

SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION ("MSD")

SAP MaxAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Licensee's lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, operations and innovation projects.

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

1. Definitions.

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

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

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

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

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

1.6 "Top-Issue" means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

2. **SAP MaxAttention Services.** SAP delivers only the SAP MaxAttention Services ("MaxAttention Services") specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention Services consist of the following components.

2.1 SAP Embedded Services.

2.1.1 SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form performing the roles described below. Such Embedded Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Embedded Resources Quota"). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order

POPIS SLUŽIEB SAP MAXATTENTION SERVICES („PSMS“)

Služby SAP MaxAttention Services môžu poskytovať profesionálnu expertízu na pracovisku a/alebo na diaľku, aby pomáhali Nadobúdateľovi licencie pri plánovaní, riadení, analýze a identifikácii uplatnenia služby MaxAttention na potenciálne zlepšovanie funkcií podniku, vytváranie itinerárov a poradenstvo pre inovatívne technológie a architektúru riešení, ktoré majú Nadobúdateľovi licencie pomôcť dosiahnuť nepretržité zlepšovanie vo všetkých oblastiach pôsobenia podniku Nadobúdateľa licencie a riadiť orchestráciu a prevádzku infraštruktúry riešení Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ktoré majú podporiť projekty transformácie, implementácie, upgradu, prevádzky a inovácie.

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

1. Definície.

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

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

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

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

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

1.6 „Hlavný problém“ znamená problémy a/alebo poruchy identifikované a prioritizované spoločnosťou SAP spolu s Nadobúdateľom licencie v súlade so štandardmi spoločnosti SAP, ktoré (i) ohrozujú spustenie predproduktívneho systému do prevádzky alebo (ii) majú zásadný obchodný vplyv na Produkčný systém.

2. **SAP MaxAttention Services.** Spoločnosť SAP dodáva iba Služby SAP MaxAttention Services („Služby MaxAttention Services“) zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke odkazujúcej na tento PSMS. Ponuky Služieb SAP MaxAttention Services pozostávajú z nasledujúcich komponentov.

2.1 SAP Embedded Services.

2.1.1 Spoločnosť SAP poskytuje služby SAP Embedded Services prostredníctvom tímu priamo na mieste, ktorý pozostáva zo zdrojov služieb podpory spoločnosti SAP („Nasadené zdroje“) identifikovaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, ktoré vykonávajú roly popísané nižšie. Takéto Nasadené zdroje musia byť k dispozícii na pracoviskách Nadobúdateľa licencie zadaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke počas Bežnej pracovnej doby pre kvótu dní za časové obdobie zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Obdobie“) na priradený Nasadený zdroj počas Obdobia Služieb MaxAttention Services špecifikovaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta nasadených

Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

2.1.2 Depending on the role, the activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

SAP Lead Technical Quality Manager (“LTQM”)

- Understand Licensee’s SAP Software solution, business processes and strategic direction.
- Provide strategic advice, guidance and assistance in the following areas:
 - o Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and transformation projects
 - o SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee’s information technology (IT) strategy
 - o Identification of areas for potential reduction in Licensee’s total cost of operations; and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Licensee’s SAP Software
- Provide transparency for focus area progress via balanced score card including jointly agreed key performance indicators (“KPIs”)
- Develop and maintain mutually agreed Licensee-specific MaxAttention Services engagement plans
- Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- Assist Licensee in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Licensee’s executive level

SAP Technical Quality Manager (“TQM”)

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
 - o SAP support requirements, Licensee support processes and use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - o Integrated end-to-end application lifecycle management
 - o Integration validation of complex Licensee solutions
 - o Operate the SAP solution more efficiently
 - o Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
 - o Solution availability management, monitoring and performance
 - o Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues

zdrojov“). Priradenie Nasadených zdrojov musí nastať do šiestich (6) týždňov po uplatnení Objednávky. Kvóta nasadených zdrojov nezahŕňa žiadne dovolenky priradených Nasadených zdrojov.

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

SAP Lead Technical Quality Manager („LTQM“)

- Je oboznámený so Softvérovým riešením Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ako aj s jeho podnikovými procesmi a strategickým smerovaním.
- Poskytuje strategické poradenstvo, vedenie a podporu v nasledujúcich oblastiach:
 - o Riadenie technických rizík/riadenie programu projektov komplexnej implementácie, inovácie a transformácie Softvéru Nadobúdateľa licencie
 - o Stratégia spoločnosti SAP pre vydania a inováciu, ktorá je zladená so stratégiou pre informačné technológie (IT) Nadobúdateľa licencie
 - o Identifikácia oblastí pre potenciálne zníženie celkových prevádzkových nákladov Nadobúdateľa licencie a potenciálu na optimalizáciu (čiže neustále zlepšenie) Softvéru Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP
- Zabezpečuje transparentnosť pre postupy v oblastiach záujmu prostredníctvom kariet BSC vrátane vzájomne odsúhlasených kľúčových ukazovateľov výkonu („KPI“).
- Vytvára a udržiava vzájomne odsúhlasené plány uplatnenia Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie.
- Podporuje realizáciu plánu uplatnenia Služieb MaxAttention Services vrátane koordinácie dodávok jednotlivých služieb a personálneho obsadenia zdrojmi spoločnosti SAP.
- Pomáha Nadobúdateľovi licencie pri definovaní požiadaviek na monitorovanie a stratégie pre kľúčové prevádzkové procesy bežiacie v Softvéri spoločnosti SAP.
- Pomáha Nadobúdateľovi pri koordinovaní, sledovaní a vykazovaní zmierňovania technických rizík a Hlavných problémov na úrovni exekutívy Nadobúdateľa licencie.

SAP Technical Quality Manager („TQM“)

- Poskytuje poradenstvo, vedenie a podporu v odsúhlasených oblastiach zamerania:
 - o Požiadavky na podporu spoločnosti SAP, procesy podpory Nadobúdateľa licencie a používanie nástrojov podpory spoločnosti SAP (napr. SAP Note Assistant, SAP Notes Search a SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - o Integrovaná komplexná správa životného cyklu aplikácií
 - o Overenie integrácie komplexných riešení Nadobúdateľa licencie
 - o Efektívnejšie prevádzkovanie riešenia spoločnosti SAP
 - o Zrýchlená inovácia vlastných riešení a rapid prototyping
 - o Správa dostupnosti riešení, monitorovanie a výkonnosť
 - o Plány minimalizácie rizík pre kritické problémy s údržbou

- o Incident reduction and/or avoidance
- Track Licensee's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee's project management level
- Manages quality gates for selected focus area projects

SAP Enterprise Architect ("EA")

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Licensee in developing a to-be architecture design combining public/private cloud and on-premise scenarios
- Align the Licensee's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy
- Provides advice, guidance and assistance in the following areas:
 - o Architecture for key programs
 - o Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture
 - o Licensee's establishment of an architecture governance board
- Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation.

