby správy aplikácií pre HANA Enterprise Cloud v relevantnej Objednávke:

Nasledujúce Doby vyriešenia (ST) sú definované a dohodnuté pre Služby správy aplikácií pre HEC v závislosti od priorít, ak sú objednané

priorities if ordered by the Customer in the relevant Scope Document for AMS.:

Koncovým zákazníkom v relevantnom Dokumente rozsahu pre služby AMS:

ST for Incident Management (applicable to Application Management Services for HEC only)	Priority Very High (only applicable for PRD)	10 hours
	Priority High	20 hours [local time on Business Days]
	Priority Medium	30 hours [local time on Business Days]
	Priority Low	100 Hours [local time on Business Days]

ST pre Správu incidentov (vzťahuje sa len na Služby správy aplikácií pre HEC)	Veľmi vysoká priorita (vzťahuje sa len na prostredie PROD)	10 hodín
	Vysoká priorita	20 hodín [miestneho času počas Pracovných dní]
	Stredná priorita	30 hodín [miestneho času počas Pracovných dní]
	Nízka priorita	100 hodín [miestneho času počas Pracovných dní]

6.5. Service Reporting for AMS

6.5.1. Monthly Customer Report

SAP will create a monthly report providing Customer with information about the services provided in the previous month. The report will be made available online via the AMS Reporting Dashboard for the last reporting month and as downloadable PDF document for last 12 reporting months and will include the following information for the in the respective reporting period:

- Overview of the supported IT solution in scope of the services provided
- Management Summary / Recommendations for continuous improvement
- Total number of tickets received including break down per service category, per priority, per location, per application
- Total number of completed / not completed tickets including break down per application

6.5.2. Real Time Ticket Reporting for AMS

A Real Time Ticket Reporting will be available online via the AMS Reporting Dashboard providing detailed information (including ticket ID, priority, application, service category, status) on tickets.

6.6. Service Level Reporting for HANA Enterprise Cloud Services

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

- a) Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse

6.5. Vykazovanie služieb pre služby AMS

6.5.1. Mesačný prehľad Koncového zákazníka

SAP vytvorí mesačný prehľad, ktorý Koncovému zákazníkovi poskytuje informácie o službách poskytnutých v predchádzajúcom mesiaci. Prehľad sa sprístupní online cez podnikovú tabuľu vykazovania služieb AMS za posledný mesiac vykazovania a ako prevzateľný dokument PDF za posledných 12 mesiacov vykazovania a bude zahŕňať nasledujúce informácie za príslušné obdobie vykazovania:

- prehľad podporovaného IT riešenia v rozsahu poskytovaných služieb,
- zhrnutie správy a odporúčania pre nepretržité zlepšovanie,
- celkový počet prijatých ticketov vrátane ich rozloženia podľa kategórie služieb, priority, umiestnenia a aplikácie,
- celkový počet dokončených/nedokončených ticketov vrátane ich rozloženia podľa aplikácie.

6.5.2. Vykazovanie ticketov v reálnom čase pre služby AMS

Vykazovanie ticketov v reálnom čase bude k dispozícii online cez podnikovú tabuľu vykazovania služieb AMS a bude poskytovať podrobné informácie o ticketoch (vrátane ID, priority, aplikácie, kategórie služby, stavu ticketu).

6.6. Vytváranie prehľadov o úrovni poskytovania služieb pre služby SAP HANA Enterprise Cloud Services

Ak sa nepodarí dodržať jednu alebo viacero Úrovní poskytovania služieb v tejto Zmluve, strany implementujú nasledujúcu procedúru:

- a) SAP upozorní kontaktnú osobu Koncového zákazníka alebo Koncový zákazník upozorní manažéra pre zákazníkov spoločnosti SAP na

Service Levels metric statistics.

- b) SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).
- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Credits as described in section 6.7 below.
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 9 of this service description.

6.7. Service Level Credits

Subject to section 6.2, where SAP fails to meet this Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 6.2 above. SAP will deduct the amount of any Service Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

6.8. Changes to Service Levels

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 6.1 through 6.4 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

analýzu štatistík merných jednotiek Úrovně poskytovania služby.

- b) SAP promptne (i) určí hlavnú príčinu alebo možnú hlavnú príčinu zlyhania (ak je známa) pri dosahovaní Úrovně poskytovania služby a (ii) ak ide o ospravedlniteľné zlyhanie, vytvorí akčný plán na nápravu a predloží tento plán Koncovému zákazníkovi na písomné schválenie (ktoré nesmie byť bezdôvodne odopierané alebo odkladané) a po písomnom schválení Koncovým zákazníkom implementuje plán v primeranom časovom období (a v súlade so všetkými odsúhlasenými časovými rozvrhmi).
- c) Ak je to uplatniteľné, SAP poskytne konkrétne Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb, ako sú opísané v článku 6.7 nižšie.
- d) Spoločnosť SAP musí byť oslobodená od svojej povinnosti platiť príslušné Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb a nesmie sa považovať za stranu nedodržiavajúcu Úroveň poskytovania služieb v prípadoch, v ktorých sa na základe analýzy hlavných príčin (odôvodnene vykonanej spoločnosťou SAP) preukáže, že nedodržanie relevantnej Úrovně poskytovania služieb bolo spôsobené Koncovým zákazníkom. Ak Koncový zákazník nesúhlasí s analýzou hlavných príčin, strany musia prediskutovať analýzu hlavných príčin v súlade s článkom 9 tohto popisu služby o eskalačnej procedúre.

6.7. Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb

V súlade s článkom 6.2 platí, že ak SAP zlyhá pri dodržaní tejto Úrovně poskytovania služieb, SAP poskytne Koncovému zákazníkovi zodpovedajúci Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb tak, ako je uvedené v tomto článku. Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb sa vypočítava ako súčet Kreditov za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb pre DEV/QAS a PROD pre Úroveň poskytovania služby TA definovanú vyššie v článku 6.2. SAP odpočíta sumu akýchkoľvek Kreditov za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb, ktoré má zaplatiť Koncovému zákazníkovi, od sumy nasledujúcej faktúry (alebo ak žiadna takáto faktúra neexistuje, prevedie ju bankovým prevodom na bankový účet, ktorý Koncový zákazník môže písomne uviesť).

Koncový zákazník súhlasí s tým, že celková maximálna hodnota Kreditov za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb za žiadnych okolností nesmie: (i) za žiadny mesiac prekročiť hodnotu 100 % Opakovaného poplatku za službu HEC Service za daný mesiac a (ii) za ľubovoľný zmluvný rok v súhrne prekročiť sumu zodpovedajúcu jednej tretine ročného Opakovaného poplatku za službu HEC Service, ktorý sa účtuje za zmluvný rok (alebo jednu tretinu účtovaného celkového Opakovaného poplatku za službu HEC Service, ak je Obdobie definované v príslušnej Objednávke kratšie než jeden (1) rok). Koncový zákazník potvrdzuje, že Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb, ktoré sú definované v tomto dokumente, sú výlučným nápravným prostriedkom v prípade nedodržania špecifikovanej Úrovně poskytovania služieb.

6.8. Zmeny úrovni poskytovania služby

SAP môže na základe vlastného uváženia modifikovať podmienky pre Úroveň poskytovania služby uvedené v článkoch 6.1 až 6.4 vyššie po oznámení Koncovému zákazníkovi, ak SAP zásadným spôsobom neobmedzí Úroveň poskytovania služieb, Kredity za nedosiahnutie stanovenej úrovne poskytovania služieb alebo iné ustanovenia týkajúce sa Úrovně poskytovania služby počas trvania obdobia Objednávky.

7. SAP Security for HEC Services

7.1. HEC Security Framework

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework (attached as Exhibit J), hereby incorporated and made part of this Agreement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided.

7.2. HEC Security Audits

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit certification by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants Statement on Standards for Attest Engagements No. 16 (SSAE 16), or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

In addition SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

8. Monitoring.

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this service description and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the service description and scope document for the service, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

9. Dispute Resolution.

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the HEC Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time.

10. Termination

10.1. Termination for convenience

i. If the parties agreed to **HEC Cloud Start**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice. In order for a termination for convenience notice to be considered given, Customer must include with the notice, payment for all fees due and owing through the termination date

ii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud (BYOL)**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least three months' notice. In the case of such early termination, Customer shall pay an Early Termination Fee of

7. SAP Security for HEC Services

7.1. HEC Security Framework

SAP bude dodržiavať princípy SAP HEC Security Framework (priložené ako Príloha J), ktoré sú týmto začlenené do tejto Zmluvy a stávajú sa jej súčasťou, alebo ich ekvivalentu počas trvania obdobia Objednávky medzi Koncovým zákazníkom a spoločnosťou SAP pre služby HEC Services, za predpokladu, že SAP si ponecháva právo revidovať alebo aktualizovať princípy HEC Security Framework podľa vlastného uváženia spoločnosti SAP, a za predpokladu, že SAP neznižuje celkovú úroveň poskytovaného zabezpečenia.

7.2. Audity zabezpečenia HEC

Počas obdobia Objednávky medzi Koncovým zákazníkom a spoločnosťou SAP na služby HEC Services SAP zabezpečí na svoje vlastné náklady certifikáciu auditom vykonaným štátom uznanou externou auditorskou firmou, ktorá bude v zhode so správami American Institute of Certified Public Accountants Statement on Standards for Attest Engagements No. 16 (SSAE 16) alebo ich ekvivalentom a na požiadanie Koncového zákazníka musí poskytnúť alebo sprístupniť Koncovému zákazníkovi kópiu každej zo svojich správ SOC 1 alebo SOC 2, ktoré sa musia aktualizovať aspoň raz ročne.

SAP okrem toho má a bude mať oprávnenie monitorovať používanie služieb HEC Services a kontrolovať tak, či Koncový zákazník dodržiava túto Zmluvu, a vzhľadom na všetky ostatné ustanovenia o dôvernosti v tejto Zmluve SAP môže využívať informácie týkajúce sa používania služby HEC Service zo strany Koncového zákazníka na vylepšenie produktov a služieb spoločnosti SAP a na poskytovanie správ Koncovému zákazníkovi o jeho používaní služby HEC Service.

8. Monitorovanie.

SAP má a bude mať oprávnenie monitorovať používanie služieb HEC Services a kontrolovať tak, či Koncový zákazník dodržiava tento popis služieb, a vzhľadom na všetky ostatné ustanovenia o dôvernosti v popise služieb a dokumente o rozsahu pre službu SAP môže využívať informácie týkajúce sa používania služby HEC Service zo strany Koncového zákazníka na vylepšenie produktov a služieb spoločnosti SAP a na poskytovanie správ Koncovému zákazníkovi o jeho používaní služby HEC Service.

9. Riešenie sporných prípadov.

Každá strana nominuje zástupcu, ktorý bude primárnym kontaktom pre druhú stranu v súvislosti s výkonom služieb HEC Services. Každá strana ďalej nominuje zástupcu, ktorý bude vystupovať ako autorita s rozhodovacími právomocami v prípade sporov alebo eskalácie, ktoré nie je možné vyriešiť medzi primárnymi kontaktmi v primeranom časovom období.

10. Ukončenie Zmluvy

10.1. Ukončenie bez uvedenia dôvodu

i. Ak sa strany dohodli na službe **HEC Cloud Start**, Koncový zákazník má oprávnenie na ukončenie relevantnej Objednávky bez uvedenia dôvodu pred uplynutím platnosti odsúhlaseného obdobia po odoslaní oznámenia 7 dní pred ukončením. Aby sa oznámenie o ukončení bez uvedenia dôvodu mohlo považovať za podané, Koncový zákazník musí s oznámením uskutočniť platby všetkých poplatkov, ktoré sú splatné alebo ktoré dlhuje do dátumu ukončenia

ii. Ak sa strany dohodli na službe **HEC Production Cloud (BYOL)**, Koncový zákazník má oprávnenie na ukončenie relevantnej Objednávky bez uvedenia dôvodu pred uplynutím platnosti odsúhlaseného obdobia po odoslaní oznámenia aspoň tri mesiace pred ukončením. V prípade takéhoto predčasného ukončenia

nine point nine percent (9.9%) of the total fees applicable to the relevant Order Form. In addition the Customer shall have the one time right to terminate these GTCs for convenience effective on the last day of the twelfth month of the Term ("Agreed Termination for Convenience") without any termination fee. The notice period for Agreed Termination for Convenience shall be also at least three (3) months.

iii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud with Subscription Software**, the Customer has not right to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires.

10.2. Termination for Cause

Either party may terminate for cause:

I. upon thirty (30) days' prior written notice of the other party's material breach of any provision of the Agreement (either of these GTCs or of an Order Form, as applicable), including more than thirty (30) days' delinquency in Customer's payment of any money due hereunder or in any Order Form, unless the party has cured such breach during such thirty day period; or

II. immediately if the other party files for bankruptcy, becomes insolvent, or makes an assignment for the benefit of creditors, or otherwise materially breaches its obligations for confidentiality or regarding any assignment.

III. A delinquency of more than thirty (30) days in payment of any money due hereunder, in which case SAP may, at its sole discretion, terminate only the Order Form for which payment was delinquent.

10.3. Termination for Service Level Failure

Customer may terminate the applicable Order Form with 30 day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Agreement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level Reporting that documents the applicable Service Level failure.

10.4. Duties upon Termination

SAP will cease to perform the Managed Services as of the termination date as specified in the termination notice and the Customer shall pay SAP for all amounts due as of the termination date. Both parties agree to treat the underlying reason of any termination as Confidential Information (for clarity, parties may use such Confidential Information in a legal proceeding to enforce its rights).

