

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Podmínky údržby produktů SAP – Standard Support

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto podmínky popisují rozsah a poskytování služeb údržby a podpory software, které mají být odběrateli poskytovány dodavatelem.
- 1.2 Tyto podmínky upravují pouze poskytování služeb Standardní podpory SAP. SAP Enterprise Support není poskytována na základě těchto podmínek, ale na základě Podmínek údržby produktů SAP – Enterprise Support.

2 Definice

- 2.1 „Koncový uživatel (Koncoví uživatelé)“ nebo „End User (s)“ označuje, pro účely těchto podmínek, odběratele, který uzavřel platnou smlouvou týkající se služeb údržby s dodavatelem.
- 2.2 „Produktivní systém Koncového uživatele“ nebo „End User Production System“ označuje jakýkoliv „živý“ systém SAP používaný pro běžný provoz, v němž jsou zaznamenávána data Koncového uživatele v místě podnikání Koncového uživatele.
- 2.3 „Řešení standardní podpory“ nebo „Standard Support Solution(s)“ označuje veškerý Software licencovaný Koncovým uživatelem pokrytý službou Standardní podpora SAP s výjimkou Software, na který se vztahují speciální dohody o údržbě.
- 2.4 „Zahájení produktivního provozu“ nebo „Go-Live“ označuje časový okamžik, od kterého, po implementaci Software nebo po přechodu na novější verzi Software (upgrade), začne být Software používán Koncovým uživatelem pro zpracování reálných dat v režimu produktivního provozu a za účelem realizace předmětu obchodní činnosti Koncového uživatele.
- 2.5 „Incident“ znamená událost vyžadující podporu, která je způsobena nesprávnou funkcí nebo funkční poruchou Softwaru, jejíž příčinou je v různé míře pravděpodobnosti vada či chyba Software. Jakmile je organizace zajišťující podporu ze strany nebo dodavatele o takové události informována, stává se z události vyžadující podporu Incident.
- 2.6 „Náprava incidentu“ nebo „Incident Remedy“ znamená odstranění Incidentu ve formě odstranění vady, poskytnutí nové verze programu, nebo předvedení, jakým způsobem je možné při vynaložení přiměřené snahy předejít následkům vady. Náprava incidentu (Incident Remedy) zahrnuje opravu chyb, opravné balíky, rychlé opravy, obcházení chyb, dodání náhradních součástí, nebo jakýkoliv jiný druh oprav či změn Software či Dokumentace.
- 2.7 „Analýza hlavní příčiny incidentu“ nebo „Incident Root Cause Analysis“ znamená analýzu a klasifikaci Incidentu, jedná se např. o problém s hardware, problém ve zpracování, problém s kvalitou dat, vadu software, chybu nebo funkční poruchu, atd. Řešení a pracovní postup při výskytu takového Incidentu závisí na výsledku jeho klasifikace.
- 2.8 „Počáteční doba“ nebo „Initial Term“ označuje období mezi a) datem, kdy dodavatel začal poprvé poskytovat Standardní podporu SAP odběrateli (včetně, ale nejenom, případů, kdy odběratel změnil model podpory SAP Enterprise Support na Standardní podporu SAP), a b) 31. prosincem celého dalšího kalendářního roku následujícího po tomto datu. Nicméně pokud poskytování údržby začne 1. ledna kalendářního roku, Počáteční doba skončí 31. prosince stejného kalendářního roku.
- 2.9 „Místní pracovní doba“ nebo „Local Office Time“ znamená běžnou pracovní dobu v běžných pracovních dnech určených s přihlédnutím k příslušným státním svátkům či dnům volna, která je platná pro Dodavatele. Místní pracovní doba sestává z nejméně 8 po sobě jdoucích hodin každý pracovní den (např. 9:00 – 17:00).
- 2.10 „Doba obnovení“ nebo „Renewal Term“ znamená jakýkoli kalendářní rok následující po Počáteční době, přičemž kalendářní rok bezprostředně následující po Počáteční době je První doba obnovení.
- 2.11 „Standardní podpora SAP“ nebo „SAP Standard Support“ nebo „Údržba produktů SAP“ označuje služby podpory Dodavatele nabízené Koncovým uživatelům, popsané v těchto podmínkách.
- 2.12 „SAP Support“ znamená organizaci Support Dodavatele pro produkty SAP.