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.

2.2 SAP Expert Services.

2.2.1 SAP may provide Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively "SAP Expert Services") during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("Expert Services Quota").

2.2.2 Within the Expert Services Quota, Licensee will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP's then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.

- o Redukcia a/alebo vyhýbanie sa Incidentom
- Sledovanie implementácie odporúčaní a akčných plánov spoločnosti SAP vyplývajúcich z dodávky Služieb SAP Expert Services podľa tohto dokumentu Nadobúdateľom licencie
- Poskytovanie pravidelných správ o stave a rizikách na úrovni riadenia projektu Nadobúdateľa licencie
- Spravuje rámec kvality pre vybrané projekty oblasti záujmu.

SAP Enterprise Architect („EA“)

- Je oboznámený so Softvérovým riešením Nadobúdateľa licencie od spoločnosti SAP, ako aj s jeho podnikovými procesmi a strategickým smerovaním, aby Nadobúdateľovi licencie mohol pomáhať pri vývoji dizajnu budúcej architektúry, ktorá bude predstavovať kombináciu verejných alebo súkromných cloudových a on-premise riešení.
- Zladuje architektonickú stratégiu a itineráre Nadobúdateľa licencie so stratégiou riešení a platforiem spoločnosti SAP.
- Poskytuje poradenstvo, vedenie a podporu v nasledujúcich oblastiach:
 - o Architektúra kľúčových programov
 - o Dokumentovanie systémovej infraštruktúry vrátane architektúry riešení, aplikácií, údajov a integrácie
 - o Vytvorenie rady Nadobúdateľa licencie pre riadenie architektúry
- Podpora pre LTQM pre realizáciu poskytovania služieb SAP Expert Services vo vhodných prípadoch vrátane koordinácie dodávok jednotlivých služieb a personálneho obsadenia zdrojmi spoločnosti SAP
- Pomoc Nadobúdateľovi licencie pri koordinovaní, sledovaní a nahlásovaní prekážok a slabých miest v architektúre od spoločnosti SAP.

2.1.3 Všetky služby SAP Embedded Services budú koordinované manažérom Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie. Zmeny v rozsahu služieb SAP Embedded Services je možné vykonať na základe predchádzajúcej vzájomnej písomnej dohody oboch strán k tomuto dokumentu. Akékoľvek takéto zmeny služieb SAP Embedded Services sa vo všetkých prípadoch vzťahujú len na služby SAP Embedded Services a žiadny iný typ služieb spoločnosti SAP.

2.2 SAP Expert Services.

2.2.1 Spoločnosť SAP môže poskytovať služby Innovation Services, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS a DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations alebo Innovative Business Solutions Support Services (spoločne označované ako „SAP Expert Services“) počas Bežnej pracovnej doby (ak sa strany vopred písomne nedohodnú inak) tak, ako to spoločnosť SAP a Nadobúdateľ licencie môžu určiť v dohodnutom pláne uplatnenia Služieb MaxAttention Services, s kvótou na počet dní služieb SAP Expert Services na Obdobie počas Obdobia Služieb MaxAttention Services špecifikovaného v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta Expert Services“).

2.2.2 V rámci Kvóty Expert Services je Nadobúdateľ licencie oprávnený na výber akejkoľvek štandardnej služby SAP Expert Service z aktuálne platného portfólia Služieb SAP Support Services spoločnosti SAP. Zoznam

2.2.3 To schedule SAP Expert Services, Licensee shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Licensee's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. In the event Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.

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

2.2.5 The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.9 below) as a component of a MaxAttention Services engagement in a MaxAttention Service Scope Document to an Order Form.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) Features developed by SAP Innovative Business Solutions. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").

aktuálnych Služieb SAP Expert Services je k dispozícii na <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.

2.2.3 Na naplánovanie Služieb SAP Expert Services Nadobúdateľ licencie musí kontaktovať priradeného LTQM alebo určený Nasadený zdroj. Spoločnosť SAP vyžaduje minimálny počiatočný čas päť (5) týždňov pre naplánovanie požiadaviek na dodávky Služby SAP Expert Service. Ak je to pre spoločnosť SAP prijateľné, Služby SAP Expert Services môžu byť naplánované aj na základe krátkodobých potrieb a podľa aktuálnych požiadaviek projektu. Spoločnosť SAP vypočíta odhadovaný počet dní pre požadovanú Službu SAP Expert Service na základe informácií a požiadaviek Nadobúdateľa licencie. Tento odhad bude zahŕňať aj prípravu a aktivity po spracovaní. Dni využité na poskytnutie Služby SAP Expert Service sa odčítajú od Kvóty Expert Services tam, kde je to možné. Za čas potrebný na cestovanie od Kvóty Expert Services neodčíta žiadny čas. Ak Nadobúdateľ licencie odloží alebo zruší akúkoľvek už požadovanú službu neskôr než tri (3) týždne pred počiatočným dátumom poskytnutia Služby SAP Expert Service, spoločnosť SAP môže odčítať už vyčerpané dni od Kvóty Expert Services Nadobúdateľa licencie.

2.2.4 Nadobúdateľ licencie definuje projektový tím a zabezpečí dostupnosť relevantných kontaktných osôb počas trvania dodávky jednotlivých Služieb SAP Expert Service. Tieto projektové tímy Nadobúdateľa licencie pozostávajú z Projektového manažéra IT, vlastníkov príslušných podnikových procesov, systémových administrátorov, aktívnych používateľov a osôb Nadobúdateľa licencie zodpovedných za implementáciu príslušných kľúčových podnikových procesov. Agenda vyžaduje účasť niektorých alebo všetkých členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie. Pred dodávkou Služby SAP Expert Service, manažéri uplatnenia: (i) dohodnú formálnejšiu agendu pre Službu SAP Expert Service; (ii) prediskutujú požadované zahrnutie členov projektového tímu Nadobúdateľa licencie a (iii) identifikujú Softvér spoločnosti SAP, ktorý je potrebný na poskytnutie Služby SAP Expert Service.

2.2.5 Kategória „Innovative Business Solutions Support“ Služieb SAP Expert Services je k dispozícii len pre Funkcie (ako sú definované v Prílohe 1), na ktoré sa vzťahujú Služby IDP Support (opísané v Článku 2.9 nižšie) ako súčasť uplatnenia Služieb MaxAttention Services v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Service k Objednávke.