After the Agreement has expired, SAP will reasonably cooperate, subject to mutual written agreement and payment of the applicable fees at SAP's then-current rates, transition from the Managed Services to management of comparable services by Customer or another vendor chosen by Customer; and provide to Customer,

Koncový zákazník zaplatí Poplatok za predčasné ukončenie vo výške deväť celých deväť desiatin percenta (9,9 %) z celkových poplatkov vzťahujúcich sa na relevantnú Objednávku. Koncový zákazník má okrem toho jednorazové právo na ukončenie týchto VOP bez uvedenia dôvodu s účinnosťou od posledného dňa dvanásteho mesiaca Obdobia („Odsúhlasené ukončenie bez uvedenia dôvodu“) bez akéhokoľvek poplatku za ukončenie. Obdobie oznamovania pre Odsúhlasené ukončenie bez uvedenia dôvodu musí byť tiež aspoň tri (3) mesiace.

iii. Ak sa strany dohodli na službe **HEC Production Cloud with Subscription Software**, Koncový zákazník nemá oprávnenie na ukončenie relevantnej Objednávky bez uvedenia dôvodu pred uplynutím platnosti odsúhlaseného obdobia.

10.2. Ukončenie s uvedením dôvodu

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže vypovedať túto zmluvu s uvedením dôvodu:

I. do tridsiatich (30) dní od písomného oznámenia o podstatnom porušení akéhokoľvek ustanovenia Zmluvy (týchto VOP alebo Objednávky) vrátane omeškania platby Koncového zákazníka podľa tohto dokumentu alebo akejkolvek Objednávky o viac ako tridsať (30) dní, ak strana nenapravila toto porušenie počas tohto tridsaťdňového obdobia, alebo

II. okamžite, ak druhá strana podá návrh na vyhlásenie konkurzu, stane sa platobne neschopnou, prevedie svoj majetok v prospech veriteľov alebo inak podstatne poruší svoje povinnosti týkajúce sa dôvernosti alebo postúpenia.

III. V prípade omeškania platby akejkolvek sumy splatnej podľa tohto dokumentu o viac ako tridsať (30) dní SAP môže podľa vlastného uváženia ukončiť iba Objednávku, pre ktorú bola táto platba omeškaná.

10.3. Ukončenie v dôsledku nedosiahnutia stanovenej úrovne poskytovania služby

Koncový zákazník môže ukončiť príslušnú Objednávku písomným oznámením ukončenia spoločnosti SAP po uplynutí 30 dní, ak SAP nedodrží dohodnutú Úroveň poskytovania služby, ako je uvedená v tejto Zmluve, počas troch (3) po sebe nasledujúcich mesiacov. Koncový zákazník si môže uplatniť toto právo na ukončenie len do tridsiatich (30) dní po prijatí príslušného prehľadu o úrovni poskytovaných služieb, ktorá dokumentuje príslušné zlyhanie pri dosahovaní požadovanej Úrovne poskytovania služby.

10.4. Povinnosti pri ukončení

SAP prestane poskytovať Spravované služby k dátumu ukončenia, ako je uvedený v oznámení o ukončení, a Koncový zákazník zaplatí spoločnosti SAP všetky sumy splatné k dátumu ukončenia. Obe strany súhlasia s tým, že budú s príslušným dôvodom akéhokoľvek ukončenia zaobchádzať ako s Dôvernými informáciami (pre objasnenie uvádzame, že strany môžu používať takéto Dôverné informácie pri právnych úkonoch na presadzovanie svojich práv).

Po uplynutí platnosti Zmluvy bude SAP na základe vzájomne odsúhlasenej písomnej zmluvy a zaplatacia príslušných poplatkov podľa aktuálne platných sadzieb spoločnosti SAP primerane spolupracovať pri riadnom a efektívnom prechode zo Spravovaných služieb na správu porovnateľných služieb Koncového zákazníka alebo iného dodávateľa,

Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or format as mutually agreed ("Transition Assistance").

Customer's access to the Managed Services shall be terminated upon the effective date of expiration or termination of the Managed Services. In the event of a termination pursuant to this section as a result of the breach of an Order Form provision, including any Exhibit of the Order Form (but no breach of the GTCs), then terminating party may terminate only the Order Form that was subject to the uncured breach.

11. Customer Data

- 11.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it shall at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in this Agreement.
- 11.2. SAP shall (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted accidentally.
- 11.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any Sub-contractor, SAP shall, or (where applicable) shall procure that its sub-contractor shall, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests through the Change Request Procedure. Customer shall at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.
- 11.4. Customer shall ensure that any Customer Data entered into the Hosted Software or Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any named user or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using of any of the foregoing's access credentials is not corrupted.

Exhibit A: Managed Services Roles and Responsibilities see also <http://www.sap.com/cloud-product-policies>

Exhibit B: Acceptable Use Policy

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

Exhibit D: Change Request Procedure

Exhibit E: Glossary and Definitions for Application Management

ktorého si Koncový zákazník vyberie, a poskytne Koncovému zákazníkovi Dáta Koncového zákazníka vo formáte záložných médií používaných spoločnosťou SAP alebo vzájomne dohodnutom formáte („Pomoc počas prechodného obdobia“).

Prístup Koncového zákazníka k Spravovaným službám sa ukončí k dátumu nadobudnutia účinnosti uplynutia platnosti alebo ukončenia poskytovania Spravovaných služieb. V prípade ukončenia podľa tohto článku v dôsledku porušenia ustanovenia Objednávky vrátane ľubovoľného Dodatku Objednávky (nie však v dôsledku porušenia VOP) ukončujúca strana môže ukončiť iba Objednávku, ktorá bola predmetom nenapraveného porušenia.

11. Dáta Koncového zákazníka

- 11.1. SAP uznáva, že Dáta Koncového zákazníka a všetky práva akejkoľvek povahy v týchto Dátach alebo v súvislosti s týmito Dátami vždy budú a zostávajú výlučným vlastníctvom Koncového zákazníka s výnimkou obmedzených práv výslovne udelených v tejto Zmluve.
- 11.2. SAP (i) nesmie vymazať ani odstrániť žiadne oznámenia o vlastníctve ani iné oznámenia, ktoré sú obsiahnuté v Dátach Koncového zákazníka alebo s nimi súvisia, (ii) nesmie pozmeňovať, uchovávať, kopírovať, zverejňovať ani používať Dáta Koncového zákazníka s výnimkou rozsahu potrebného na plnenie povinností spoločnosti SAP vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo ako to inak povoľuje táto Zmluva v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, (iii) musí prijímať primerané opatrenia na zabránenie akýmkoľvek stratám, poškodeniam, zverejneniam, odcudzeniam, manipuláciám alebo zachyteniam Dát Koncového zákazníka a (iv) musí ihneď, ako je to prakticky možné, oznámiť Koncovému zákazníkovi akékoľvek straty, odcudzenia, zachytenia, poškodenia, znehodnotenia alebo náhodného vymazania Dát Koncového zákazníka hneď, ako si toho bude vedomá.
- 11.3. V rozsahu, v ktorom sú akékoľvek Dáta Koncového zákazníka uchovávané alebo spracovávané spoločnosťou SAP alebo ľubovoľným Subdodávateľom, SAP musí alebo (v príslušných prípadoch) zabezpečiť, aby jej subdodávateľ musel dodať takéto Dáta Koncového zákazníka Koncovému zákazníkovi tak, ako to Koncový zákazník môže občas požadovať, v primeranom formáte určenom Koncovým zákazníkom, alebo odstrániť tieto Dáta, ak o to Koncový zákazník požiada prostredníctvom Spracovania žiadostí o zmenu. Koncový zákazník je kedykoľvek oprávnený extrahovať alebo odstrániť Dáta Koncového zákazníka, ktoré sú hostované spoločnosťou SAP alebo v jej mene v súlade s touto Zmluvou.
- 11.4. Koncový zákazník musí zaručiť, aby Dáta Koncového zákazníka zadane do Hostovaného softvéru alebo Výpočtového prostredia Koncovým zákazníkom, Ovládanou osobou Koncového zákazníka, ľubovoľným definovaným používateľom alebo akoukoľvek inou osobou oprávnenou Koncovým zákazníkom na prístup k Dátam Koncového zákazníka alebo ľubovoľnou osobou používajúcou prístupové oprávnenia vyššie uvedených subjektov neboli poškodené.

Príloha A: Spravované služby – roly a zodpovednosť, pozrite tiež <http://www.sap.com/cloud-product-policies>

Príloha B: Pravidlá prijateľného používania

Príloha C: Príloha pre zverenie spracovanie osobných dát

Príloha D: Spracovanie žiadostí o zmenu

Príloha E: Služby správy aplikácií pre HEC – slovník a definície

Services for HEC

Exhibit F: Application Management Services - Engagement Approach

Príloha F: Služby správy aplikácií – prístup k dohodám

Exhibit G Template for Acceptance Protocol

Príloha G: Šablóna pre protokol o odsúhlasení

Exhibit J: HEC Security Framework

Príloha J: HEC Security Framework

Exhibit B: Acceptable Use Policy

Príloha B: Pravidlá prijateľného používania

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP Koncový zákazník výslovne uznáva a súhlasí s tým, že (1) ani or any of its subcontractors have any responsibility for any files, spoločnosť SAP, ani žiadny z jej subdodávateľov nenesú žiadnu pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, zodpovednosť za žiadne súbory, stránky, dáta, diela, informácie displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer a/alebo materiály uložené, zobrazené, prepojené, distribuované or its Affiliated companies ("Customer Content") and (2) neither alebo prevedené na Koncového zákazníka, od Koncového SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control zákazníka alebo Koncovým zákazníkom alebo jeho Ovládanými of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or spoločnosťami („Obsah Koncového zákazníka“) a (2) ani over the Network. Network means web servers, database servers spoločnosť SAP, ani jej subdodávateľa nijako priamo neriadia ani and application servers, and LAN and WAN. Customer neovládajú Obsah Koncového zákazníka uložený, zobrazený alebo acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to prenesený v Sieti alebo cez Sieť. Sieť v tomto prípade znamená be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not webové servery, databázové servery a aplikačné servery a siete cured such violation within a ten (10) day cure period commencing LAN a WAN. Koncový zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP že ak Koncový zákazník porušuje alebo ak existuje podozrenie, že may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited porušuje Pravidlá prijateľného používania, a Koncový zákazník extent necessary to end such violation (including, if reasonably neodstráni takéto porušovanie v priebehu desiatich (10) dní od necessary, removing Customer Content stored on the Computing písomného upozornenia zo strany spoločnosti SAP na takéto Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual porušovanie: SAP môže (1) pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or služieb HEC Services na obmedzený rozsah, ktorý je potrebný na criminal investigations or legal actions relating to Customer access ukončenie takéhoto porušovania (vrátane, ak je to odôvodnene to or use of the HEC Services. potrebné, odstránenia Obsahu Koncového zákazníka uloženého vo Výpočtovom prostredí), (2) uplatniť akékoľvek iné zákonné, spravodlivé a zmluvné nápravné opatrenia, ktoré má SAP k dispozícii, a (3) plne spolupracovať pri akomkoľvek občianskom alebo trestnom vyšetrovaní alebo súdnom opatrení týkajúcom sa prístupu alebo používania služieb HEC Services Koncovým zákazníkom. .

Customer shall not:

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
3. Be violative of SAP or any third party rights or otherwise damaging to SAP or any third party,
4. Be obscene, harassing or distressing,
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.

Koncový zákazník nesmie:

1. ďalej predávať, poskytovať subhostiteľské služby ani inak poskytovať služby HEC Services tretím stranám (iným ako Definovaní používateľa), ak sa len Strany tohto dokumentu písomne nedohodli inak, alebo
2. používať služby HEC Services alebo povoliť používanie služieb HEC Services akýmkoľvek spôsobom (vrátane prenosu, distribúcie alebo ukladania) na akýkoľvek účel, ktorý je alebo pravdepodobne je nelegálny, porušuje vládne zákony, nariadenia, usmernenia, súdne príkazy, dohody alebo uznesenia, a ktorý je alebo pravdepodobne je podvodný alebo zavádzajúci,
3. porušovať práva spoločnosti SAP alebo akejkoľvek inej tretej strany alebo inak poškodzovať SAP alebo akúkoľvek tretiu stranu,
4. konať obscénne, zavražďujúco ani rušivo,
5. narušovať, poškodzovať ani inak zneužívať alebo neprimerane používať sieťové zdroje, internet ani iné pripojené zdroje, alebo
6. neoprávnene používať, pristupovať alebo monitorovať hostiteľov, siete ani komponenty alebo zariadenia, autentifikačné systémy, dáta, zariadenia na prevádzku webových lokalít, prístupové kódy a kontá a ani inak porušovať žiadne bezpečnostné opatrenia.

Examples:

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to Za porušovanie Pravidiel prijateľného správania sa bez

Príklady:

<p>undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pomography; 2. Stalking; 3. Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic); 4. Pyramid or ponzi schemes; 5. Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption); 6. Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.); 7. Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors; 8. Overloading any shared infrastructure; or 9. Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system. 	<p>obmedzenia vyššie uvedeného znenia považuje správanie alebo pokusy o správanie uvedené v nasledujúcom zozname, ktorý nie je vyčerpávajúci:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pomografia, 2. prenasledovanie, 3. pozmeňovanie zdrojov dát (vedúce k nesprávnym dátam alebo sieťovej komunikácii), 4. pyramídové hry alebo schémy, 5. vystupovanie v úlohe inej osoby, predstieranie inej identity alebo navádzanie s inou identitou, používanie e-mailového servera tretej osoby na prenos bez výslovného oprávnenia, pozmeňovanie alebo falšovanie hlavičiek elektronickej pošty vrátane akejkoľvek časti hlavičky paketu IP a/alebo adresy elektronickej pošty, identity odosielateľa, zverejňovania alebo akejkoľvek inej metódy na falšovanie, maskovanie alebo zahmlievanie identity používateľa alebo na vyvolanie narušenia, 6. hacking alebo scamming (neoprávnené používanie kont a zdrojov, ktoré nepatria Koncovému zákazníkovi, podvádzanie, kradnutie alebo podvodné vylákavanie hesiel atď.), 7. distribúcia škodlivého kódu, ako sú napríklad počítačové vírusy, červy a hrozby typu trap door, 8. preťažovanie zdieľanej infraštruktúry, alebo 9. odmietanie služby, posielanie paketov SYN (SYN flood) alebo iné útoky odosielaním veľkých objemov dát alebo iné zneužívanie na narušenie alebo paralyzovanie systému príjemcu.
---	---

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

Príloha C: Príloha pre zverené spracovanie osobných dát

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

1. Customer Obligations

1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.