- 2.13 „Model podpory SAP“ nebo „SAP Support Model“ znamená společnou dohodu týkající se služeb podpory mezi dodavatelem a/nebo Koncovým uživatelem, např. dodávku Standardní podpory SAP.
- 2.14 „Databáze technické podpory SAP“ nebo „SAP Technical Support Database“ znamená databázi technických informací poskytovanou a udržovanou společností SAP, do níž společnost SAP ukládá technické informace související s podporou. Společnost SAP ukládá znalosti týkající se podpory do své technické informační databáze, které v současné době existují ve formě Poznámek (Notes), Velmi důležitých poznámek (TopNotes) a Novinek (Hot News).
- 2.15 „SAP Service Marketplace“ představuje informační depozitář společnosti SAP umístěný na webu pro Koncové uživatele a dodavatele jako součást Sítě podpory SAP.
- 2.16 „SAP Solution Manager Enterprise Edition“ představuje aplikaci služeb podpory, která je k dispozici Koncovému uživateli nebo dodavateli, na něž se vztahují definované programy služeb údržby a podpory společnosti Dodavatele. Rozsah užití SAP Solution Manager Enterprise Edition závisí na odpovídající nabídce podpory. Detaily naleznete na SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com>).
- 2.17 „Servisní konzultace“ nebo „Service Session“ znamená posloupnost činností a úkolů služeb podpory prováděných vzdáleně dodavatelem („remote services“) za účelem shromažďování dodatečných informací o Incidentu v rámci Produktivního systému Koncového uživatele, jejímž výsledkem je seznam doporučení, jak zlepšit aktuální statut systému Koncového uživatele. Takové konzultace mohou být prováděny manuálně, formou „self-service“ nebo mohou být plně automatizované.
- 2.18 „Software“ představuje veškerý software, k němuž společnost SAP udělila licenci, (včetně jakéhokoliv Software/Produktu Třetí strany), který je uveden v aktuálně platném cení dodavatele.
- 2.19 „Software/Produkt(y) Třetí strany“ nebo „Third Party Software/Products“ je jakýkoliv software nebo produkt vlastněný třetí stranou a distribuovaný SAP jako „Doplňkový produkt“ či „Supplementary Product“ (jak je definováno v aktuálně platném Ceníku SAP), nebo jako samostatná komponenta. Software/Produkty Třetí strany jsou uvedeny v aktuálně platném Ceníku Dodavatele.
- 2.20 „Neomezená dodávka“ nebo „Unrestricted Shipment“ znamená fázi doručení, během které je verze software obecně dostupná všem Koncovým uživatelům.

3 Model podpory SAP pro Standardní podporu SAP

Dodavatel nabízí následující Model podpory SAP. Dodavatel může poskytovat další služby nad rámec tohoto modelu podpory.

- 3.1 V rámci Modelu podpory SAP
 - 3.1.1 Je dodavatel hlavním poskytovatelem podpory pro Software.
 - 3.1.2 Dodavatel obdrží Incidenty z helpdesku Koncového uživatele, který odpovídá za Analýzu hlavní příčiny incidentu (Incident Root Cause Analysis). Koncový uživatel může uzavřít dílčí smlouvu na dodání helpdesku dodavatelem. V souladu s definicemi Úrovně podpory v doplňku „Služby v oblasti podpory“, se dodavatel zavazuje k provedení První a Druhé Úrovně podpory Software (definici a obsah Úrovní podpory naleznete v doplňku „Služby v oblasti podpory“).
 - 3.1.3 Společnost SAP obdrží Incidenty od dodavatele a provede Třetí Úroveň podpory (Development Support). Odběratel si je vědom a souhlasí, že v rozsahu, v němž Software obsahuje Software/Produkty třetí strany, společnost SAP vyžaduje podporu dodavatele Software/Produktů třetí strany jako podmínku pro poskytnutí Třetí Úrovně podpory.