2.3 SAP Expertise on Demand.

2.3.1 SAP Expertise on Demand („EoD“ alebo „Služba EoD“) je vzdialená služba, ktorá poskytuje zdroje spoločnosti SAP na pokrytie požiadaviek Nadobúdateľa licencie pre krátkodobé a strednodobé úlohy (v trvaní maximálne desať dní poskytovania Služby EoD). Tieto úlohy sú zamerané na technicky zložité alebo nezvyčajné problémy, ktoré zvyčajne presahujú možnosti pracovníkov Nadobúdateľa licencie, ako napríklad drobné Modifikácie Softvéru SAP, ako je definované v príslušnej licenčnej zmluve spoločnosti SAP, drobné zmeny konfigurácie systému Softvéru SAP Nadobúdateľa licencie, poskytovanie poznatkov v Softvéri SAP a podobné úlohy. Služby EoD nezahŕňajú: (i) reakciu na incidenty Nadobúdateľa licencie, pretože na tieto sa vzťahuje Popis služieb podpory pre Licenčnú zmluvu, alebo (ii) Funkcie vyvinuté v rámci Služieb SAP Innovative Business Solutions. Služby EoD sa budú poskytovať počas Bežnej pracovnej doby v rámci kvóty dní EoD na Obdobie počas Obdobia Služieb MaxAttention Services zadaného v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Kvóta EoD“).

2.3.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.

2.3.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

2.4 SAP On-Call Duty Services.

2.4.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

2.4.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:

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

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

2.5 SAP Service Level Agreement.

2.5.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement

2.3.2 Na uplatnenie Služby EoD Nadobúdateľ licencie odošle spoločnosti SAP žiadosť o vykonanie úlohy EoD prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie s identifikáciou úlohy a podpornými informáciami pre úlohu EoD, pre ktorú Nadobúdateľ licencie požaduje pomoc spoločnosti SAP („Úloha EoD“). Spoločnosť SAP potom analyzuje žiadosť Nadobúdateľa licencie o vykonanie Úlohy EoD. Nadobúdateľ licencie si je vedomý a súhlasí s tým, že spoločnosť SAP môže zamietnuť Úlohu EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie, ak žiadosť nepredstavuje skutočnú Úlohu EoD v súlade s týmto Článkom 2.3 alebo ak Úlohu EoD nemožno uskutočniť v dôsledku technických alebo právnych následkov. V prípadoch, v ktorých spoločnosť SAP môže uskutočniť Úlohu EoD, musí spoločnosť SAP Nadobúdateľovi licencie predložiť akčný plán na vykonanie Úlohy EoD. Ak Nadobúdateľ licencie akceptuje akčný plán a súhlasí vo vhodných prípadoch s tým, aby spoločnosť SAP začala pracovať na danej úlohe, spoločnosť SAP poskytne informácie o odhadovanom trvaní prác na takejto Úlohe EoD (v hodinách, pričom minimálne trvanie vykonania akceptovanej Úlohy EoD musí byť štyri (4) hodiny). Na základe odsúhlasenia tohto odhadu Nadobúdateľom licencie spoločnosť SAP začne pracovať na vykonaní Úlohy EoD v súlade s akčným plánom. Skutočný počet hodín využitých na vykonanie odsúhlasenej Úlohy EoD sa odčíta od Kvóty EoD. Služby EoD sa nemôže použiť na dodávku Služieb SAP Expert Services uvedených v Článku 2.2 vyššie.

2.3.3 Spoločnosť SAP použije komerčne primerané úsilie na splnenie požiadaviek na vykonanie Úloh EoD odoslaných Nadobúdateľom licencie, spoločnosť SAP však neručí za to, že môže splniť alebo splní každú požiadavku na vykonanie Úlohy EoD odoslanú Nadobúdateľom licencie a spoločnosť SAP nebude niesť žiadnu zodpovednosť v prípade, že nemôže splniť alebo nespĺniť takúto požiadavku na vykonanie Úlohy EoD. Ak spoločnosť SAP nemôže splniť požiadavku na vykonanie Úlohy EoD, oznámi to Nadobúdateľovi licencie. Ak spoločnosť SAP začne pracovať na Úlohe EoD a po čase dospeje k názoru, že nemôže splniť alebo nespĺniť túto Úlohu EoD, spoločnosť SAP poskytne Nadobúdateľovi licencie písomné vysvetlenie dôvodov pre toto rozhodnutie.

2.4 SAP On-Call Duty Services.

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

2.4.2 Relácia SAP On-Call-Duty Services je:

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

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

2.5 Dohoda o úrovni služieb SAP.

2.5.1 Dohoda o úrovni služieb SAP je k dispozícii ako súčasť uplatnenia Služieb SAP MaxAttention Services pre

to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.

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

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Customer Support website at <http://support.sap.com/notes>.

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

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

Nasledujúce podmienky Dohody o úrovni služieb (Service Level Agreement, „SLA“) sa vzťahujú na všetky incidenty Nadobúdateľa licencie, ktoré spoločnosť SAP prijíma ako hlásenia s Prioritou 1 alebo 2 a ktoré spĺňajú predpoklady uvedené v tomto dokumente pre kombinácie inštalácií Nadobúdateľa licencie a ID systému („SID“) zadané v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Tieto dohody SLA sa začínajú uplatňovať v prvom úplnom Kalendárnom štvrťroku nasledujúcom po uplatnení Objednávky.

2.5.2 SLA pre počiatočné reakčné časy:

a. Incidenty s Prioritou 1 („veľmi vysoká“). Spoločnosť SAP zareaguje na incidenty s Prioritou 1 do jednej (1) hodiny od prijatia takýchto incidentov s Prioritou 1 spoločnosťou SAP (dvadsaťštyri hodín denne, sedem dní v týždni). K incidentu sa priradí Priorita 1, ak má problém veľmi vážne dôsledky na bežné podnikové transakcie a nie je možné vykonávať urgentné práce, ktoré sú kritické pre činnosť podniku. Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami: došlo k úplnému výpadku systému, zlyhaniu centrálnych funkcií SAP alebo výskytu Hlavných problémov a dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii.

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

c. Ďalšie informácie o priradovaní úrovni priority nájdete v pokyne SAP Note 67739, ktorý je k dispozícii v databáze pokynov SAP Note na webovej lokalite podpory pre zákazníkov spoločnosti SAP na <http://support.sap.com/notes>.

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

Solution”), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

2.5.4 Prerequisites and Exclusions.

a. Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with SAP’s then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee’s obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

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

2.5.5 Service Level Credit.

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

štyroch (4) hodín času spracovania spoločnosť SAP navrhne riešenie (stav „Riešenie navrhnuté spoločnosťou SAP“), dočasné riešenie alebo akčný plán alebo ak Nadobúdateľ licencie súhlasí so znížením úrovne priority incidentu.