1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).

1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.

1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.

1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.

1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

2. SAP Obligations

2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and secrecy of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations.

1. Povinnosti Koncového zákazníka

1.1 Koncový zákazník týmto potvrdzuje, že používanie služieb HEC Services predstavuje zverené spracovanie osobných dát Definovaných používateľov.

1.2 Koncový zákazník potvrdzuje, že za povolenie na spracovanie osobných dát, ako aj za ochranu práv dátových subjektov zodpovedá výlučne Koncový zákazník a príslušné ním ovládané osoby (čiže Definovaní používatelia).

1.3 Koncový zákazník zabezpečí, že ním Ovládané osoby, kde sa to na základe predpisov vyžaduje, odovzdajú zverenie Koncovému zákazníkovi písomne, faxom alebo e-mailom, aby tak oprávnili spoločnosť SAP a ňou Ovládané osoby na spracovanie osobných dát, ako sa špecifikuje v tejto Zmluve.

1.4 Koncový zákazník zabezpečí, aby Definovaní používatelia sprístupnili spoločnosti SAP osobné údaje na spracovanie, pričom výsledky spracovania musí SAP previesť späť na Koncového zákazníka prostredníctvom definovanej procedúry prenosu alebo v súlade s funkčnosťou implementovanou v službách HEC Services.

1.5 Koncový zákazník musí spoločnosť SAP neodkladne informovať, ak Definovaní používatelia zistia chyby alebo nezrovnalosti v spracovaní osobných dát.

1.6 Koncový zákazník zabezpečí, že ním ovládané osoby oprávnia Koncového zákazníka na to, aby Koncový zákazník oprávnil spoločnosť SAP, ako svojho subdodávateľa, na spracovanie osobných dát. SAP bude pri spracovaní osobných dát Definovaných používateľov postupovať iba v súlade s povinnosťami uvedenými v tejto Prílohe.

2. Povinnosti spoločnosti SAP

2.1 SAP spracuje osobné údaje a iné operačné údaje Definovaných používateľov výlučne v súlade s pokynmi kontrolóra dát, ktoré spoločnosti SAP poskytol Koncový zákazník, ktoré môžu zahŕňať (okrem iného) opravu, vymazanie alebo blokovanie takýchto dát, ak rozsah funkčnosti služieb HEC Services neumožňuje (a v rozsahu funkčnosti, ktorý neumožňuje), aby to vykonal Koncový zákazník alebo Definovaný používateľ. SAP nesmie použiť osobné údaje na žiadny iný účel okrem poskytnutia služieb HEC Services uvedených v tejto Zmluve. SAP si nesmie ponechávať tieto osobné údaje dlhšie, než požaduje Koncový zákazník. Zákonné lehoty na uchovávanie sa týmto nemenia.

2.2 Na spracovanie osobných dát môže SAP použiť iba personál, ktorý má povinnosť zachovávať dôvernosť dát a telekomunikačných operácií v súlade s relevantnými zákonmi o ochrane dát. SAP môže splniť predchádzajúce povinnosti tak, že bude od svojho personálu vyžadovať podpísanie štandardnej zmluvnej šablóny týkajúcej sa týchto povinností týkajúcich sa utajenia.

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

- Physical access control: SAP shall install an access control system.
 - Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.
 - Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.
 - Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.
 - Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.
 - Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.
 - Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.
 - Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any other SAP customer must be prevented.
- Kontrola fyzického prístupu: SAP musí nainštalovať systém na kontrolu prístupu.
 - Kontrola prístupu: SAP musí kontrolovať a zaznamenávať do denníkov prístup k systémom na spracovanie dát.
 - Kontrola obmedzenia prístupu: SAP musí definovať, implementovať a monitorovať koncepciu práv Definovaných používateľov, pravidiel pre heslá a prihlasovacích procedúr na vzdialený alebo fyzický prístup k službám HEC Services jej personálom, ako sa vyžaduje na prevádzku, údržbu, podporu alebo zabezpečenie služieb HEC Services.
 - Kontrola prenosov: SAP musí zabezpečiť prenos osobných dát v šifrovanej forme alebo prostredníctvom zabezpečenej alternatívnej procedúry. Prenosy musia byť zaznamenávané do denníkov a pravidlá pre prenosy osobných dát musia byť zhrnuté v písomnej forme.
 - Kontrola vstupu: SAP musí prijať podrobný systém zaznamenávania všetkých vstupov, modifikácií a odstránení alebo blokovania osobných dát v maximálnom rozsahu podporovanom službami HEC Services.
 - Kontrola úloh: SAP musí písomne definovať a vytvoriť kontrolné mechanizmy na zabezpečenie spracovania dát striktné v súlade s pokynmi kontrolóra dát, ako ich poskytol Koncový zákazník spoločnosti SAP a ako sa uvádza v tejto Zmluve.
 - Kontrola dostupnosti. SAP musí využívať zálohovací systém a definovať procedúru obnovenia prevádzky na ochranu osobných dát pred náhodným zničením alebo stratou.
 - Oddelenie dát: SAP musí technickými prostriedkami a definovaním organizačných procedúr zabezpečiť, aby osobné dáta zhromažďované na rôzne účely (od rôznych koncových zákazníkov) mohli byť spracované oddelene. Za takéto technické prostriedky je možné považovať oddelené počítačové systémy alebo logicky oddelené štruktúry v rámci architektúry viacerých klientov. Je nutné zabrániť prístupu určitého koncového zákazníka spoločnosti SAP k dátam akéhokoľvek iného koncového zákazníka spoločnosti SAP.

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and current technical and organizational measures apply to the entire customer base hosted out of the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto by Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

Keďže SAP poskytuje služby HEC Services všetkým koncovým zákazníkom jednotne prostredníctvom hostenej webovej aplikácie, všetky príslušné a v danom čase aktuálne technické a organizačné opatrenia sa vzťahujú na celú zákaznícku základňu spoločnosti, ktorá je hostená z rovnakého dátového centra a ktorá má predplatené rovnaké služby HEC Services. Koncový zákazník rozumie a súhlasí s tým, že technické a organizačné opatrenia sa môžu na základe vlastného uváženia implementovať adekvátne alternatívne opatrenia, ak sa tým zachová úroveň bezpečnosti opatrení. V prípade akýchkoľvek významných zmien SAP poskytne súvisiacou dokumentáciou e-mailom alebo publikovaním na webovej lokalite, ku ktorej má Koncový zákazník jednoduchý prístup.

2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay. 2.4 Ak bezpečnostné opatrenia implementované spoločnosťou SAP nie sú v súlade so zákonnými požiadavkami, SAP na to musí neodkladne upozorniť Koncového zákazníka.

2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination. 2.5 Ak sa SAP domnieva, že pokyny od Koncového zákazníka poskytnuté v mene kontrolóra dát porušujú zákony o ochrane dát, musí na to upozorniť Koncového zákazníka. SAP nemá povinnosť vykonať komplexné posudzovanie z právneho hľadiska.

2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer's Data. 2.6 SAP musí okamžite informovať Koncového zákazníka v prípade vážneho narušenia prevádzkových procesov, podozrenia na porušenie ochrany dát alebo iných neregulárnych okolností v súvislosti so spracovaním Dát Koncového zákazníka.

2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority. 2.7 SAP môže na základe písomnej požiadavky a na náklady Koncového zákazníka poskytnúť Koncovému zákazníkovi primeranú podporu pri riešení požiadaviek jednotlivých dátových subjektov a/alebo supervízorských autorít v súvislosti so spracovaním osobných dát, ktoré je pod kontrolou Koncového zákazníka. SAP musí upozorniť Koncového zákazníka na kontroly a opatrenia supervízora alebo inej kompetentnej autority.

2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing. 2.8 SAP musí pri vypovedaní alebo uplynutí platnosti Zmluvy o spracovaní dát pre Koncového zákazníka v súlade s podmienkami Zmluvy (alebo akýmkoľvek iným relevantným zmluvným ustanovením) a pokynmi Koncového zákazníka buď (i) vrátiť Koncovému zákazníkovi všetky Dáta Koncového zákazníka a všetky ich kópie a reprodukcie (okrem záložných médií, ktoré sa používajú pre viacerých zákazníkov spoločnosti SAP a sú pravidelne prepisované), alebo (ii) vymazať a/alebo zničiť tieto osobné dáta a médiá na prevádzkových systémoch a písomne potvrdiť Koncovému zákazníkovi toto vymazanie a/alebo zničenie.

2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail. 2.9 Dodatočne sa môžu uplatňovať aj závažné ustanovenia príslušných zákonov a nariadení týkajúcich sa ochrany dát. Okrem toho, ak tieto ustanovenia sú v konflikte s touto Prílohou (ak vôbec sú v konflikte), majú prednosť.

3. Subcontractors

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement. 3. Spoločnosť SAP je oprávnená poveriť spracovaním osobných dát Spoločnosťou SAP (každý z nich sa nazýva „Subspracovateľ“) za podmienky, že spoločnosť SAP naďalej zodpovedá za všetky činy a opomenutia svojich Subspracovateľov rovnako, ako za vlastné činy a opomenutia. SAP musí preniesť na Subspracovateľov všetky povinnosti spoločnosti SAP ako spracovateľa dát a opomenutia. SAP musí informovať Koncového zákazníka, ako sa uvádza v tomto dokumente, a musí zaviazat Subspracovateľov k dodržiavaniu všetkých relevantných pravidiel ochrany dát. SAP bude informovať Koncového zákazníka o názve, adrese a role každého dotyčného Subspracovateľa. SAP sleduje, aby každý Subspracovateľ dodržiaval adekvátnu úroveň ochrany dát podľa zákona alebo zmluvy so spoločnosťou SAP, ktorá nesmie zabezpečovať menšiu ochranu než povinnosti vyplývajúce pre spoločnosť SAP zo Zmluvy.

3. Subdodávateľa

4. Monitoring Rights of Customer

4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed to measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality) 4.1 Počas obdobia trvania Zmluvy si môže Koncový zákazník od spoločnosti SAP vyžiadať ročné písomné samoosvedčenie založené na audite nezávislej tretej strany (napríklad tzv. správu SSAE16-CUS II), ktorý preskúma a potvrdí, že spracovanie osobných dát sa realizuje v súlade s tu odsúhlasenými opatreniami. Ak má Koncový zákazník odôvodnené podozrenie na nesúlad s touto Prílohou, najmä ak sa nesúlad výsledkom auditu alebo ak SAP nezabezpečí audit načas, auditor na jeho mene nezávislý auditor tretej

4. Práva Koncového zákazníka na monitorovanie

obligations) may audit SAP's control environment and security strany, ktorý má povinnosť striktne zachovávať dôvernosť údajov) practices solely to the extent relevant to personal data processed môže vykonať audit riadiaceho prostredia spoločnosti SAP a hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with bezpečnostných postupov výlučne v rozsahu relevantnom pre reasonable prior written notice (at least 30 days) and under osobné dáta spracovávané podľa tohto dokumentu raz za reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP ľubovoľné 12-mesačné obdobie, na vlastné náklady, s odoslaním the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual písomného oznámenia v dostatočnom predstihu (najmenej 30 dní) business hours on SAP's premises where the personal data a za primeraných podmienok ohľadne času, miesta a spôsobu. Po processing is performed.

oznámení svojho zámeru spoločnosti SAP sa toto monitorovanie môže uskutočniť počas bežných pracovných hodín spoločnosti SAP a v priestoroch spoločnosti SAP, v ktorých sa vykonáva spracovanie osobných dát.

4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these 4.2 Počas tohto overovania musí SAP poskytovať Koncovému verification processes and provide Customer with the required zákazníkovi primeranú podporu a poskytovať Koncovému access to the applicable information. zákazníkovi požadovaný prístup k príslušným informáciám.

4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of 4.3 SAP musí zmluvne zabezpečiť dispozičné právo a právo disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis Koncového zákazníka na monitorovanie podľa tejto Zmluvy aj u SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal Subspracovateľov spoločnosti SAP, ktorí môžu prísť do kontaktu s data. Where applicable data protection law requires a data osobnými dátami. Pre prípady, keď relevantný zákon o ochrane dát controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, vyžaduje, aby kontrolór dát vstúpil do priameho zmluvného vzťahu SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the so spoločnosťou SAP, spoločnosť SAP týmto autorizuje a necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but oprávňuje Koncového zákazníka na uzavretie potrebnej zmluvy s only based on a contract template which SAP will provide to kontrolórom dát v mene spoločnosti SAP, ale iba na základe Customer upon Customer's request. šablóny zmluvy, ktorú SAP poskytne Koncovému zákazníkovi na jeho žiadosť.

4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's 4.4 Náklady na služby poskytnuté spoločnosťou SAP v súvislosti s monitoring rights shall be at Customer's expense. uplatnením práv Koncového zákazníka na monitorovanie hradí Koncový zákazník.

5. Special Confidentiality Obligation

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, SAP súhlasí s tým, že bude s osobnými dátami, ktoré sú jej známe, confidential and to use such data exclusively for the commissioned zaobchádzať ako s dôvernými informáciami a bude tieto dáta data processing in conjunction with the provision of the HEC používať výlučne na účely zvereného spracovania dát v spojení s Services as contemplated under the Agreement. SAP undertakes poskytovaním služieb HEC Services, ako sa uvádza v Zmluve. to impose on its employees, who may obtain knowledge of SAP bude vyžadovať aj od svojich zamestnancov, ktorí sa mohli personal data, the same confidentiality obligations as entered into oboznámiť s osobnými dátami, aby si splnili tie isté vyššie uvedené above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to povinnosti ohľadne dôvernosti dát, ktoré si musí plniť aj SAP. SAP ensure that those employees to whom it grants access to personal vyvinie komerčne adekvátne úsilie, aby sa zabezpečilo, že data are regularly trained on IT security and data protection. zamestnanci, ktorí majú prístup k osobným dátam, sú pravidelne školení ohľadne zabezpečenia IT a ochrany dát.