4 Rozsah Standardní podpory SAP

Tento Článek popisuje standardní služby, které jsou Koncovým uživatelům poskytovány (v závislosti na fázi údržby, viz Článek 5 níže) dodavatelem v rámci Standardní podpory SAP v souladu s Modelem podpory SAP. V současnosti jsou v plném rozsahu Standardní podpory SAP obsaženy níže uvedené prvky.

- 4.1 Neustálé zdokonalování a inovace
 - 4.1.1 Nové Edice (Release) licencovaného Software stejně jako nástroje a procedury pro upgrade. Dodavatel podporuje upgrade na nové Edice (Releases) v rámci hlavní údržby (mainstream maintenance). Dodavatel nepodporuje upgrade na nové Edice (Releases) v rámci rozšířené údržby (extended maintenance) nebo v rámci údržby specifické pro zákazníka (customer-specific maintenance), pokud to není vyžadováno v jednom z kroků v rámci několikastupňového upgrade na cílovou Edici (Release) v rámci hlavní údržby.
 - 4.1.2 Podpůrné programové balíky (Support Packages) – Opravné balíky (Correction packages) pro snazší provádění jednotlivých oprav. Podpůrné programové balíky mohou obsahovat také opravy za účelem přizpůsobení stávajících funkcionalit změněným zákonným nebo regulačním požadavkům, např. v oblasti HR (lidských zdrojů).
 - 4.1.3 Technologické aktualizace pro podporu operačních systémů a databází třetích stran.
 - 4.1.4 Řízení softwarových změn jako jsou změněná nastavení konfigurací nebo upgrady Řešení Standardní podpory je podporováno. V současné době se jedná například o obsah a informační materiál, nástroje pro kopírování klientů a nástroje pro porovnávání a synchronizaci customizingu.
- 4.2 Zpracování zpráv
 - 4.2.1 Remote Services (vzdálené služby) jak jsou popsány v doplňku „Služby v oblasti podpory“. Dodavatel aktivuje a monitoruje SAP EarlyWatch® Alert jako povinnou součást Standardní podpory SAP. Odběratel dává k aktivaci SAP EarlyWatch® Alert souhlas.
- 4.3 Ostatní komponenty, metodiky, obsah a účast komunity
 - 4.3.1 Monitorovací komponenty a agenti pro systémy určené pro sledování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu systému Řešení Standardní podpory (např. SAP EarlyWatch® Alert).
 - 4.3.2 Administrativní integrace distribuovaných systémů pomocí SAP Solution Manager

- 4.3.3 Obsahové a doplňkové komponenty pro zvýšení efektivity, jako jsou Implementační metodiky a standardní procedury, Implementační příručka (Implementation Guide – IMG), Sady Business Configuration (BC).
- 4.3.4 Přístup k metodickým postupům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou zahrnovat implementační a provozní procesy a obsah napomáhající snížit náklady a rizika.
- 4.3.5 Účast v komunitě Koncových uživatelů a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o best business practices, nabídkách služeb apod.