2.5.4 Predpoklady a výluky.

A. Predpoklady. SLA sa uplatňujú iba v prípade, že sú pre všetky incidenty splnené nasledujúce predpoklady: (i) incidenty vo všetkých prípadoch s výnimkou Analýzy hlavných príčin pre vlastný kód popísanej v Článku 2.6 nižšie súvisia s vydaniaми softvéru spoločnosti SAP, ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“, (ii) incidenty sú odoslané Nadobúdateľom licencie v anglickom jazyku a prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platným postupom spoločnosti SAP pre prihlásenie na spracovanie incidentov, ktorý obsahuje potrebné relevantné detaily (ako je uvedené v pokyne SAP Note 16018 alebo v akomkoľvek budúcim pokyne SAP Note, ktorý nahrádza pokyn SAP Note 16018), aby spoločnosť SAP mohla prijať opatrenia v súvislosti s nahláseným incidentom, (iii) incidenty súvisia s výdaním produktu softvéru spoločnosti SAP, ktorý spadá pod Štandardnú údržbu alebo Rozšírenú údržbu. Pre incidenty s Prioritou 1 musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce predpoklady: (a) problém a jeho obchodný dopad na podnik sú opísané dostatočne podrobne, aby spoločnosť SAP mohla problém posúdiť, (b) Nadobúdateľ licencie dá k dispozícii na komunikáciu so spoločnosťou SAP na dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni anglicky hovoriacu kontaktnú osobu so školeniami a vedomosťami dostatočnými pre pomoc pri riešení incidentu s Prioritou 1 v súlade so záväzkami Nadobúdateľa licencie podľa tejto dohody a (c) kontaktná osoba Nadobúdateľa licencie zabezpečí otvorenie vzdialeného pripojenia k systému a spoločnosť SAP poskytne potrebné prihlasovacie údaje.

B. Výluky. Z SLA sú vylúčené nasledujúce typy incidentov s Prioritou 1: (i) incidenty týkajúce sa vydania, verzie a/alebo funkcií softvéru vyvinutého špecificky pre Nadobúdateľa licencie (vrátane tých, ktoré vyvinula organizácia SAP Innovative Business Solutions a/alebo dcérske spoločnosti SAP) s výnimkou vlastného kódu vytvoreného pomocou vývojového prostredia SAP, (ii) incidenty týkajúce sa národných/lokalizovaných verzií, ktoré sú realizované ako partnerské doplnky add-on, vylepšenia či modifikácie, sú výslovne vylúčené, a to aj v prípade, že takéto lokalizované verzie boli vytvorené spoločnosťou SAP alebo pridruženou spoločnosťou spoločnosti SAP, a (iii) incidenty, ktorých hlavnou príčinou nie je nesprávna, ale chýbajúca funkcia (vývojová požiadavka), alebo ak ide o incident, ktorý vyžaduje poskytnutie poradenských služieb.

2.5.5 Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb.

2.5.5.1 Ak spoločnosť SAP zareaguje v priebehu povoleného časového rámca v agregovaných deväťdesiatich piatich percentách (95 %) prípadov za všetky SLA počas Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti SAP v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie. Ak Nadobúdateľ licencie odošle menej než dvadsať (20) incidentov (agregovaná hodnota za všetky SLA) v súlade s SLA tak, ako je uvedené vyššie, za akýkoľvek Kalendárny štvrťrok počas Obdobia Služieb MaxAttention Services, Nadobúdateľ licencie súhlasí s tým, že ak spoločnosť SAP neprekročí určený časový rámec SLA pri viac ako jednom incidente počas príslušného Kalendárneho štvrťroka, považuje sa to za splnenie povinností spoločnosti v súlade so SLA tak, ako je uvedené vyššie.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next MaxAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.5.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

2.6 SAP Root Cause Analysis for Custom Code.

2.6.1 For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 and 2.5.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Licensee installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.5.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.

2.7 SAP Product Engineer on Demand Services.

2.5.5.2. S prihľadnutím na to, čo je uvedené v Článku 2.5.5.1 vyššie, budú v prípade nespĺnenia lehôt pre SLA (každý prípad potom predstavuje „Porušenie SLA“) platiť nasledujúce pravidlá a postupy: (i) Nadobúdateľ licencie bude písomne informovať spoločnosť SAP o akomkoľvek údajnom Porušení SLA, (ii) spoločnosť SAP vyšetrí každé také tvrdenie a poskytne písomnú správu dokazujúcu alebo vyvracajúcu oprávnenosť tvrdenia Nadobúdateľa licencie, (iii) Nadobúdateľ licencie poskytne spoločnosti SAP primeranú pomoc v úsilí o odstránenie akýchkoľvek problémov alebo procesov brániacich spoločnosti SAP poskytovať plnenie v súlade so SLA, (iv) s prihľadnutím na tento Článok 2.5.5, ak sa na základe správy preukáže Porušenie SLA, spoločnosť SAP pripíše Nadobúdateľovi licencie Kredit za nedosiahnutie stanovenej úrovne služieb (Service Level Credit, „SLC“) na nasledujúcu faktúru za poplatok za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie rovnajúci sa štvrtine percenta (0,25 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie za príslušný kalendárny štvrtrok pre každé nahlásené a preukázané Porušenie SLA, pričom SLC podlieha maximálnemu limitu za kalendárny štvrtrok vo výške piatich percent (5 %) poplatku za poskytovanie Služieb MaxAttention Services Nadobúdateľa licencie za príslušný Kalendárny štvrtrok. Nadobúdateľ licencie zodpovedá za to, že oznámi akékoľvek SLC spoločnosti SAP do jedného (1) mesiaca po skončení Kalendárneho štvrtroka, v ktorom došlo k Porušeniu SLA. Podmienkou zaplataenia akejkoľvek penalizácie je doručenie opodstatnenej písomnej žiadosti Nadobúdateľa licencie o SLC spoločnosti SAP. SLC uvedený v tomto Článku 2.5.5 je jediné a výlučné nápravné opatrenie pre Nadobúdateľa licencie, pokiaľ ide o údajné alebo skutočné Porušenie SLA.