5. Špeciálne povinnosti ohľadne dôvernosti dát

Exhibit D: Change Request Procedure

Príloha D: Spracovanie žiadostí o zmenu

Any change in the Managed Services must be agreed to, in writing, by the parties. The following procedure will be used to control a Change Request ("CR"), whether requested by Customer or SAP. Akákoľvek zmena v Spravovaných službách musí byť písomne odsúhlasená oboma stranami. Na riadenie Žiadosti o zmenu, či už ju požaduje Koncový zákazník alebo SAP, sa použije nasledujúce spracovanie.

Summary of the Change Request Procedure:

1. All CR's must be made in writing on the CR form described below and shall be submitted to the appropriate Customer or SAP designated point of contact ("receiving party") for the Managed Services in order to initiate any CR.
2. Upon receipt of a CR, the receiving party will assess the requested change to the Managed Services and inform the submitting party of the result of the assessment within a mutually agreeable period of time.
3. In the case of an affirmative response, Customer will provide SAP with a CR response specifying the effects of the change to the Managed Services and the estimated cost of the additional Services.
4. SAP will review the CR response within a mutually agreeable period of time and either accept or reject the CR.
5. If SAP accepts the CR, the changes will be integrated into the Managed Services schedules. If rejected by SAP, SAP will only provide the Managed Services to the extent possible which were agreed to prior to this CR.
6. neither party is under no obligation to accept any CR.

Zhrnutie Spracovania žiadosti o zmenu:

1. Všetky Žiadosti o zmenu musia byť vyhotovené v písomnej forme na formulári žiadosti o zmenu, ktorý je opísaný nižšie, a musia byť odoslané príslušnému menovanému kontaktu Koncového zákazníka alebo spoločnosti SAP („prijímajúcej strane“) pre Spravované služby, aby mohlo dôjsť k iniciácii Žiadosti o zmenu.
2. Pri prijatí Žiadosti o zmenu prijímajúca strana posúdi požadovanú zmenu Spravovaných služieb a informuje odosielajúcu stranu o výsledku posudzovania v rámci vzájomne odsúhlasiteľného časového obdobia.
3. V prípade kladnej odpovede Koncový zákazník poskytne spoločnosti SAP odpoveď na Žiadosť o zmenu s uvedením vplyvov zmeny na Spravované služby a odhadovanými nákladmi na dodatočné Služby.
4. SAP posúdi odpoveď na Žiadosť o zmenu v rámci vzájomne odsúhlasiteľného časového obdobia a prijme alebo zamietne Žiadosť o zmenu.
5. Ak SAP prijme Žiadosť o zmenu, zmeny sa začlenia do plánov poskytovania Spravovaných služieb. V prípade zamietnutia zo strany spoločnosti SAP bude SAP poskytovať Spravované služby v rozsahu, v akom boli odsúhlasené pred touto Žiadosťou o zmenu.
6. ani jedna zo strán nemá žiadnu povinnosť akceptovať akúkoľvek Žiadosť o zmenu.

Information to be provided on the Change Request form:

1. To initiate a CR , the submitting party must provide the following information:
 - a. Name of contact(s) submitting and sponsoring the requested change.
 - b. Whether the request relates to the Managed Services under this Order From or to additional Services.
 - c. Description of the requested change.
2. Once the Change Request is received, SAP will conduct an impact and cost analysis. The following information will be provided as a result of this analysis in the form of a CR response:
 - a. Description of the impact, if any, on existing Managed Services.
 - b. Description of additional deliverables, if any, required for the Change Request.
 - c. Proposed schedule for any additional Services being requested.
 - d. Estimate of the change, if any, to the Managed Services fees caused by the Change Request, including the rationale/methodology used for this calculation.

Informácie, ktoré je potrebné poskytnúť vo formulári Žiadosti o zmenu:

1. Odsielajúca strana, ktorá chce iniciovať Žiadosť o zmenu, musí poskytnúť nasledujúce informácie:
 - a. Mená kontaktov, ktorí odosielajú požadovanú zmenu a majú nad ňou záštitu.
 - b. Uviesť, či žiadosť súvisí so Spravovanými službami podľa tejto Objednávky alebo s ďalšími Službami.
 - c. Opis požadovanej zmeny.
2. Po prijatí Žiadosti o zmenu SAP uskutoční analýzu dôsledkov a nákladov. Na základe tejto analýzy sa vo formulári odpovede na Žiadosť o zmenu poskytnú nasledujúce informácie:
 - a. Opis vplyvu (ak existuje) na existujúce Spravované služby.
 - b. Opis ďalších položiek na dodanie (ak existujú) pre Žiadosť o zmenu.
 - c. Navrhovaný plán pre akékoľvek dodatočné požadované Služby.
 - d. Odhad zmien (ak existujú) v poplatkoch za Spravované služby v dôsledku Žiadosti o zmenu vrátane odôvodnenia/metodológie použitej pri tomto výpočte.

e. Recommendation on disposition of the CR (approve, disapprove, defer).

e. Odporúčanie pre rozhodnutie v súvislosti so žiadosťou o zmenu (schváliť, neschváliť, odložiť).

If rejected the CR shall be returned to the submitting party with written reasons for rejection and, as appropriate, any alternatives. V prípade odmietnutia sa Žiadosť o zmenu musí vrátiť odosielajúcej strane s písomne uvedenými dôvodmi odmietnutia a akýmikoľvek prípadnými alternatívami.

A CR that is approved by the parties shall constitute a Change Request and a modification to the applicable Order Form. All approved CR's will be incorporated into the Order Form once the CR form attached hereto is executed by Customer and SAP. SAP will not perform any Services under the Change Request until the CR has been fully executed by both parties. Žiadosť o zmenu, ktorá je schválená zúčastnenými stranami, predstavuje Žiadosť o zmenu a modifikáciu príslušnej Objednávky. Všetky schválené Žiadosti o zmenu sa začlenia do Objednávky. SAP hneď, ako Koncový zákazník a SAP realizujú túto žiadosť o zmenu podľa formulára priloženého k tomuto dokumentu. SAP neposkytne žiadne Služby na základe Žiadosti o zmenu, kým obe strany Žiadosť o zmenu v plnom rozsahu nezrealizujú.

Change Request: [CR #] to Order Form for Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services) SAP Reference No. <Insert Order Number> between <SAP> (“SAP”) and _____ (“Customer”)	Žiadosť o zmenu: [č. žiadosti o zmenu] k Objednávke pre Spravované služby (HANA Enterprise Cloud a Služby správy aplikácií) Referenčné číslo SAP <vložte číslo Objednávky> medzi <SAP> (ďalej len „SAP“) a _____ („Koncový zákazník“)
--	---

This document must be completed and submitted to the appropriate person to commence any change order.

Tento dokument musí byť dokončený a odoslaný príslušnej osobe, aby sa mohlo začať spracovanie zmenového príkazu.

- | | |
|--|---|
| 1. Describe reason for requested change:

2. Describe impact, if any, on existing Managed Services:

3. State estimated fee change, if known. Provide a rationale/methodology for used to calculate any change:

4. Change Process:

5. Scheduled Date for Change:

6. Terms and Conditions: | 1. Opíšte dôvod požadovania zmeny:

2. Opíšte dôsledky (ak existujú) na existujúce Spravované služby:

3. Uveďte odhadovanú zmenu výšky poplatkov, ak je známa. Zadajte odôvodnenie/metodológiu, ktorú ste použili na výpočet zmeny:

4. Spracovanie zmeny:

5. Naplánovaný dátum zmeny:

6. Podmienky a ustanovenia: |
|--|---|

IN WITNESS WHEREOF, the parties have so agreed as of the date written above.

NA DŮKAZ TOHO, že strany sa takto dohodli k dátumu uvedenému vyššie

Accepted By / Prijal:

SAP

By / Podpísal/a:

Print Name / Meno paličkovým písmom: **[SAP Representative] / [zástupca spoločnosti SAP]**

Title/Pozícia: **[Title] / [pozícia]**

Date/Dátum:

Accepted By / Prijal:

[Customer] / [Koncový zákazník]

By / Podpísal/a:

Print Name / Meno paličkovým písmom: **[Approver] / [schvaľovateľ]**

Title/Pozícia: **[Title] / [pozícia]**

Date/Dátum:

Change Request		Sales Order			
SAP		SAP P.O.			
SAP Number		Original			
Item	Invoice Text (40 char)	Amount	One-Time Monthly	Full Partial	Begin Bill Month

Žiadosť o zmenu		Predajná objednávka			
SAP		N. O. spoločnosti SAP			
Číslo SAP		Originál			
Položka	Text faktúry (40 znakov)	Suma	Jednorazové mesačné	Úplné čiastočné	Začiatok účtovného mesiaca

Exhibit E: Glossary and Definitions for Application Management Services for HEC

Príloha E: Služby správy aplikácií pre HEC – slovník a definície

1st Level Support	1 st Level Support gathers Customer's information on a disruption of service or on a service request. For a disruption of service, 1 st Level Support will try analyze the issue, figure out a solution or work-around or pass it to the next level of support.	
2nd Level Support	2 nd Level Support has specialized knowledge about applications, how they work and the most common problems. 2 nd Level Support confirms the validity of the issue/problem, provides in-depth help, corrects configuration and other serious problems. Most cases should be resolved at this level of support, if not before. If 2 nd Level support cannot resolve the issue, it will escalate to 3 rd Level Support.	
3rd Level Support	Support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.	
Application Management Services (AMS)	AMS provides SLA based post implementation application support for a Customer's SAP centric landscape. This includes reactive incident- and change management, proactive monitoring, problem management and service request fulfillment.	
AMS Reporting Dashboard	<p>The <i>Service Market Place</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets.</p> <p>In addition to Service Market Place an online AMS reporting dashboard provides additional reporting capabilities for all AMS specific requests and services with a customer specific view.</p>	
Audit	An Audit is an assessment of the internal controls of the entire process landscape and fulfillment of the process requirements. It is also used to communicate new legal requirements which lead to the implementation or change of controls.	
Categorization	A ticket is categorized by	
	Categorization Level 1: agreed service (AMS)	
	<ul style="list-style-type: none"> • Categorization Level 2: appropriate process (<i>Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Event Management</i>), • Categorization Level 3: type of request (e.g. <i>Incident with/without Change, Problem with/without Change, Request for Change, Service Request</i>), • <i>Priority</i>, • <i>Component</i> 	
	Ticket Categorization Level 2	Ticket Categorization Level 3
	Event Management	AMS Manual Monitoring
	Incident Management	AMS Incident without Change AMS Incident with Change
Problem Management	AMS Problem without Change AMS Problem with Change	
Change Management	AMS Request for Change	

	Request Fulfillment	AMS Continuous Operations AMS Standard Change AMS Service Request
(AMS) Change Management	<p>The process <i>AMS Change Management</i> describes the procedure to authorize, plan and deploy a change of the business process into the productive systems.</p> <p>All changes in the Customer's system which are not caused by an <i>Incident or Problem</i> or agreed as a Standard Change are considered a <i>Request for Change</i>. <i>Change Management</i> does not only include the implementation procedure, but the holistic process from the requirement to the deployment. Changes are classified by their potential impact to the productive system (Regular Change and <i>Emergency Change</i>). Depending on the potential impact a certain approval level is required.</p>	
(AMS) Change Implementation	<p>The AMS Change Implementation sub-process describes the procedure how to control the deployment of a change into a productive system by minimizing the risks of failure. This includes proper unit testing in the Quality Assurance System of the Customer and another validation test done by the Customer. Finally the import into the productive environment has to be executed as planned with the Customer.</p>	
Change Request	<p>If during the provision of the agreed services changes are identified – changes that in Customer's or SAP's view affect the scope (by material reduction or excess), content, methods, or schedule, they must be agreed by written amendment or supplement to the contract. All changes must be documented and tracked in the provided Change Request form.</p>	
Continuous Operations	<p>The request category <i>Continuous Operations</i> is intended for all tickets that contain some kind of continuous support for a longer time period. As a rule these will be periodical / recurring tickets. They can be used to record:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactive support (except monitoring) based on the Customer contract or separate agreements, • Continued consulting or minor maintenance tasks on request of the Customer if the Customer does not want to create a separate ticket for each task. <p><i>Continuous Operations</i> requests are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Service Request, Standard Change</i></p>	
Core team	<p>AMS Consultants who are appointed to process tickets for an AMS client. These consultants are familiar with the client's system landscape, business processes and have a close collaboration with the client's <i>key users</i>.</p>	
Customer Approval	<p>See <i>Quality Gate</i></p>	
Dispatching	<p>Forwarding of an incoming request / ticket to the responsible AMS <i>core team</i>.</p>	
Effort Estimation	<p><i>Quality Gate</i> that can be agreed optionally between AMS and the Customer.</p> <p>Before processing an <i>Incident, Problem, Request for Change</i> or <i>Service Request</i>, ticket processors have to estimate how long it will take them to process and solve the <i>request</i>. If this <i>Quality Gate</i> is agreed and as soon as the estimated effort exceeds a limit that was once defined by Customer, the ticket processors have to ask for the <i>key user's</i> approval to continue processing this ticket. If the <i>key user</i> does not give the approval, the ticket processor is not allowed to continue ticket processing – the ticket will be closed.</p>	
End User	<p>A Customer's employee who uses SAP software during daily business.</p>	