5 Omezení

- 5.1 Rozsah Standardní podpory SAP se zaměřuje pouze na řešení Incidentů a problémů způsobených Software a nepokrývá otázky týkající se používání a obsluhy.
- 5.2 Standardní podpora SAP je poskytována pouze pro Software, který Koncový uživatel objednal prostřednictvím dodavatele, v souladu s aktuálně platným Ceníkem a s fází údržby Edice (Release) Software, jak je aktuálně uvedené na <http://service.sap.com/releasestrategy>.
- 5.3 Nevyužití služeb údržby poskytovaných dodavatelem jako jsou Remote Services a SAP EarlyWatch® Alert pro Koncové uživatele může mít za následek situaci, kdy Dodavatel nebude schopen identifikovat potenciální problémy a poskytovat podporu při eliminaci těchto problémů. Tato skutečnost může mít zpětně za následek neuspokojivý výkon software, za který Dodavatel neponese žádnou odpovědnost.

6 Povinnosti smluvních stran

- 6.1 Dodavatel bude poskytovat odběrateli vlastní podporu během Místní pracovní doby v úředním jazyce/jazycích odběratele.
- 6.2 Výhradní odpovědnost za poskytování služeb týkajících se veškerých požadavků odběratele nese dodavatel.
- 6.3 Dodavatel bude simulovat a analyzovat problémy pro všechny Edice (Releases) Softwaru v rámci těchto podmínek pomocí funkcionality SAP Solution Manager Enterprise Edition a provozem vhodného testovacího prostředí, které odráží skutečný Produktivní systém Koncového uživatele.
- 6.4 Dodavatel jmenuje kontaktní osobu pro SAP, která bude odpovědná za poskytování podpory Koncovým uživatelům a zajistí, aby pracovníci dodavatele, kteří dostávají a zpracovávají Incidenty nebo Hlavní problémy (Top Issues) od Koncových uživatelů, tyto Incidenty odeslali do společnosti SAP pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Tito pracovníci musí být adekvátně kvalifikováni pro poskytování podpory a musí být certifikováni společností SAP v souladu s požadavky programu SAP PartnerEdge Channel.
- 6.5 Dodavatel se zavazuje a odběratel souhlasí, že v Produktivních systémech odběratele bude aktivován SAP EarlyWatch® Alert a dodavatel jej převede do svého SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP EarlyWatch® Alert musí být používán každý týden v rámci Produktivního systému Koncového uživatele a dodavatel bude provádět jeho kontrolu minimálně čtyřikrát za rok s cílem optimalizovat status systému Koncového uživatele.
- 6.6 Systém zpracování Incidentů automaticky shromažďuje systémová data týkající se chybových hlášení systému (např. kód transakce, ID programu, úroveň Podpůrného programového balíku, číslo Incidentu). Odběratel tímto poskytuje svůj souhlas se vším, co je pro tento účel vyžadováno zákonem, zejména v souladu se zákony o ochraně osobních údajů.
- 6.7 Odběratel poskytuje souhlas, že společnost SAP je oprávněna přistoupit do systému odběratele za účelem poskytnutí jakékoliv služby v oblasti údržby zde popsané.
- 6.8 Odběratel se zavazuje, že nebude zasílat žádné Incidenty, týkající se Software a Software/Produktů Třetích stran, přímo do společnosti SAP, ale bude nejprve kontaktovat podporu dodavatele. Jestliže po splnění povinností První a Druhé Úrovně podpory (viz dále) dodavatel nedokáže vyřešit problém odběratele vztahující se k Software nebo Softwaru / Produktům třetí strany, je dodavatel oprávněn odeslat Incident do společnosti SAP.
- 6.9 Za účelem efektivního využití Sítě podpory SAP je odběratel povinen zajistit, aby komunikační spojení mezi ním a společností SAP, která jsou nezbytná pro efektivní poskytování vzdálené podpory, byla kdykoliv provozuschopná a umožňovala uspokojivé reakční doby. Tato povinnost se také týká požadovaných komunikačních spojení na jakékoli zúčastněné třetí strany. Odběratel nese náklady na připojení, které plynou ze vzdálené podpory.
- 6.10 Aby mohla být dosažena efektivní vzdálená podpora, je odběratel povinen zřídit internetové připojení a získat samostatnou licenci na příslušný software v případě, kdy je to vhodné a nutné.
- 6.11 Dodavatel se zavazuje při komunikaci s odběratelem a společností SAP dodržet Počáteční reakční doby (Initial Response Times) a Maximální doby zpracování (Maximum Processing Times) u Incidentů uvedených níže.