2.6 Analýza zdrojových príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP.

2.6.1 Spoločnosť SAP poskytuje pre vlastný kód Nadobúdateľa licencie vytvorený pomocou vývojového prostredia SAP analýzu zdrojových príčin problémov kľúčových aplikácií a môže poskytovať poradenstvo pre riešenie incidentov v súlade so SLA podľa Článkov 2.5.2 a 2.5.3 v súvislosti s incidentmi s Prioritou 1 a Prioritou 2, ktoré sa týkajú kombinácií inštalácií a SID Nadobúdateľa licencie uvedených v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, ktoré sú odoslané Nadobúdateľom licencie v súlade s Článkom 2.5.4(a) vyššie. Okrem predpokladov pre SLA uvedených v Článku 2.5.4(a) je na získanie služby Analýza zdrojových príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nutné zdokumentovať vlastný kód Nadobúdateľom licencie podľa aktuálne platných štandardov spoločnosti SAP (podrobnosti nájdete na lokalite <http://support.sap.com/supportstandards>) v systéme SAP Solution Manager Enterprise Edition Nadobúdateľa licencie. Bez ohľadu na čokoľvek iné, čo je v rozpore v tomto dokumente, identifikovanie možných hlavných príčin incidentov a/alebo zlyhania vlastného kódu Nadobúdateľa licencie sa považuje za splnenie povinnosti spoločnosti SAP vyplývajúcej zo SLA pre nápravné opatrenie uvedené vyššie pre incidenty s Prioritou 1, ktoré sa týkajú vlastného kódu Nadobúdateľa licencie. Analýza hlavných príčin pre vlastný kód od spoločnosti SAP nezahŕňa poskytovanie opráv, náhradných riešení ani riešení pre incidenty s vlastným kódom Nadobúdateľa licencie bez ohľadu na to, kto vytvoril vlastný kód Nadobúdateľa licencie. Opravy alebo riešenie incidentov pre Funkcie môžu poskytovať SAP Innovative Business Solutions na základe samostatnej zmluvy.

2.7 SAP Product Engineer on Demand Services.

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

2.7.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP’s then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to: (i) incidents related to the Production System application components specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”; and (ii) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

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

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

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

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

2.7.2 Nadobúdateľ licencie musí inicializovať služby PED Services odoslaním incidentov v angličtine prostredníctvom systému SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s aktuálne platnou procedúrou prihlásenia spoločnosti SAP na spracovanie incidentov s uvedením všetkých relevantných detailov, následným kontaktovaním Produktového technika a uvedením čísla príslušného incidentu, ktorý má Produktový technik spracovať. Služby PED Services sa budú vzťahovať iba na: (i) incidenty v súvislosti s aplikačnými súčasťami Produktívneho systému, ktoré sú uvedené v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke a ktoré sú klasifikované spoločnosťou SAP stavom dodávky „neobmedzená dodávka“ a (ii) incidenty v súvislosti s vydania aplikačných súčastí Produkčného systému, ktoré spadajú pod Štandardnú údržbu a/alebo Rozšírenú údržbu.

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

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

2.7.5 Nadobúdateľ licencie môže v rámci svojho Zákazníckeho kompetenčného strediska SAP určiť kvalifikované anglicky hovoriace kontakty (maximálny počet kontaktov je uvedený v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke) („Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED“) na jednu kombináciu čísla inštalácie a aplikačnej súčasti Produkčného systému špecifikovanú v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services pre Objednávku a musí poskytnúť kontaktné detaily (najmä e-mailovú adresu

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

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

2.8 SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM - Basic") Services.

2.8.1 SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP's support organization ("SAP Incident Manager"), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Licensee in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form.

2.8.2 The SAP Incident Manager provides: (i) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents; (ii) trend reporting of Licensee's incident situation on all incident priorities of selected systems; (iii) incident management process empowerment session(s); and (iv) periodic remote meetings with Licensee to review the status of Licensee incidents.

2.8.3 In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated management contact ("Licensee Contact") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately one (1) hour following Licensee's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Licensee's Contact and will remain engaged until the earliest of the following: (i) resolution or workaround of the Priority 1 incident; (ii) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

2.8.4 AIM - Basic Services will be provided solely for the select Licensee installation and system id (SID) combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the SAP MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Licensee may select AIM - Basic Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.8.5 Licensee may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts ("Licensee AIM Contact(s)") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee AIM Contact can be contacted. AIM - Basic Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee AIM Contact(s).

a telefonné číslo), pomocou ktorých možno Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED (alebo oprávneného zástupcu Kontakt Nadobúdateľa licencie pre služby PED) kedykoľvek kontaktovať. Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby PED musia byť autorizovaní zástupcovia Nadobúdateľa licencie splnomocnení vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo takéto rozhodnutia zabezpečiť bez zbytočného odkladu. Služby PED Services sa budú poskytovať výlučne určeným Kontaktom Nadobúdateľa licencie pre služby PED.

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

2.8 SAP Accelerated Incident Management - Basic („AIM - Basic“) Services.

2.8.1 Ak sa strany písomne nedohodnú inak, spoločnosť SAP bude od pondelka do piatka v čase od 08:30 do 17:30 miestneho času poskytovať Nadobúdateľovi licencie prístup k anglicky hovoriacej osobe v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP („Manažér spoločnosti SAP pre incidenty“), ktorá bude Nadobúdateľovi licencie poskytovať podporu pri optimalizácii spracovania incidentov s Prioritou 1 a Prioritou 2 tak, ako sú definované v príslušnej zmluve o poskytovaní podpory spoločnosti SAP. Priradenie Manažéra spoločnosti SAP pre incidenty nastane do šiestich (6) týždňov po uplatnení Objednávky.

2.8.2 Manažér spoločnosti SAP pre incidenty zabezpečuje: (i) monitorovanie stavu a aktivity správy incidentov pre incidenty s Prioritou 1 a Prioritou 2, (ii) vykazovanie trendu v situácii Nadobúdateľa licencie v súvislosti s incidentmi všetkých priorít vo vybraných systémoch, (iii) relácie na splnomocnenie procesu správy v rámci spracovania incidentov a (iv) pravidelné mítingy na diaľku s Nadobúdateľom licencie na revíziu stavu incidentov Nadobúdateľa licencie.

2.8.3 Spoločnosť SAP okrem toho určí manažéra pre kritické situácie v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP, ktorý bude na diaľku koordinovať alebo pomáhať Nadobúdateľom licencie určenému kontaktu manažmentu („Kontakt Nadobúdateľa licencie“) incidentov s Prioritou 1. K určeniu manažéra pre kritické situácie dochádza približne jednu (1) hodinu od požiadavky Nadobúdateľa licencie, ktorá je zdokumentovaná v incidente s Prioritou 1. Určený manažér pre kritické situácie bude k dispozícii Kontakt Nadobúdateľa licencie a zostane nasadený až dovtedy, kým nedôjde k niektorej z nasledujúcich udalostí: (i) vyriešenie alebo dočasné riešenie incidentu s Prioritou 1, (ii) zníženie úrovne priority incidentu na inú úroveň priority než je Priorita 1 alebo (iii) dohoda medzi stranami o zrušení nasadenia určenej osoby spoločnosti SAP.

2.8.4 Služby AIM - Basic Services sa budú poskytovať výlučne pre vybrané kombinácie inštalácií a systémových ID (SID) alebo kombinácie cloudovej služby SAP a inštalácií Nadobúdateľa licencie uvedené v Špecifikácii rozsahu Služieb SAP MaxAttention Services k Objednávke. Nadobúdateľ licencie môže vybrať Služby AIM - Basic Services pre cloudové služby SAP identifikované v pokyne SAP Note 2649568.