(AMS) Engagement Manager	<p>The <i>SAP Engagement Manager</i> is an SAP project manager during implementation of the services and during ongoing operation.</p> <p>The Engagement Manager coordinates and monitors the implementation phase of the agreed services and is responsible for managing the provision of agreed services, so all services and change requests are carried out in accordance with the agreed terms and conditions.</p> <p>The Engagement Manager is a dedicated named person and the single point of responsibility for the Customer for provisioning of the service and/or handling of any escalation.</p>
Emergency Change	<p>An <i>Emergency Change</i> deals with an Incident with change and <i>Request for Change</i> that has highest urgency and therefore must be imported to production system as soon as possible meaning outside any regular release or maintenance window.</p>
Event	<p>An <i>Event</i> is any automatic or manual occurrence of information with certain relevance.</p>
(AMS) Event Management	<p>Long-term monitoring of a system or system landscapes to identify critical system states at an early stage.</p> <p>The <i>AMS Event Management</i> process describes the procedure to identify an <i>event</i>, to evaluate the relevance, and to find an appropriate reaction method. An event can be identified by Manual Monitoring with appropriate tools. Manual Monitoring is usually executed as defined in a monitoring concept.</p>
Generic User	<p>An account to log into a system. This user is used by more than one person. For security reasons it is recommended to use only <i>Named Users</i>.</p>
Incident	<p>An <i>Incident</i> is the unplanned outage of parts or of a whole business process. <i>Incident</i> requests are processed in compliance with the <i>Incident Management</i> process.</p>
(AMS) Incident Management	<p>The process <i>AMS Incident Management</i> describes the procedure to restore the business process. An <i>Incident</i> can be resolved by either providing a workaround or by finding and eliminating the root cause (<i>Problem</i>). Once the <i>Incident</i> is solved it may be required to find the root cause (<i>Problem</i>) of the <i>Incident</i>. If such is identified, an approach how to prevent the problem from occurring again should be found and presented to the Customer.</p>
Initial Reaction Time (IRT)	<p><i>The Initial Reaction Time (IRT)</i> refers to the time between the receipt of a support ticket (time stamp of ticket status "open") and the first action taken by an SAP support person (time stamp of ticket status "in process"), familiar with the Customer's environment, to repair an Incident or process an Service or Change Request". The Initial Reaction Time is in accordance with the contractually agreed support times and can only be guaranteed if the communication channels according to the Support Concept or contract are used. If the priority of a support ticket is being changed, the service level "Initial Response Time" restarts from this point."</p>
ISAE3402	<p><i>International Standard on Assurance Engagements (ISAE) No. 3402</i> defines the professional standards used by a service auditor to assess the internal controls of a service organization and to publish a service auditor's report.</p> <p>The <i>ISAE 3402</i> Quality Assurance Report consist of different parts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • One part is used by SAP AMS's auditors to gain an understanding of the internal controls in operation at the service organization, • Another part is available for AMS clients to check and review if the quality assurance criteria and <i>Quality Gates</i> were met.

ITIL	The <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> is a set of concepts and policies for managing IT services. It encompasses Service Strategy, Design, Transition, Operation and Continual Improvement and provides adaptable best practice procedures.
Key Performance Indicators (KPI)	Parameters that are used for the measurement of business.
Key User	A Customer's contact person who has special business process and SAP knowledge. A <i>key user</i> is authorized to address requests to AMS. See also <i>Specific Key User</i>
Named Users	An account to log into a system. Due to security reasons, this user is used only by one person. <i>Named users</i> are also technical systems and their users that exchange information with SAP systems. See also <i>Generic User</i>
On-Call Duty	On-call duty is additional service time that is not covered by the standard delivery support. During on-call duty, SAP AMS ensures personnel that is available and can respond to <i>Incidents</i> and <i>Problems</i> within the agreed <i>Initial Reaction Time</i> corresponding to their <i>priority</i> . On-call duty services are invoiced to the Customer according to cost and expense.
Problem	A <i>Problem</i> is the underlying root cause of an <i>Incident</i> . A <i>Problem</i> can cause multiple <i>Incidents</i> .
(AMS) Problem Management	The process <i>AMS Problem Management</i> describes the procedure to find the root cause and to prevent the <i>Problem</i> from happening again.
Quality Gate (Q-Gate)	A <i>Quality Gate</i> is a formal step to verify the quality of a process step before the next process step is released for execution. <i>Quality Gates</i> define the minimum requirements that must be fulfilled to continue with the process. <i>Quality Gates</i> usually require a <i>customer approval</i> to continue the processing of a <i>request / ticket</i> .
Request	A <i>request</i> is a question or a task that is addressed to AMS. A <i>request</i> can be classified as <i>Incident</i> , <i>Request for Change</i> or <i>Service Request</i> .
Request for Change (RFC)	A <i>Request for Change</i> is the formal description of a desired business process change. <i>Requests for Change</i> are processed in compliance with the <i>Change Management</i> process.
(AMS) Request Fulfillment	Service requests are handled in the <i>AMS Request Fulfillment</i> process if they do not match the prerequisites for any other of the predefined AMS processes (<i>Event Management</i> , <i>Incident Management</i> , <i>Problem Management</i> or <i>Change Management</i>). These <i>service requests</i> will be further separated into one of the following categories: <i>Standard Change</i> , <i>Request for Continuous Operations</i> , or <i>Service Request</i> .

(AMS) Service Desk	<p>A centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS <i>requests</i> and <i>tickets</i>. The AMS Service Desk handles tickets in compliance with the <i>Service Desk</i> process, i.e.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket acceptance / rejection (contract, <i>SLA</i>, <i>key user</i> check), • Ticket monitoring (see <i>SLA</i>), • Ticket dispatching to the AMS <i>core team</i> consultants. <p>The process <i>Service Desk</i> describes the workflow and tasks of the service desk function, including</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request / ticket reception, • Ticket creation (received by phone), • Ticket monitoring, • Ticket dispatching and • Reporting.
Service Level Agreement (SLA)	<p><i>Service Level Agreements</i> describe the quality (e.g. <i>IRT</i>) and quantity (e.g. monthly support volume in hours) of agreed services between the Customer and AMS as service provider.</p>
SAP Service Market Place (SMP)	<p>The <i>SAP Service Market Place</i> (SMP) is SAP's Central portal for all application based support <i>requests via creation of support tickets</i>.</p> <p>Further it provides a platform with discussion forums, blogs, Wikis for exchange with SAP experts and offers documentation of all SAP-solutions through an online library.</p>
Service Request	<p>A <i>Service Request</i> is any <i>Request</i> which is no <i>Request for Change</i> and no <i>Incident</i>. <i>Service Requests</i> are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Standard Change</i>, <i>Continuous Operations</i></p>
Service Time	<p>Times in which AMS as contractor provides the Customer with the defined services according to the defined <i>SLA</i>.</p>
Solution Time (ST)	<p>The Solution Time (ST) means the time when processing of ticket begins (time stamp of ticket status "in process") until the first solution will be provided to the Customer (time stamp of ticket status "solution proposed to customer" (can be set exceptionally manually in case of a workaround)). The status "SAP Proposed Solution" means SAP has provided a corrective action or a solution proposal.</p> <p>The Solution Time (ST) does not include the time, when the ticket is handed over to Customer (ticket status "customer action") or SAP's product support (ticket status "Sent to SAP") for processing.</p> <p>The Solution Time SLA only applies to Incident Management tickets and if contractually agreed.</p>
Specific key user	<p>A Customer's contact person who is authorized to request, to approve or to reject user administration related tickets (<i>component</i> BC-SEC).</p> <p>See also <i>End User</i>, <i>Key User</i></p>
Standard Change	<p><i>Standard Changes</i> are low-impact changes that are pre-defined and pre-authorized. <i>Standard Changes</i> are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Service Request</i>, <i>Continuous Operations</i></p>
Super-Administrator	<p>A Customer's contact person who is authorized to create, change and deactivate Customer's user (so called <i>S-Users</i>) for <i>Service Market Place</i>.</p>

S-User	User to login <i>Service Market Place</i> .
Ticket	<p>A ticket is the way to document any support <i>request addressed by the Customer to SAP</i>. Each ticket is given a number at the point of time it is created. The ticket number will be the single reference to the Customer's request.</p> <p>The <i>SAP Service Market Place (SMP)</i> is SAP's Central portal for all application based support <i>requests via creation of support tickets</i>. Any ticket has to be created in <i>Service Market Place</i> only. Tickets are checked in compliance with the <i>AMS Service Desk</i> process and will only be processed by AMS if they are created in <i>Service Market Place</i>.</p>
Ticket processor	AMS Consultant who is responsible for ticket handling, documentation, processing and solving in compliance with the appropriate processes.
Ticket status	<p>The ticket status gives on the one hand a basic overview on the ticket processing progress and on the other hand the information by whom the next activity needs to be carried out. The main ticket states are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open, • In Process, • Customer Action, • Sent to SAP, • Solution Proposed to Customer, • Confirmed by Customer, • Procedure Ended. <p>As soon as the ticket status Confirmed by Customer is set, any further required activities have to be handled and documented in another new ticket.</p>
User	<p>An account to log into a system.</p> <p>See <i>Generic User, Named User</i>.</p>
Workaround	A workaround is a temporary solution aimed at reducing or eliminating the impact of an Incident for which a full resolution is not yet available
Podpora 1. úrovne	Podpora 1. úrovne zhromažďuje informácie Koncového zákazníka o prerušení poskytovania služby alebo požiadavkách na servis. V prípade prerušenia poskytovania služby sa podpora 1. úrovne pokúsi analyzovať problém, nájsť riešenie alebo náhradnú možnosť alebo postúpiť problém podpore nasledujúcej úrovne.
Podpora 2. úrovne	Podpora 2. úrovne má špecializované znalosti o aplikáciách, o tom, ako pracujú, a o najčastejších problémoch. Podpora 2. úrovne potvrdzuje platnosť problému, poskytuje podrobnú pomoc, opravuje problémy s konfiguráciou a ostatné vážne problémy. Väčšina problémov by sa mala vyriešiť na tejto úrovni podpory, ak sa nevyrieši ešte predtým. Ak podpora 2. úrovne nedokáže odstrániť daný problém, problém sa postúpi podpore 3. úrovne.
Podpora 3. úrovne	Podpora poskytovaná výrobcem softvérového produktu (ako je napríklad SAP) v dôsledku chýb softvérového produktu.
Služby správy aplikácií (AMS)	Služby AMS poskytujú podporu pre aplikácie po implementácii na báze SLA pre infraštruktúru Koncového zákazníka, ktorá je založená na produktoch spoločnosti SAP. Táto podpora zahŕňa reaktívnu správu incidentov a zmien, proaktívne monitorovanie, správu problémov a uspokojovanie požiadaviek na servis.
Podniková tabuľa pre	<i>Service Market Place</i> je centrálny portál spoločnosti SAP pre všetky žiadosti o

vykazovanie služieb AMS	<p>podporu súvisiace s aplikáciami <i>prostredníctvom vytvorenia ticketov podpory</i>.</p> <p>Okrem portálu Service Market Place je k dispozícii online podniková tabuľa pre vykazovanie služieb AMS, ktorá poskytuje ďalšie funkcie na vykazovanie pre všetky požiadavky a služby špecifické pre AMS so zobrazením špecifickým pre daného koncového zákazníka.</p>													
Audit	<p>Audit je posúdenie interného riadenia celej infraštruktúry procesov a uspokojovania požiadaviek na spracovanie. Používa sa aj na informovanie o nových zákonných požiadavkách, ktoré vedú k implementácii alebo zmene riadenia.</p>													
Kategorizácia	<p>Tickety sa kategorizujú na základe nasledujúcich úrovní:</p> <p>Kategorizácia 1. úrovne: odsúhlasená služba (AMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategorizácia 2. úrovne: zodpovedajúci proces (<i>správa incidentov, správa problémov, riadenie zmien, uspokojovanie požiadaviek, správa udalostí</i>), • Kategorizácia 3. úrovne: typ požiadavky (napr. <i>incident so zmenou / bezo zmeny, problém so zmenou / bezo zmeny, žiadosť o zmenu, požiadavka na servis</i>), • <i>Priorita</i>, • <i>Komponent</i> <table border="1" data-bbox="504 913 1431 1442"> <thead> <tr> <th data-bbox="504 913 895 976">2. úroveň kategorizácie ticketu</th> <th data-bbox="895 913 1431 976">3. úroveň kategorizácie ticketu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="504 976 895 1039">Správa udalostí</td> <td data-bbox="895 976 1431 1039">Manuálne monitorovanie služieb AMS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 1039 895 1137">Správa incidentov</td> <td data-bbox="895 1039 1431 1137">Incident služby AMS bezo zmeny Incident služby AMS so zmenou</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 1137 895 1236">Správa problémov</td> <td data-bbox="895 1137 1431 1236">Problém služby AMS bezo zmeny Problém služby AMS so zmenou</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 1236 895 1296">Riadenie zmien</td> <td data-bbox="895 1236 1431 1296">Žiadosť o zmenu služieb AMS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 1296 895 1442">Uspokojovanie požiadaviek</td> <td data-bbox="895 1296 1431 1442">Nepretržitá prevádzka služieb AMS Štandardná zmena služieb AMS Požiadavka na servis služieb AMS</td> </tr> </tbody> </table>		2. úroveň kategorizácie ticketu	3. úroveň kategorizácie ticketu	Správa udalostí	Manuálne monitorovanie služieb AMS	Správa incidentov	Incident služby AMS bezo zmeny Incident služby AMS so zmenou	Správa problémov	Problém služby AMS bezo zmeny Problém služby AMS so zmenou	Riadenie zmien	Žiadosť o zmenu služieb AMS	Uspokojovanie požiadaviek	Nepretržitá prevádzka služieb AMS Štandardná zmena služieb AMS Požiadavka na servis služieb AMS
2. úroveň kategorizácie ticketu	3. úroveň kategorizácie ticketu													
Správa udalostí	Manuálne monitorovanie služieb AMS													
Správa incidentov	Incident služby AMS bezo zmeny Incident služby AMS so zmenou													
Správa problémov	Problém služby AMS bezo zmeny Problém služby AMS so zmenou													
Riadenie zmien	Žiadosť o zmenu služieb AMS													
Uspokojovanie požiadaviek	Nepretržitá prevádzka služieb AMS Štandardná zmena služieb AMS Požiadavka na servis služieb AMS													
Riadenie zmien služieb AMS	<p>Proces <i>Riadenie zmien služieb AMS</i> opisuje postup na autorizáciu, plánovanie a nasadenie zmeny podnikového procesu do produktívnych systémov.</p> <p>Všetky zmeny v systéme Koncového zákazníka, ktoré nie sú spôsobené <i>Incidentom alebo Problémom</i>, prípadne nie sú odsúhlasené ako Štandardná zmena, sa považujú za <i>Žiadosť o zmenu</i>. <i>Riadenie zmien</i> nezahŕňa iba procedúru implementácie, ale ide o holistický proces od požiadavky po nasadenie. Zmeny sa klasifikujú na základe ich potenciálneho vplyvu na produktívny systém (<i>Bežná zmena a Núdzová zmena</i>). V závislosti od potenciálneho vplyvu sa vyžaduje určitá úroveň schválenia.</p>													
Implementácia zmien služieb AMS	<p>Podproces Implementácia zmien služieb AMS opisuje postup, ako riadiť nasadenie zmeny do produktívneho systému s minimalizáciou rizík zlyhania. Toto si vyžaduje dôkladné testovanie jednotiek v systéme kontroly kvality Koncového zákazníka a ďalší test overenia platnosti, ktorý uskutoční Koncový zákazník. Na záver je potrebné vykonať import do produktívneho prostredia tak, ako je to naplánované s Koncovým zákazníkom.</p>													