Priorita Incidentu	Dohodnutá Počáteční reakční doba (Agreed Initial Response Time)	Dohodnutá Maximální doba zpracování (Agreed Maximum Processing Time) (před odesláním do SAP, je-li potřeba)
1 = velmi vysoká (very high)	120 minut (reálného času)	8 hodin (reálného času)
2 = vysoká (high)	4 pracovní hodiny	2 pracovní dny
3 = střední (medium)	8 pracovních hodin	4 pracovní dny
3 = střední (medium)	16 pracovních hodin	8 pracovních dnů

6.12 Definice:

6.12.1 „Počáteční reakční doba“ (Initial Response Time) znamená následující:

- (1) Dodavatel musí potvrdit přijetí Incidentu a poskytnout Koncovému uživateli prvotní kvalifikovanou reakci v dohodnutém čase.

6.12.2 „Maximální doba zpracování“ (Maximum Processing Time) znamená následující:

- (1) Dodavatel musí poskytnout řešení nebo způsob obejít chyby v dohodnutém časovém rámci.
- (2) Dodavatel musí v dohodnutém časovém rámci odeslat Incident do společnosti SAP, jestliže příčina vady v Incidentu signalizuje doposud neznámý problém týkající se kódu SAP.
- (3) Doby, během kterých je statut Incidentu označen jako Akce zákazníka (Customer Action), nejsou započítány do Maximální doby zpracování (Maximum Processing Time).

U Incidentů s prioritou 1 – „velmi vysoká priorita“ - je doba stanovena v reálném čase, bez ohledu na Místní pracovní dobu. U Incidentů s jinou prioritou je čas měřen v pracovních hodinách během běžné pracovní doby dodavatele.

7 Fáze údržby

7.1 Standardní podpora SAP je poskytována v souladu s aktuálně platnými fázemi údržby Edice (Release) Software, jak je aktuálně uvedeno na SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.

7.2 Rozsah služeb v rámci Modelu podpory SAP (jak je uvedeno v Článku 3 výše) závisí na příslušné fázi údržby Edice (Release) Software.

7.3 Odběratel bere na vědomí, že společnost SAP neposkytuje údržbu a podporu pro operační systémy, databáze nebo jiné „middleware“ komponenty třetí strany, pro které jejich výrobci již neposkytují podporu. Dodavatel může pouze zajišťovat údržbu pro takové operační systémy, databáze nebo jiné „middleware“ komponenty, jestliže příslušný výrobce nabízí údržbu a podporu pro tento produkt, a to pouze v rozsahu, ve kterém ji výrobce nabízí. Dodavatel je povinen informovat odběratele o tom, že může být zapotřebí provést upgrade operačních systémů, databází nebo jiných „middleware“ komponentů třetí strany na novější verzi.

7.4 Hlavní údržba (Mainstream maintenance)

7.4.1 Hlavní údržba je první fází údržby Edice (Release) Software. Během hlavní údržby obdrží Koncový uživatel plný rozsah služeb Standardní podpory SAP, jak je definováno výše v Článku 3.

7.5 Rozšířená údržba (Extended maintenance)

7.5.1 Po ukončení období hlavní údržby dodavatel nabízí rozšířenou údržbu na vybrané Edice (Release) Software. Po dobu poskytování rozšířené údržby u těchto vybraných Edic (Releases) Software většinou odpovídá rozsah Standardní podpory SAP rozsahu služeb podpory poskytovanému v rámci hlavní údržby s některými možnými omezeními. Rozšířená údržba je volitelnou nabídkou a vyžaduje uzavření samostatné dodatečné smlouvy. Cena rozšířené údržby je k dispozici na vyžádání.