2.8.5 Nadobúdateľ licencie môže určiť až tri (3) kvalifikované anglicky hovoriace kontakty („Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM“) a musí poskytnúť kontaktné detaily (najmä e-mailovú adresu a telefónne číslo), pomocou ktorých možno Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM kontaktovať. Služby AIM - Basic

2.8.6 As preparation for delivery of AIM – Basic Services, Licensee’s AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform one (1) initial remote set-up meeting.

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (“IDP Support”). IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Licensee, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)”) excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Engagement Management.

3.1 Each party shall designate an Engagement Manager. SAP’s Engagement Manager will be the assigned LTQM. Licensee’s Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. MaxAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Licensee’s Engagement Manager.

3.2 In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention Services (“Executive Meetings”). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the MaxAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI’s and the MaxAttention Services engagement plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Licensee’s SAP Software solution including risk mitigation recommendations
- Implementation of recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

A meeting report will be prepared by SAP’s Engagement Manager and forwarded to Licensee’s Engagement Manager for verification. In the event Licensee’s Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Licensee. The parties

Services sa musia dodávať výlučne určeným Kontaktom Nadobúdateľa licencie pre služby AIM.

2.8.6 V rámci príprav na dodávku služieb AIM – Basic Services musia Kontakty Nadobúdateľa licencie pre služby AIM a priradený Manažér spoločnosti SAP pre incidenty spoločne uskutočniť jedno (1) počiatkové ustanovovacie stretnutie na diaľku.

2.9 SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions („Služby IDP Support“). Služby IDP Support poskytujú služby podpory pre spracovanie incidentov, ako je to popísané v Prílohe 1 priloženej k tomuto dokumentu, pre všetky Funkcie dodané Nadobúdateľovi licencie a prijaté Nadobúdateľom licencie podľa Špecifikácií rozsahu Služieb SAP Innovative Business Solutions Development k Objednávke alebo Rozsahov prác zadaných v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke („Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahy prác vhodné pre Služby IDP Support), okrem softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (ktoré okrem iného zahŕňajú SAP Enterprise Support alebo SAP Product Support for Large Enterprises).

3. Riadenie uplatnenia.

3.1 Každá strana musí určiť svojho Manažéra pre uplatnenie. Manažérom spoločnosti SAP pre uplatnenie bude poverený LTQM. Manažér Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie musí ovládať angličtinu a musí byť oprávnený vykonávať potrebné rozhodnutia v mene Nadobúdateľa licencie alebo prijať takéto rozhodnutie bez zbytočného odkladu. Títo manažéri pre uplatnenie musia úzko vzájomne spolupracovať na uplatňovaní podmienok Zmluvy. Služby MaxAttention Services vykonávané priradenými zdrojmi spoločnosti SAP budú koordinované s Manažérom Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie.

3.2 Strany okrem toho musia organizovať pravidelné stretnutia exekutívy počas obdobia poskytovania Služieb MaxAttention Services („Stretnutia exekutívy“). Tieto Stretnutia exekutívy sa budú 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 Služieb MaxAttention Services na základe aktuálne platného stavu Služieb MaxAttention Services. Každé stretnutie bude zahŕňať správu o stave priebehu v kľúčových oblastiach zamerania vrátane nasledujúcich oblastí:

- Hodnotenie priebehu na základe príslušného programu individuálnej Služby MaxAttention Service v porovnaní s odsúhlasenými kľúčovými oblasťami zamerania, KPI a plánom uplatnenia Služieb MaxAttention Services
- Identifikácia rizík a/alebo oneskorení, ktoré môžu ohroziť výkon riešenia Nadobúdateľa licencie na báze Softvéru SAP vrátane odporúčaní na minimalizáciu rizík
- Implementácia odporúčaní
- Diskusia o nevyriešených problémoch a žiadostiach o zmenu oboch strán
- Relevantné podrobnosti o organizovaní a plánovaní projektu

Túto správu zo stretnutia pripravuje Manažér spoločnosti SAP pre uplatnenie, ktorý ju postúpi Manažérovi Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie na overenie. Ak Manažér Nadobúdateľa licencie pre uplatnenie písomne nepredloží žiadne námietky voči správe do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia tejto správy poskytnutím konkrétnych žiadostí o zmenu správy, správa sa bude

shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

3.3 SAP Cloud Governance. In the event Licensee has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as such term is defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the MaxAttention Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the MaxAttention Services and for so long as Licensee continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

3.4 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner will comply with Licensee's responsibilities, this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

4. Licensee Requirements.

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

5. General Provisions.

5.1 The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company.

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

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

5.4 The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances, and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to MaxAttention Services in the Territory as

považovať za akceptovanú a potvrdenú Nadobúdateľom licencie. Strany spolupracujú v dobrej viere na riešení akýchkoľvek žiadostí o zmenu správy a zverejnia finálne verzie na schválenie a odsúhlasenie.

3.3 SAP Cloud Governance. Ak si Nadobúdateľ predplatil cloudové vydanie služby SAP Preferred Care alebo SAP Preferred Success, Experti na služby podpory (ako je tento pojem definovaný v Pravidlách podpory pre Cloudové služby SAP) budú zapojení do riadenia správy uplatnenia Služieb MaxAttention Services [čiže do účasti na Stretnutiach exekutívy, koordinácie aktivít s určenými Manažermi pre uplatnenie] opísaných v tomto Článku 3 počas obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services a dovtedy, kým bude mať Nadobúdateľ licencie predplatené cloudové vydanie služby SAP Preferred Care alebo SAP Preferred Success.

3.4 Strany týmto potvrdzujú, že spolupráca poradcov tretej strany Nadobúdateľa licencie („Partner Nadobúdateľa licencie“) je kľúčová pre úspech uplatnenia individuálnych Služieb MaxAttention Services. Nadobúdateľ licencie zabezpečí, aby Partner Nadobúdateľa licencie bol v súlade so zodpovednosťami Nadobúdateľa licencie, tohto PSMS a akejkoľvek Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke a aby spolupracoval so spoločnosťou SAP tak, ako to spoločnosť SAP odôvodnene požaduje, aby si spoločnosť SAP mohla plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tohto PSMS a akejkoľvek Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke.

4. Požiadavky na Nadobúdateľa licencie.

4.1 V záujme prijímania Služieb MaxAttention Services podľa Objednávky Nadobúdateľ licencie musí: (i) pokračovať v platbe všetkých poplatkov za poskytovanie podpory (t. j., poplatkov za službu Enterprise Support alebo poplatkov za službu Product Support for Large Enterprises) podľa Licenčnej zmluvy a (ii) inak si plniť svoje povinnosti vyplývajúce z Licenčnej zmluvy, VOP, Objednávky a Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services. Nadobúdateľ licencie musí nainštalovať, nakonfigurovať a používať systém SAP Solution Manager Enterprise Edition v súlade s Popisom služieb podpory, keďže SAP Solution Manager Enterprise Edition je platforma dodanej služby pre dokumentovanie Hlavných problémov, kľúčových podnikových procesov a kritických systémových informácií. Nadobúdateľ licencie poskytne vzdialené pripojenie a prístup k údajom v súlade s Popisom služieb podpory.