Žiadosť o zmenu	<p>Ak sa počas poskytovania odsúhlasených služieb identifikujú zmeny, ktoré z pohľadu Koncového zákazníka alebo spoločnosti SAP ovplyvnia rozsah (zásadným znížením alebo zvýšením), obsah, metódy alebo rozpis, musia byť odsúhlasené písomným dodatkom alebo prílohou k zmluve. Všetky zmeny musia byť zdokumentované a sledované v poskytnutom formulári Žiadosti o zmenu.</p>
Nepretržitá prevádzka	<p>Kategória požiadavky <i>Nepretržitá prevádzka</i> je určená pre všetky tickety, ktoré obsahujú určitý druh nepretržitej podpory za dlhšie časové obdobie. Spravidla ide o pravidelné alebo opakujúce sa tickety. Môžu sa použiť na zaznamenávanie nasledujúcich položiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proaktívna podpora (okrem monitorovania) na základe zmluvy s Koncovým zákazníkom alebo samostatných zmlúv, • pretrvávajúce poradenstvo alebo menšie úlohy údržby na požiadanie Koncovým zákazníkom, ak Koncový zákazník nechce vytvoriť samostatný ticket pre každú úlohu. <p><i>Požiadavky na nepretržitú prevádzku sa spracúvajú v súlade s procesom uspokojovania požiadaviek.</i></p> <p>Pozrite tiež <i>Požiadavka na servis, Štandardná zmena</i></p>
Hlavný tím	<p>Konzultanti pre služby AMS, ktorí sú určení na spracovanie ticketov pre klienta so službami AMS. Títo konzultanti sú dôverne oboznámení so systémovou infraštruktúrou a podnikovými procesmi klienta a úzko spolupracujú s <i>klúčovými používateľmi</i> klienta.</p>
Schválenie Koncovým zákazníkom	<p>Pozrite <i>Brána kvality</i></p>
Dispečing	<p>Postúpenie prichádzajúcej požiadavky/ticketu zodpovednému <i>hlavnému tímu</i> služieb AMS.</p>
Odhad prác	<p><i>Brána kvality</i>, ktorá môže byť voliteľne odsúhlasená medzi <i>službami AMS</i> a Koncovým zákazníkom.</p> <p>Pred spracovaním <i>Incidentu, Problému, Žiadosti o zmenu</i> alebo <i>Požiadavky na servis</i> musia spracovatelia ticketov odhadnúť, aký dlhý čas im zaberie spracovanie a vyriešenie <i>požiadavky</i>. Ak je táto <i>Brána kvality</i> odsúhlasená a hneď, ako odhadovaný rozsah prác prekročí limit definovaný Koncovým zákazníkom, spracovatelia ticketov musia požiadať o schválenie <i>klúčovým používateľom</i>, ak chcú pokračovať v spracovaní tohto ticketu. Ak <i>klúčový používateľ</i> neposkytne schválenie, spracovateľ ticketu nemá povolené pokračovať v spracovaní ticketu a ticket sa uzavrie.</p>
Koncový používateľ	<p>Zamestnanec koncového zákazníka, ktorý používa softvér spoločnosti SAP počas svojej každodennej práce.</p>
Manažér pre dohody služieb AMS	<p><i>Manažér spoločnosti SAP pre dohody</i> je projektový manažér spoločnosti SAP počas implementácie služieb a počas prebiehajúcej prevádzky.</p> <p>Manažér pre dohody koordinuje a monitoruje fázu implementácie odsúhlasených služieb a zodpovedá za správu poskytovania odsúhlasených služieb, takže sa všetky služby a žiadosti o zmenu uskutočňujú v súlade s odsúhlasenými podmienkami a ustanoveniami.</p> <p>Manažér pre dohody je vyhradená menovaná osoba, ktorá sa výlučne zodpovedá Koncovému zákazníkovi za poskytovanie služby alebo spracovanie každého postúpenia.</p>

Núdzová zmena	<i>Núdzová zmena</i> sa zaoberá Incidentom so zmenou a <i>Žiadosťou o zmenu</i> s najvyššou naliehavosťou, a preto musí byť importovaná do produktívneho systému hneď, ako je to možné, čiže mimo akéhokoľvek okna bežného uvoľnenia alebo údržby.
Udalosť	<i>Udalosť</i> je akýkoľvek automatický alebo manuálny výskyt informácií s určitou relevantnosťou.
Správa udalostí služieb AMS	Dlhodobé monitorovanie systému alebo infraštruktúry systémov na včasnú identifikáciu kritických stavov systému. Proces <i>správy udalostí služieb AMS</i> opisuje procedúru na identifikáciu <i>udalostí</i> , vyhodnotenie relevantnosti a vyhľadanie vhodnej metódy reakcie. Udalosť je možné identifikovať manuálnym monitorovaním s primeranými nástrojmi. Manuálne monitorovanie sa zvyčajne vykonáva tak, ako je to definované v koncepte monitorovania.
Všeobecný používateľ	Konto na prihlásenie sa do systému. Tento používateľ sa používa viacerými osobami. Z bezpečnostných dôvodov sa odporúča používať iba <i>Definovaných používateľov</i> .
Incident	<i>Incident</i> je neplánovaný výpadok časti alebo celého podnikového procesu. Požiadavky pre <i>Incident</i> sa spracúvajú v súlade s procesom <i>správy incidentov</i> .
Správa incidentov služieb AMS	Proces <i>Správa incidentov služieb AMS</i> opisuje procedúru na obnovenie podnikového procesu. <i>Incident</i> je možné vyriešiť poskytnutím náhradného riešenia alebo vyhľadaním a elimináciou hlavnej príčiny (Problému). Po vyriešení <i>Incidentu</i> sa môže vyžadovať vyhľadanie hlavnej príčiny (Problému) <i>Incidentu</i> . Ak sa nájde, je nutné nájsť spôsob, ako zabrániť opätovnému výskytu problému, a predstaviť ho Koncovému zákazníkovi.
Čas do prvej odozvy (IRT)	<i>Čas do prvej odozvy (IRT)</i> zodpovedá času medzi prijatím ticketu podpory (časovou známku stavu ticketu „otvorené“) a prvou akciou vykonanou pracovníkom oddelenia podpory spoločnosti SAP (časovou známku stavu ticketu „prebieha spracovanie“), ktorý je dôverne oboznámený s prostredím Koncového zákazníka, na opravu incidentu alebo spracovanie Požiadavky na servis alebo Žiadosti o zmenu. Čas do prvej odozvy je v súlade so zmluvne odsúhlasenými časmi podpory a môže byť zaručený len v prípade, ak sa použijú komunikačné kanály podľa konceptu podpory alebo zmluvy. Ak sa zmení priorita ticketu podpory, úroveň služby „Čas do prvej odozvy“ sa rešartuje od toho bodu.
ISAE3402	<i>Medzinárodná norma o riadiacích zmluvách (International Standard on Assurance Engagements (ISAE) č. 3402</i> definuje profesionálne štandardy používané audítormi služieb na posúdenie interných ovládacích prvkov organizácie servisu a na publikovanie správy audítora služieb. Prehľad riadenia kvality <i>ISAE 3402</i> pozostáva z rôznych častí: <ul style="list-style-type: none"> • Jednu časť používajú audítori služieb <i>AMS</i> spoločnosti SAP na pochopenie interných ovládacích prvkov v prevádzke v organizácii služieb, • Ďalšia časť je k dispozícii pre klientov služieb <i>AMS</i> na kontrolu a posúdenie, či boli dodržané kritériá zabezpečenia kvality a <i>Brány kvality</i>.
ITIL	Knižnica ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) je množinou konceptov a pravidiel na správu služieb IT. Zahŕňa stratégiu služieb, návrh, prechod, prevádzku a nepretržité zlepšovanie a poskytuje prispôsobiteľné procedúry osvedčených postupov.

Kľúčové ukazovatele výkonu (KPI)	Parametre slúžiace na meranie výkonu podniku.
Kľúčový používateľ	Kontaktná osoba Koncového zákazníka, ktorá má špeciálne znalosti o podnikových procesoch a procesoch spoločnosti SAP. <i>Kľúčový používateľ</i> je oprávnený adresovať požiadavky na služby AMS. Pozrite tiež <i>Špecifický kľúčový používateľ</i>
Definovaní používatelia	Konto na prihlásenie sa do systému. V záujme zabezpečenia sa tento používateľ používa iba jednou osobou. <i>Definovaní používatelia</i> sú aj technické systémy a ich používatelia, ktorí si vymieňajú informácie so systémami SAP. Pozrite tiež <i>Všeobecný používateľ</i>
On-Call Duty	On-call duty je dodatočný čas služby, na ktorý sa nevzťahuje štandardná podpora pri dodávke. Počas obdobia on-call duty služba SAP AMS zabezpečuje personál, ktorý je k dispozícii a dokáže reagovať na <i>Incidenty</i> a <i>Problémy</i> v rámci odsúhlaseného <i>Času do prvej odozvy</i> zodpovedajúceho ich <i>priorite</i> . Služby on-call duty sa fakturujú Koncovému zákazníkovi na základe nákladov a výdavkov.
Problém	<i>Problém</i> je relevantná hlavná príčina <i>Incidentu</i> . <i>Problém</i> môže spôsobiť viacero <i>Incidentov</i> .
Správa problémov služieb AMS	Proces <i>Správa problémov služieb AMS</i> opisuje postup na vyhľadanie hlavnej príčiny a zabránenie opätovnému výskytu <i>Problému</i> .
Brána kvality (Q-Gate)	<i>Brána kvality</i> je formálny krok na overenie kvality kroku procesu pred uvoľnením ďalšieho kroku procesu na vykonanie. <i>Brány kvality</i> definujú minimálne požiadavky, ktoré musia byť uspokojené, aby bolo možné pokračovať v procese. <i>Brány kvality</i> zvyčajne vyžadujú <i>schválenie koncovým zákazníkom</i> , aby bolo možné pokračovať v spracovaní <i>požiadavky/ticketu</i> .
Požiadavka	<i>Požiadavka</i> je otázka alebo úloha adresovaná na služby AMS. <i>Požiadavka</i> môže byť klasifikovaná ako <i>Incident</i> , <i>Žiadosť o zmenu</i> alebo <i>Požiadavka na servis</i> .
Žiadosť o zmenu.	<i>Žiadosť o zmenu</i> je formálny popis požadovanej zmeny podnikového procesu. <i>Žiadosti o zmenu</i> sa spracúvajú v súlade s procesom <i>Riadenia zmien</i> .
Uspokojovanie požiadaviek služieb AMS	Požiadavky na servis sa spracúvajú v procese <i>Uspokojovanie požiadaviek služieb AMS</i> , ak nevyhovujú nevyhnutným podmienkam pre ľubovoľný iný z preddefinovaných procesov služieb AMS (<i>Správa udalostí</i> , <i>Správa incidentov</i> , <i>Správa problémov</i> alebo <i>Riadenie zmien</i>). Tieto <i>požiadavky na servis</i> budú ďalej rozdelené do jednej z nasledujúcich kategórií: <i>Štandardná zmena</i> , <i>Žiadosť o nepretržitú prevádzku</i> alebo <i>Požiadavka na servis</i> .