5. Všeobecné ustanovenia.

5.1 Priradené Nasadené zdroje majú oprávnenie na svoju zvyčajnú ročnú dovolenku tak, ako je to uvedené v ich zamestnaneckej zmluve so spoločnosťou SAP alebo inou osobou ovládanou spoločnosťou SAP.

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

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

5.4 Spoločnosť SAP môže na základe písomného oznámenia deväťdesiat (90) dní vopred kedykoľvek zmeniť rozsah poskytovania Služieb MaxAttention Services ponúkaných spoločnosťou SAP tak, aby zohľadňoval pokračujúci vývoj Softvéru SAP a technického rozvoja, a za predpokladu, že tieto zmeny v rozsahu Služieb MaxAttention Services sa uplatnia aj na podobne

defined in the applicable SAP License Agreement. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

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

5.6 MaxAttention Services will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (ii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

situovaných nadobúdateľov licencie spoločnosti SAP, ktorí majú predplatené Služby MaxAttention Services na Území. Ak si spoločnosť SAP uplatní svoju možnosť zmeniť rozsah v súlade s týmto Článkom 5.4 a tieto zmeny nebudú pre Nadobúdateľa licencie prijateľné, Nadobúdateľ licencie je oprávnený vypovedať Špecifikáciu rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke ovplyvnenú týmito zmenami rozsahu s nadobudnutím účinnosti pri uplynutí platnosti tohto obdobia deväťdesiatich (90) dní. Ak Nadobúdateľ licencie neukončí Zmluvu v uvedenom termíne, zmeny sa považujú za akceptované Nadobúdateľom licencie.

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

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

Exhibit 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein ("IDP Support") for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.

1. Definitions:

1.1 "Base Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Base Software" means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.

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

1.3 "Features": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Features" means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1 of a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

1.4 "Production System": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Production System" means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Licensee's data is recorded.

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

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

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

Príloha 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Táto Príloha upravuje poskytovanie služby SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions, ako je ďalej definovaná v tomto dokumente („Služby IDP Support“) pre všetky Funkcie tak, ako je definované v Článku 1.3 nižšie, s výnimkou softvéru, na ktorý sa vzťahujú špeciálne zmluvy o poskytovaní podpory (čo okrem iného zahŕňa podporu SAP Enterprise Support alebo podporu SAP Product Support for Large Enterprises).

1. Definície:

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

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

1.3 „Funkcie“: odkaz na „Funkcie“ na účely tejto Prílohy znamená softvér alebo funkcie a príslušnú dokumentáciu, ktoré Nadobúdateľ licencie nakúpi od spoločnosti SAP na základe Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support uvedených v Článku 1 Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke.

1.4 „Produkčný systém“: odkaz na „Produkčný systém“ pre účely tejto Prílohy znamená aktívny systém, v ktorom sú nainštalované Funkcie, ktorý sa používa na bežnú prevádzku podniku a v ktorom sú uložené údaje Nadobúdateľa licencie.

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

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 Služby IDP Support poskytované podľa tejto Prílohy sú obmedzené na Funkcie poskytnuté Nadobúdateľovi licencie a prijaté Nadobúdateľom licencie podľa Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support a uvedených v Špecifikácii rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Služby IDP Support podporujú Funkcie s vydávaniami Základného softvéru a v prostredí informačných technológií („IT“) tak, ako je definované v príslušných Špecifikáciách rozsahu alebo Rozsahoch prác pre Služby IDP Support a súvisiacej dokumentácii. Služby IDP Support v prípadoch Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support, v ktorých dochádza k odsúhlaseniu Funkcií Nadobúdateľom licencie počas Obdobia platnosti Služieb MaxAttention Services Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke, sa začínajú poskytovať k prvému dňu mesiaca nasledujúceho po uplatnení dodatku k Objednávke zo strany Nadobúdateľa licencie, na základe ktorého dochádza k aktivácii Služieb IDP Support v súlade s Článkom 3 Špecifikácie rozsahu Služieb MaxAttention Services k Objednávke. Všetok ostatný Softvér SAP licencovaný Nadobúdateľom licencie

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

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

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

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

3. **Licensee Prerequisites.** In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Licensee shall fulfill the following requirements:

3.1 Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form and the Agreement.

3.2 Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Licensee's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.

podľa Licenčnej zmluvy je výslovne vylúčený zo Služieb IDP Support poskytovaných podľa tejto Prílohy.

2.2 Služby IDP Support sa poskytujú počas Pracovnej doby Služieb IDP Support a zahŕňajú nasledujúce činnosti:

- spracovanie Incidentov spoločnosťou SAP pre problémy súvisiace s Funkciami,
- opravy kódu (ako napríklad pozmenené programy, ktoré nereprodukovujú odkazovanú nesprávnu činnosť) alebo dočasné riešenia, prípadne akčné plány,
- balíky podpory pre Funkcie – opravné balíky na zníženie náročnosti implementácie jednotlivých opráv alebo zmien do existujúcich funkcií. To sa nevzťahuje na prípady, keď sa Funkcie vyvíjajú alebo boli vyvinuté v inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie.

2.3 Na účely dennej prevádzky a spolupráce v prípadoch problémov súvisiacich s podporou Služieb IDP Support spoločnosť SAP vymenuje kontaktnú osobu pre Nadobúdateľa licencie v rámci organizácie Innovative Business Solutions spoločnosti SAP („Manažér dodávok Služieb IDP Support“). Manažér dodávok Služieb IDP Support vykonáva nasledujúce úlohy, ktoré súvisia s dodávkami Služieb IDP Support pre Funkcie:

- nastavenie a správa komponentu Nadobúdateľa licencie pre incidenty a súvisiacich frontov pre incidenty,
- riadenie tímu internej podpory pre SAP Innovative Business Solutions, ktorý je nasadený na poskytovanie Služieb IDP Support podľa tohto dokumentu,
- podpora TQM pri koordinácii a začlenení zodpovedajúcich Služieb MaxAttention Services súvisiacich so Službami IDP Support v Pláne služieb a podpory uplatnenia Služieb MaxAttention Services,
- podpora TQM pri koordinácii dodávok individuálnych služieb na úrovni projektu pre Služby MaxAttention Services súvisiace so Službami IDP Support, ktoré boli zahrnuté do Plánu služieb a podpory uplatnenia Služieb MaxAttention Services,
- účasť na Stretnutiach exekutívy týkajúcich sa Služieb IDP Support (napr. informovanie o incidentoch Nadobúdateľa licencie, informovanie o stave dodávok Služieb MaxAttention Services v súvislosti so Službami IDP Support).

3. **Predpoklady na strane Nadobúdateľa licencie.** V záujme prijímania Služieb IDP Support tak, ako je opísané v tejto Prílohe, musí Nadobúdateľ licencie splniť nasledujúce požiadavky:

3.1 splniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Prílohy, Objednávky a Zmluvy,

3.2 odosielať všetky incidenty spoločnosti SAP v angličtine prostredníctvom aktuálne používanej infraštruktúry podpory spoločnosti SAP tak, ako je prístupná Nadobúdateľovi licencie podľa Popisu služieb pomocou komponentu pre incidenty poskytnutého spoločnosťou SAP písomne na základe odsúhlasenia príslušných Funkcií. Nesprávne priradenie incidentu týkajúceho sa Funkcií k správnejmu komponentu pre incidenty zo strany Nadobúdateľa licencie môže viesť k omeškaniu odozvy spoločnosti SAP na incident o určenie a vykonanie správneho priradenia. Nadobúdateľ licencie chápe a potvrdzuje, že spoločnosť SAP môže spracovať incidenty, ktoré nie sú v angličtine, až po štandardnom preklade

- 3.3 Licensee shall describe how the incident presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the incident. Licensee shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.
- 3.4 Licensee shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.
- 3.5 Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the incident. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.
- 3.6 Licensee must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.
- 3.7 Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.
4. **Changes to Licensee Information; Audit.** Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.
5. **Additional Terms and Conditions.**
- 5.1 IDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Features were provided to the Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Licensee may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.
- 5.2 In the event SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.
- 5.3 IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.
- 5.4 IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.support.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.

- incidentov, a potrebný čas sa pripočíta k spracovaniu incidentu.
- 3.3 Nadobúdateľ licencie musí opísať, ako sa incident prejavuje, pričom v niektorých prípadoch sa môže od Nadobúdateľa licencie požadovať predvedenie incidentu. Nadobúdateľ licencie musí pomôcť spoločnosti SAP pri analýze incidentu a podporovať Služby IDP Support spoločnosti SAP v prípade potreby aj nasadením vlastných zamestnancov Nadobúdateľa licencie na tieto účely.
- 3.4 Nadobúdateľ licencie musí klasifikovať každý incident vo Funkciách alebo súvisiacej dokumentácii v súlade s pokynom SAP Note 67739.
- 3.5 Nadobúdateľ licencie musí sprístupniť spoločnosti SAP všetky dokumenty týkajúce sa akýchkoľvek pozmenení a vylepšení (napr. Modifikácie alebo Doplnky Add-On) vytvorených Nadobúdateľom licencie alebo pre Nadobúdateľa licencie, ktoré môžu pomôcť pri analýze incidentu. Nadobúdateľ licencie tiež musí viesť primeranú a aktualizovanú evidenciu týchto pozmenení a vylepšení a v prípade potreby k nej poskytnúť prístup aj spoločnosti SAP.
- 3.6 Nadobúdateľ licencie musí použiť všetky opravy kódu, opravy, náhradné riešenia, balíky podpory a ďalšie riešenia poskytnuté spoločnosťou SAP na základe tejto Prílohy na Funkcie.
- 3.7 Nadobúdateľ licencie môže byť na získanie Služieb IDP Support požadovaný o vykonanie inovácie na novšie verzie svojich operačných systémov a databáz.
4. **Zmeny v Informáciách o Nadobúdateľovi licencie a audit.** Nadobúdateľ licencie bez zbytočného odkladu informuje spoločnosť SAP o akýchkoľvek zmenách v inštaláciách Funkcií Nadobúdateľa licencie a poskytne všetky ostatné informácie relevantné pre používanie Funkcií. V záujme overenia zhody s podmienkami tejto Prílohy má spoločnosť SAP oprávnenie pravidelne monitorovať správnosť informácií, ktoré Nadobúdateľ licencie poskytol.
5. **Dodatčné podmienky a ustanovenia.**
- 5.1 Služby IDP Support podľa tohto dokumentu sa budú poskytovať v inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie, kde sa Nadobúdateľovi licencie poskytovali Funkcie podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support. Z opodstatnenej príčiny a s ohľadom na všetky ostatné predpoklady tejto Prílohy Nadobúdateľ licencie môže požadovať a SAP môže odsúhlasiť poskytovanie Služieb IDP Support v ďalšom inom než Produkčnom systéme Nadobúdateľa licencie namiesto tohto systému na príslušné poskytovanie Služieb IDP Support. Bez ohľadu na čokoľvek, čo je v rozpore s vyššie uvedeným, je uplatnenie poskytnutých Služieb IDP Support na Produkčné systémy Nadobúdateľa licencie výlučnou zodpovednosťou Nadobúdateľa licencie.
- 5.2 Ak spoločnosť SAP poskytuje softvér tretej strany (iný softvér než softvér SAP) Nadobúdateľovi licencie podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support, spoločnosť SAP nebude poskytovať Služby IDP Support pre takýto softvér tretej strany, ak sa to písomne nedohodne inak.
- 5.3 Služby IDP Support sa poskytujú výlučne v Komunikačnom bode zákazníka, ktorý musí podporovať každú inštaláciu Funkcií, na ktorú sa vzťahuje táto Príloha.
- 5.4 Služby IDP Support sa automaticky ukončí k tomu istému dátumu ako štandardná údržba alebo rozšírená údržba (ak si Nadobúdateľ licencie predplatil rozšírenú údržbu a ak sú takéto podmienky definované v dokumente stratégií spoločnosti SAP pre vydávanie verzií na lokalite www.support.sap.com/releasestrategy) pre Základný softvér.

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

5.5 Poplatky podliehajú zmene: a) ak ide o Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahy prác pre Služby IDP Support s fixnými poplatkami za vývoj Funkcií, pre ktorý sa poskytujú Služby IDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu zmien v poplatkoch za vývoj pre Funkcie, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support, podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support, alebo b) ak ide o Špecifikácie rozsahu alebo Rozsahy prác pre Služby IDP Support s účtovaním na základe času a materiálu, za vývoj Funkcií, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support podľa tohto dokumentu, aby došlo k zohľadneniu revízie výpočtu poplatkov na základe celkových poplatkov za vývoj (vrátane cestovného a výdavkov) zaplatených Nadobúdateľom licencie spoločnosti SAP za Funkcie, pre ktoré sa poskytujú Služby IDP Support, podľa príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác vhodných pre Služby IDP Support počas obdobia platnosti príslušných Špecifikácií rozsahu alebo Rozsahov prác pre Služby IDP Support.