<p>Oddelenie technickej podpory služieb AMS</p>	<p>Centralizovaná funkcia poskytujúca služby pre jednotný vstup pre všetky <i>požiadavky a tickety</i> služieb AMS. Oddelenie technickej podpory služieb AMS spracúva tickety v súlade s procesom <i>oddelenia technickej podpory</i>, čiže</p> <ul style="list-style-type: none"> • prijímania alebo odmietania ticketov (kontrola na základe zmluvy, <i>SLA, kľúčového používateľa</i>), • monitorovanie ticketov (pozrite <i>SLA</i>), • dispečing ticketov konzultantom <i>hlavného tímu</i> služieb AMS. <p>Proces <i>oddelenia technickej podpory</i> opisuje pracovný postup a úlohy funkcie oddelenia technickej podpory vrátane</p> <ul style="list-style-type: none"> • prijímania požiadaviek/ticketov, • vytvárania ticketov (prijatých telefonicky), • monitorovania ticketov, • dispečingu ticketov a • vykazovania.
<p>Dohoda o úrovni poskytovania služieb (Service Level Agreement, SLA)</p>	<p><i>Dohody o úrovni poskytovania služieb</i> opisujú kvalitu (napr. <i>IRT</i>) a kvantitu (napr. mesačný objem podpory v hodinách) služieb dohodnutých medzi Koncovým zákazníkom a <i>službami AMS</i> ako poskytovateľom služieb.</p>
<p>SAP Service Market Place (SMP)</p>	<p><i>SAP Service Market Place (SMP)</i> je centrálny portál spoločnosti SAP pre všetky žiadosti o podporu súvisiace s aplikáciami <i>prostredníctvom vytvorenia ticketov podpory</i>.</p> <p>Okrem toho poskytuje platformu s diskusnými fórami, blogmi a stránkami wiki na výmenu informácií s odborníkmi spoločnosti SAP a ponúka dokumentáciu všetkých riešení spoločnosti SAP prostredníctvom online knižnice.</p>
<p>Požiadavka na servis</p>	<p><i>Požiadavka na servis</i> znamená ľubovoľnú <i>požiadavku</i>, ktorá nie je <i>Žiadosťou o zmenu</i> ani <i>Incidentom</i>. <i>Požiadavky na servis</i> sa spracúvajú v súlade s procesom <i>Uspokojovania požiadaviek</i>.</p> <p>Pozrite tiež <i>Štandardná zmena, Nepretržitá prevádzka</i></p>
<p>Čas poskytovania Služby</p>	<p>Časy, v ktorých AMS ako zmluvná strana poskytuje Koncovému zákazníkovi definované služby v súlade s definovanou <i>dohodou o úrovni poskytovania služieb</i>.</p>
<p>Doba vyriešenia (ST)</p>	<p>Doba vyriešenia (ST) znamená čas začatia spracovania ticketov (časová známka stavu ticketu je „prebieha spracovanie“) do poskytnutia prvého riešenia Koncovému zákazníkovi (časová známka stavu ticketu „riešenie navrhnuté koncovému zákazníkovi“ (v prípade náhradného riešenia môže byť výnimočne nastavené manuálne)). Stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“ znamená, že spoločnosť SAP poskytla nápravné opatrenie alebo návrh riešenia.</p> <p>Doba vyriešenia (ST) nezahŕňa čas, keď je ticket odovzdaný na spracovanie Koncovému zákazníkovi (stav ticketu „akcia koncového zákazníka“) alebo oddeleniu podpory produktov spoločnosti SAP (stav ticketu „Odoslané spoločnosti SAP“).</p> <p>SLA pre Dobu vyriešenia sa vzťahuje len na tickety Správy incidentov a iba ak je zmluvne dohodnutá.</p>
<p>Špecifický kľúčový používateľ</p>	<p>Kontaktná osoba Koncového zákazníka, ktorá je oprávnená požadovať, schvaľovať alebo odmietať tickety súvisiace so správou používateľov (BC-SEC komponentu).</p> <p>Pozrite tiež <i>Koncový používateľ, Kľúčový používateľ</i></p>

Štandardná zmena	<p>Štandardné zmeny sú zmeny nízkeho dosahu, ktoré sú preddefinované a predbežne autorizované. Štandardné zmeny sa spracúvajú v súlade s procesom <i>Uspokojovania požiadaviek</i>.</p> <p>Pozrite tiež <i>Požiadavka na servis, Nepretržitá prevádzka</i></p>
Supersprávca	Kontaktná osoba Koncového zákazníka, ktorá je oprávnená vytvárať, meniť a deaktivovať používateľov Koncového zákazníka (tzv. používateľov <i>S-User</i>) pre portál <i>Service Market Place</i> .
S-User	Používateľ prihlasujúci sa na portál <i>Service Market Place</i> .
Ticket	<p>Ticket predstavuje spôsob dokumentovania akejkoľvek žiadosti o podporu adresovanej Koncovým zákazníkom spoločnosti SAP. Každému ticketu sa priraduje číslo v čase, v ktorom sa vytvorí. Číslo ticketu bude jediným odkazom na požiadavku Koncového zákazníka.</p> <p><i>SAP Service Market Place (SMP)</i> je centrálny portál spoločnosti SAP pre všetky žiadosti o podporu súvisiace s aplikáciami prostredníctvom vytvorenia ticketov podpory. Každý ticket musí byť vytvorený len na portáli <i>Service Market Place</i>. Tickety sa kontrolujú z hľadiska súladu s procesmi oddelenia technickej podpory pre služby AMS a spracujú sa v službe AMS iba v prípade, ak sú vytvorené na portáli <i>Service Market Place</i>.</p>
Spracovateľ ticketov	Konzultant služieb AMS, ktorý zodpovedá za zhromažďovanie, dokumentovanie, spracovanie a riešenie ticketov v súlade s príslušnými procesmi.
Stav ticketu	<p>Stav ticketu vám na jednej strane poskytuje základný prehľad o priebehu spracovania ticketu a na druhej strane informácie o tom, kto vykoná ďalšie aktivity. Medzi hlavné stavy ticketu patria tieto stavy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otvorené, • Prebieha spracovanie, • Akcia zo strany Koncového zákazníka, • Odoslané spoločnosti SAP, • Riešenie navrhnuté Koncovému zákazníkovi, • Potvrdené Koncovým zákazníkom, • Procedúra ukončená. <p>Po nastavení stavu ticketu Potvrdené Koncovým zákazníkom sa akékoľvek ďalšie požadované aktivity musia spracovať a dokumentovať v inom, novom tickete.</p>
Používateľ	<p>Konto na prihlásenie sa do systému.</p> <p>Pozrite tiež <i>Všeobecný používateľ, Definovaný používateľ</i></p>
Náhradné riešenie	Náhradné riešenie je dočasné riešenie zamerané na zníženie alebo elimináciu vplyvu Incidentu, pre ktorý ešte nie je k dispozícii definitívne riešenie

Exhibit F: Application Management Services – Engagement Approach

Príloha F: Služby správy aplikácií – prístup k dohodám

Organizational Change Management Approach

Prístup k riadeniu organizačných zmien

Organizational Change Management includes, but is not limited to Riadenie organizačných zmien zahŕňa, ale nie je obmedzené na the following: business readiness for go-live, design and roll-out of nasledujúce oblasti: pripravenosť podniku na uvedenie do end-user training, day-to-day backfill for Customer engagement produktívnej prevádzky, návrh a realizácia školenia pre koncových team members, SAP system management, coordination with používateľov, každodenné vyťaženie členov tímu Koncového remote sites, and engagement communication to the company. zákazníka pre dohody, správa systémov spoločnosti SAP, koordinácia so vzdialenými sídlami a komunikácia so spoločnosťou v súvislosti s dohodami.

Customer is responsible for all organizational change management Koncový zákazník zodpovedá za všetky aktivity riadenia activities. organizačných zmien.

Engagement Governance

Riadenie zmluvných vzťahov

To ensure effective communication between SAP and the Na zaistenie efektívnej komunikácie medzi spoločnosťou SAP a Customer, an SAP and Customer status meeting to clarify open Koncovým zákazníkom a na objasnenie otvorených problémov a issues and questions will occur regularly as defined in the table otázok sa pravidelne bude uskutočňovať kontrolné stretnutie medzi spoločnosťou SAP a Koncovým zákazníkom, ako je to definované below: v tabuľke nižšie:

Meeting	Attendees	Time & Date)	Purpose	Frequency	Typical Method
Customer and SAP weekly meeting	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	1 hour date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Weekly status update Review open items Discuss risks & issues and agree resolutions Review open or breached incidents/problems or configuration requests 	Weekly	Face to Face and/or Tele conference or Video Conference
Customer and SAP Steering Committee Meeting	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee Management, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	2 hours date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Review Transition progress Review financials, timelines & deliverables Review risks and issues Resolve action items Gather feedback 	Quarterly	Face to Face
Customer and SAP Bi-Annual Contract Review session	<ul style="list-style-type: none"> Management Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	1 day Date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Review Scope Document timeline, scope, service hours, number of resources Review SLA Review performance review deliverables 	Yearly	Face to Face

Stretnutie	Účastníci	Čas a dátum)	Účel	Frekvencia	Zvyčajné Metóda
Týždenné stretnutie Koncového zákazníka a spoločnosti SAP	<ul style="list-style-type: none"> SME Koncového zákazníka, Manažér Koncového zákazníka pre dodávky a Manažér spoločnosti SAP pre dohody 	1 hodina dátum a čas budú dohodnuté	<ul style="list-style-type: none"> Týždenná kontrola stavu Kontrola otvorených položiek Prediskutovanie rizík a problémov a dohodnutie riešení Kontrola otvorených alebo porušených incidentov alebo problémov, prípadne požiadaviek na konfiguráciu 	Týždenne	Osobný kontakt alebo Telekonferencia, prípadne videokonferencia
Stretnutie riadiaceho výboru Koncového zákazníka a spoločnosti SAP	<ul style="list-style-type: none"> Riadiaci výbor Manažment, Manažér Koncového zákazníka pre dodávky a Manažér spoločnosti SAP pre dohody 	2 hodiny dátum a čas budú dohodnuté	<ul style="list-style-type: none"> Kontrola priebehu prechodu Kontrola financií, časových rozvrhov a položiek na dodanie Kontrola rizík a problémov Riešenie akčných položiek Zhromaždenie pripomienok 	Štvrťročne	Osobný kontakt
Polročné stretnutie na revíziu zmluvy medzi Koncovým zákazníkom a spoločnosťou SAP	<ul style="list-style-type: none"> Manažment Manažér Koncového zákazníka pre dodávky a Manažér spoločnosti SAP pre dohody 	1 deň Dátum a čas budú dohodnuté	<ul style="list-style-type: none"> Kontrola časového rozvrhu, rozsahu, servisných hodín a počtu zdrojov Dokumentu rozsahu Kontrola SLA Kontrola výkonu, kontrola položiek na dodanie 	Ročne	Osobný kontakt

Engagement Deliverables

Customer Deliverables

The following are the engagement deliverables to be delivered by Customer:

- Software Installed and Functioning (continuous operation)
- Transition and Hand over

SAP Deliverables

In addition to SAP's monthly delivery of Application Management Services the following deliverables will be delivered by SAP:

- Initial Kick off Workshop
- Monthly report
- ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year

Položky na dodanie v rámci zmluvných vzťahov

Plnenie zo strany Koncového zákazníka

Nasledujúce položky na dodanie v rámci zmluvných vzťahov zabezpečuje Koncový zákazník:

- Inštalácia a sfunkčnenie softvéru (nepretržitá prevádzka)
- Prechod a odovzdanie

Plnenie zo strany spoločnosti SAP

Okrem mesačnej dodávky Služieb správy aplikácií SAP poskytuje nasledujúce položky na dodanie:

- Úvodná pracovná porada
- Mesačný prehľad
- Prehľad riadenia kvality ISAE 3402 dvakrát ročne

Engagement Assumptions

General Engagement Assumptions

Anything not specified as in-scope is deemed out-of-scope, is not part of this engagement and would require additional consulting services through the Change Order Procedure as defined in Exhibit 2 or a separate statement of work.

No changes will be made to the system landscape operated by Customer as a result of the services provided by SAP.

SAP will document possibilities for improvement in the scope of the daily support. SAP will also analyze calls for assistance to determine if other areas are available for improvement. This information will be discussed in communications between Customer's representatives and the SAP support team. When SAP has identified an area for improvement, SAP may make a formal cost and expense assessment, and will analyze the consequences of the change on the existing landscape and system operation. SAP will submit the recommendation to the appropriate Customer's representative in the form of a Request for Change. If approved by Customer the change will be implemented via the Change Order Procedure and billed as identified in the relevant Change Order.

Customer will be fully responsible for the project management, design, scope, delivery execution, and user acceptance of application changes. SAP's role in enhancements will be on a staff augmentation basis by making a best efforts attempt to staff requested resources within the functional or technical skill sets and consulting level requested.

Customer will maintain a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this schedule.

Customer's additional responsibilities including Collaboration and cooperative duties

Customer will provide all software products and licenses required for the services to be provided including all necessary maintenance agreements (in particular for SAP software used) for the entire contract period. Customer will use a currently maintained release of the SAP Software in accordance with Customer's End User License Agreement (Software License Agreement) with SAP, unless the parties otherwise agree to an earlier Releases.

Customer will grant SAP nonexclusive rights to operate these software products solely for the purpose of supporting and modifying the applications used. Any necessary changes to the software licenses or maintenance agreements will be made by Customer at Customer's expense.

Zmluvné predpoklady

Všeobecné zmluvné predpoklady

Čokoľvek, čo nie je uvedené ako súčasť rozsahu, sa považuje za spadajúce mimo rozsah a za niečo, čo nie je súčasťou tejto dohody a čo si vyžaduje ďalšie poradenské služby prostredníctvom Procedúry zmenového príkazu, ako je definovaná v Prílohe č. 2 alebo samostatnom rozpise práce.

V dôsledku služieb poskytovaných spoločnosťou SAP sa nevykonajú žiadne zmeny v systémovej infraštruktúre prevádzkovej Koncovým zákazníkom.

SAP zdokumentuje možnosti zlepšenia v rozsahu dennej podpory. Spoločnosť SAP tiež bude analyzovať žiadosti o podporu, aby zistila, či nie sú k dispozícii ďalšie oblasti na zlepšenie. Tieto informácie sa prediskutujú v rámci komunikácie medzi zástupcami Koncového zákazníka a tímom podpory spoločnosti SAP. Keď SAP identifikuje priestor na zlepšenie, môže vykonať formálne zhodnotenie nákladov a výdavkov a bude analyzovať dôsledky zmeny na existujúcu infraštruktúru a prevádzku systémov. SAP odošle odporúčanie zodpovedajúcemu zástupcovi Koncového zákazníka vo forme Žiadosti o zmenu. Ak to Koncový zákazník schváli, zmena sa bude implementovať prostredníctvom Procedúry zmenového príkazu a fakturovať tak, ako je to uvedené v relevantnom Zmenovom príkaze.

Koncový zákazník bude plne zodpovedať za riadenie projektu, návrh, rozsah, realizáciu výstupov a akceptáciu zmien aplikácií používateľmi. Rola spoločnosti SAP pri vylepšovaní bude spočívať v rozšírení personálu s vynaložením najlepšej snahy o obsadenie postov zdrojov osobami s požadovanou úrovňou funkčných alebo technických zručností a informácií potrebných na poskytovanie poradenstva.

Koncový zákazník menuje svojho zástupcu, ktorý bude pre spoločnosť SAP primárnym kontaktom Koncového zákazníka a ktorý bude mať oprávnenie a právomoci na prijímanie rozhodnutí v súvislosti s akýmkoľvek krokom, ktorý má Koncový zákazník vykonať na základe tejto zmluvy.

Ďalšie povinnosti Koncového zákazníka vrátane povinností súvisiacich so spoluprácou

Koncový zákazník poskytne všetky softvérové produkty a licencie potrebné na poskytovanie služieb vrátane všetkých potrebných zmlúv o údržbe (najmä čo sa týka použitého softvéru spoločnosti SAP) na celé zmluvné obdobie. Koncový zákazník použije aktuálne podporované vydanie Softvéru SAP v súlade s Licenčnou zmluvou koncového používateľa tohto Koncového zákazníka (Licenčnou zmluvou na Softvér) so spoločnosťou SAP, ak sa strany inak nedohodnú na predchádzajúcich Vydaniach.

Koncový zákazník udelí spoločnosti SAP nevýlučné práva na prevádzkovanie týchto softvérových produktov výlučne na účely podpory a úpravy použitých aplikácií. Akékoľvek potrebné zmeny licencií na softvér alebo zmlúv o údržbe uskutoční Koncový zákazník na náklady Koncového zákazníka.

Regardless of the scope of services provided under this engagement, Customer is responsible for the implementation and the design of the overall software solution.

Customer is responsible for the definition and execution of its business processes including but not limited to application and data security policies, Sarbanes-Oxley compliance standards and processing requirements.

Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities under this Scope Document

Under this contract, a request will be processed after a ticket has been issued to SAP detailing the request. Customer must open the ticket in Service Market Place.

Customer will ensure that SAP has access to the supported systems within Customer's IT solution and will bear any expenses required for this purpose.

Customer is responsible to ensure that its 3rd Level Support parties reasonably cooperate in their timely receipt and handling of queries and tickets forwarded from SAP.

Customer is responsible for all data stored into the systems. Customer is responsible for backing up its data. Except where otherwise expressly indicated in writing by Customer, SAP is always entitled to act on the assumption that all of Customer's data is backed up.

Customer will ensure that the release of any new or upgrade to Customer's software complies with the interface requirements of the solution in scope and will notify SAP at least eight (8) weeks prior to the release of any new or upgrade to the software.

For the entire duration of the engagement Customer names and maintains a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP for this engagement and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this contract.

Two weeks before start of the engagement, Customer will make technical documentation, end-user documentation and business process documentation available to SAP in English language. In case Customer fails to provide this documentation on time or if the documentation does not have the required level of detail, the service start might be delayed and support efforts by SAP might increase.

Bez ohľadu na rozsah služieb poskytovaných na základe tejto dohody Koncový zákazník zodpovedá za implementáciu a návrh celkového softvérového riešenia.

Koncový zákazník zodpovedá za definovanie a realizovanie svojich podnikových procesov vrátane pravidiel zabezpečenia aplikácií a dát, dodržiavania štandardov a požiadaviek na spracovanie v súlade so Sarbanes-Oxleyho zákonom.

Koncový zákazník zodpovedá za to, že spoločnosti SAP poskytne primeranú a dostatočnú dokumentáciu svojich podnikových procesov, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti v rozsahu, ktorý jej vyplýva z tohto dokumentu.

Na základe tejto zmluvy sa požiadavka spracuje po odoslaní ticketu pre spoločnosť SAP s podrobnosťami o požiadavke. Koncový zákazník musí otvoriť ticket na portáli Service Market Place.

Koncový zákazník zabezpečí, aby spoločnosť SAP mala prístup k podporovaným systémom v rámci IT riešenia Koncového zákazníka, a bude znášať všetky výdavky súvisiace s týmto účelom.

Koncový zákazník zodpovedá za zaistenie primeranej spolupráce svojich strán podpory 3. úrovne v súvislosti so včasným prijímaním a spracovaním dotazov a ticketov postúpených zo spoločnosti SAP.

Koncový zákazník zodpovedá za všetky dáta uložené do systémov. Koncový zákazník zodpovedá za zálohovanie svojich dát. Ak v jednotlivých konkrétnych prípadoch Koncový zákazník výslovne písomne neuvedie inak, SAP má vždy oprávnenie vychádzať z predpokladu, že všetky dáta Koncového zákazníka sú zálohované.

Koncový zákazník zabezpečí, aby každé nové vydanie alebo inovácia softvéru Koncového zákazníka bolo v súlade s požiadavkami na rozhranie riešenia v rozsahu, a upozorní SAP aspoň osem (8) týždňov pred vydaním akejkoľvek novej verzie alebo inovácie softvéru.

Koncový zákazník menuje a poskytuje na celé obdobie trvania dohody svojho zástupcu, ktorý bude pre spoločnosť primárnym kontaktom Koncového zákazníka v súvislosti s touto dohodou a ktorý bude mať oprávnenie a právomoci na prijímanie rozhodnutí v súvislosti s akýmkoľvek krokom, ktorý má Koncový zákazník vykonať na základe tejto zmluvy.

Dva týždne pred začiatkom dohody Koncový zákazník sprístupní technickú dokumentáciu, dokumentáciu pre koncového používateľa a dokumentáciu podnikových procesov pre SAP v anglickom jazyku. Ak Koncový zákazník načas neposkytne túto dokumentáciu alebo ak dokumentácia nebude dosahovať požadovanú úroveň detailnosti, začiatok poskytovania služby sa môže oneskoriť a nároky na podporu zo strany spoločnosti SAP sa môžu zvýšiť.

During the entire run time of the engagement Customer is accountable to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities.

Customer informs SAP in a timely manner, i.e. with a lead time of three (3) months about changes to the required support in terms of volume, languages and service times.

Customer provides SAP for the semi-annual audits a user with all necessary authorizations free of charge. This is required for all systems in which SAP has responsibility for transportation management. Customer also confirms that its transportation management can be checked for audit purposes and that information is also made available to the respective auditors. This is only applicable if during the set up phase it is agreed that SAP will be responsible for transports to production.

During the agreed service times Customer will ensure the availability of a sufficient number of Key Users who have the required technical-, application and business process expertise and sufficient skills to communicate with SAP's AMS Consultants in the agreed support language and will provide to SAP a list of the key users including name, function, phone number, fax number and email address. Customer will ensure that all Key Users are familiar with the support process including ticket creation and processing via the SAP Service Market Place.

Customer will designate at least one Customer user as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to set up messages

If Customer fails or partially fails to comply with these collaborative and cooperative duties or if Customer fails to comply with these collaborative and cooperative duties in the right quality or if Customer fails to comply on, SAP can request adjustments of the schedule and/ or charge additional costs resulting out of the non-compliance to Customer at the agreed daily rates

[If applicable, describe requirements we need to deliver service provisions and which services have to be provided by the Customer, respectively.]

People

The engagement will be carried out requiring the efforts of both SAP and Customer. Customer will provide knowledgeable, decision-empowered resources available to work on the engagements as part of the engagement team, and will supply SAP with the names and contact information of all Customer and 3rd Party resources assigned to the engagement.

Customer agrees and understands that the assigned SAP AMS

Koncový zákazník počas celého trvania dohody zodpovedá za to, že spoločnosti SAP poskytne primeranú a dostatočnú dokumentáciu svojich podnikových procesov, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti.

Koncový zákazník včas, čiže s dobou zavedenia troch (3) mesiacov informuje SAP o zmenách v požadovanej podpore, čo sa týka objemu, jazykov a časov poskytovania podpory.

Koncový zákazník bezplatne poskytne spoločnosti SAP na polročné audity používateľa so všetkými potrebnými oprávneniami. Toto je potrebné uskutočniť pre všetky systémy, v ktorých SAP zodpovedá za správu prenosov. Koncový zákazník tiež potvrdzuje, že jeho správa prenosov môže byť kontrolovaná na účely auditu a informácie budú prístupné pre príslušných audítorov. Táto možnosť je uplatniteľná iba v prípade, ak počas fázy nastavenia dôjde k dohode o tom, že SAP bude zodpovedať za prenosy do produkcie.

Počas odsúhlasených časov poskytovania služby Koncový zákazník zabezpečí dostupnosť dostatočného počtu kľúčových používateľov, ktorí majú požadované znalosti z oblasti technického spracovania, aplikácií a podnikových procesov a dostatočné zručnosti na komunikáciu s konzultantmi spoločnosti SAP pre služby AMS v dohodnutom jazyku podpory, a poskytne spoločnosti SAP zoznam kľúčových používateľov vrátane ich mien, pracovného zaradenia, telefónnych čísel, faxových čísel a e-mailových adries. Koncový zákazník zabezpečí, aby všetci kľúčoví používatelia boli dôkladne oboznámení s procesom podpory vrátane vytvárania ticketov a ich spracovania cez portál SAP Service Market Place.

Koncový zákazník určí aspoň jedného používateľa Koncového zákazníka ako používateľa OSS s oprávnením otvoriť pripojenie OSS k systémom spoločnosti SAP a nastaviť hlásenia o potrebe podpory

Ak Koncový zákazník nedodrží alebo čiastočne nedodrží svoje povinnosti v súvislosti so spoluprácou v požadovanej kvalite alebo ak Koncový zákazník nedodrží svoje povinnosti, SAP môže požadovať úpravy plánu a/alebo si môže účtovať ďalšie poplatky vyplývajúce z nedodržania zmluvných podmienok Koncovým zákazníkom podľa dohodnutých denných sadziieb

[Ak je to použiteľné, popíšte požiadavky, ktoré potrebujeme na poskytovanie služieb, resp. ktoré služby má poskytovať Koncový zákazník.]

Ludia

Dohoda sa bude realizovať s vynaložením úsilia spoločnosti SAP aj Koncového zákazníka. Koncový zákazník poskytne erudované zdroje, ktoré sú oprávnené vykonávať rozhodnutia, na práce na dohodách v rámci tímu pre dohody a poskytne spoločnosti SAP mená a kontaktné informácie všetkých zdrojov Koncového zákazníka a tretích strán priradených na práce na dohode.

Koncový zákazník súhlasí s tým a chápe, že priradení konzultanti

Consultant(s) may perform Services on the engagement from an off-site location.

SAP reserves the right to, in its sole discretion; replace any assigned SAP AMS Consultant with an SAP AMS Consultant with equivalent skills.

Customer and SAP will promptly replace inappropriately skilled team members or vacated team slots as deemed necessary during the engagement.

Customer will continue to be responsible and designate at least one (1) Customer User as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to setup support messages (tickets).

The Customer Power users are capable of accepting the first call from the end-user community and address it internally or understand how to route it, as necessary, to the SAP AMS Ticketing System (or SAP Service Desk).

spoločnosti SAP pre služby AMS môžu poskytovať Služby na základe dohody aj zo vzdialeného pracoviska.

SAP si vyhradzuje právo na základe vlastného uváženia nahradiť ľubovoľného priradeného konzultanta spoločnosti SAP pre služby AMS iným konzultantom spoločnosti SAP pre služby AMS s rovnocennými schopnosťami.

Koncový zákazník a SAP podľa potreby počas trvania dohody okamžite vymenia členov tímu s nezodpovedajúcimi schopnosťami alebo obsadia uvoľnené miesta v tíme.

Koncový zákazník bude naďalej zodpovedať a navrhne aspoň jedného (1) používateľa Koncového zákazníka ako používateľa OSS s oprávnením otvoriť pripojenie OSS k systémom spoločnosti SAP a nastaviť hlásenia o potrebe podpory (tickety).

Používatelia Koncového zákazníka s rozšírenými oprávneniami sú spôsobilí prijať prvý hovor od komunity koncových používateľov a interne ho adresovať alebo pochopiť, ako ho smerovať (tak, ako je potrebné) do systému ticketov služby AMS spoločnosti SAP (alebo oddeleniu technickej podpory spoločnosti SAP).

Acceptance Protocol

Engagement Name:

Working Package:

Customer Project Manager		SAP Engagement Manager	
Order No.			
Customer	Customer Name Department or Contact Person Street, No. ZIP Code, City		

Protokol o odsúhlasení

Názov dohody:

Pracovný balík:

Projektový manažér Koncového zákazníka		Manažér spoločnosti SAP pre dohody	
Č. objednávky			
Koncový zákazník	Customer Name Department or Contact Person Street, No. ZIP Code, City		

1. Handover of Engagement Results

The subject matters of the contract subsequently specified were handed over and were defined in detail in the following documents:

1. Odovzdanie výsledkov dohody

Špecifikované predmety zmluvy boli odovzdané a podrobne definované v nasledujúcich dokumentoch:

	Deliverable	Document	Date	Comments
	Kick off Workshop			
	Monthly report			

ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year			
---	--	--	--

Place, Date SAP Engagement Manager

Acceptance Statement

The activity results have been generated as mutually agreed in the contract. Consequently, the contract has been fulfilled on part of SAP to the full extent. The Customer hereby declares his acceptance.

The activity results show defects, which do not preclude acceptance and which impair the usefulness of the contracts goods, works and services only to an insubstantial extent. These open issues listed below shall be rectified. The Customer hereby declares his acceptance.

The activity results show substantial defects, which preclude acceptance. Acceptance is refused. The open issues will be listed below.

No.	Ref. to ID	Open Issue	Responsible	Deadline

Place, Date Customer

	Položka Na dodanie	Dokument	Dátum	Komentáre
	Úvodná pracovná porada			
	Mesačný prehľad			
	Prehľad riadenia kvality ISAE 3402 dvakrát ročne			

Miesto, dátum Manažér spoločnosti SAP pre dohody

Vyhlasenie o odsúhlasení

Výsledky aktivity boli generované tak, ako si to strany navzájom odsúhlasili v zmluve. Z toho vyplýva, že zmluva bola zo strany spoločnosti SAP splnená v plnom rozsahu. Koncový zákazník týmto vyjadruje svoju akceptáciu.

Výsledky aktivity poukazujú na chyby, tie však nevylučujú akceptáciu a neobmedzujú použiteľnosť zmluvne dodaných tovarov, diel a služieb závažným spôsobom. Tieto nevyriešené problémy sú uvedené nižšie a musia byť odstránené. Koncový zákazník týmto vyjadruje svoju akceptáciu.

Výsledky aktivity poukazujú na závažné chyby, ktoré vylučujú akceptáciu. Odsúhlasenie sa zamieta. Nevyriešené problémy budú uvedené nižšie.

Č.	Odkaz na ID	Nevyriešený problém	Zodpovednosť	Termín

Miesto,
dátum

Koncový zákazník