7.5.2 Doba trvání a rozsah rozšířené údržby jsou individuálně upřesněny pro každou Edici (Release) Software. (Podrobnější informace o dostupnosti, rozsahu a omezeních rozšířené údržby naleznete na SAP Service Marketplace na adrese: <http://service.sap.com/maintenance>.)

7.6 Údržba specifická pro zákazníka (Customer-specific maintenance)

7.6.1 Po ukončení období hlavní údržby, kdy není nabídnuta rozšířená údržba, nebo po ukončení období hlavní údržby, kdy Koncový uživatel nevyužije stávající nabídky rozšířené údržby poskytnuté tomuto Koncovému uživateli dodavatelem, nebo jestliže skončí období rozšířené údržby, vstupuje Edice (Release) Software do údržby specifické pro zákazníka.

7.6.2 Během této fáze údržby obdrží Koncový uživatel služby údržby nabízené během fáze hlavní údržby, avšak s některými omezeními, tzn., že dojde ke zmenšení rozsahu Standardní podpory SAP. Podrobnější informace o omezeních vztahujících se na údržbu specifickou pro zákazníka jsou uvedeny na SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/maintenance>. Podrobnosti naleznete v SAP Note 52505.

8 Doba platnosti a ukončení

8.1 Povinnost odběratele hradit poplatky za Standardní podporu SAP vzniká od prvního dne kalendářního měsíce, který následuje po podpisu smlouvy o poskytnutí licenčních práv k dodaným produktům SAP.

8.2 Poplatky za Standardní podporu SAP musejí být uhrazeny předem na každý kalendářní rok. V prvním roce poskytování služeb Standardní podpory SAP budou poplatky fakturovány od měsíce následujícího po podpisu smlouvy o poskytnutí licenčních práv k dodaným produktům SAP do konce daného kalendářního roku se splatností 14 dní od vystavení faktury. Veškeré následné poplatky za Standardní podporu SAP budou splatné ročně předem na počátku kalendářního roku. Poplatky za Standardní podporu SAP vč. DPH budou účtovány na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven ke dni úhrady. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění.

8.3 Služby Standardní podpory SAP musejí vždy pokrývat veškeré instalace Software Koncového uživatele.; to zahrnuje i případy, kdy model podpory byl změněn např. ze SAP Enterprise Support na Standardní podporu SAP. Částečné ukončení smlouvy o údržbě není dovoleno.

8.4 Jestliže odběratel neuzavře smlouvu o údržbě produktů SAP (nebo jakýkoli jiný dostupný Model podpory SAP, včetně, avšak bez omezení, SAP Enterprise Support) spolu se smlouvou o poskytnutí licence produktů SAP, ale uzavře ji později za účelem získání nové Edice (Release) Software, nebo je-li údržba produktů SAP (nebo jakákoli jiná nabídka podpory SAP dostupná v rámci Smlouvy, včetně, avšak bez omezení, SAP Enterprise Support) jinak odmítnuta po určitou dobu a následně požadována nebo znovu zřízena, odběratel může obdržet služby pouze na základě uhrazení poplatku za služby údržby, který by musel zaplatit, kdyby smlouvu o údržbě produktů SAP uzavřel. V případě opětovného zřízení údržby je možné uplatnit poplatek za opětovné zřízení. Tyto poplatky jsou splatné ihned a v plné výši.

- 8.5 Odběratel může ukončit smlouvu o poskytování údržby pouze na základě podání předchozí tříměsíční písemné výpovědi, a to s účinností ke konci a) Počáteční doby, nebo b) jakékoliv Doby obnovení. Odběratel může ukončit smlouvu o údržbě pouze pro všechny instalace Software. Dílčí ukončení není dovoleno. Jakékoliv další nákupy Software nebo licence musí být přidány do údržby prostřednictvím dodatku smlouvy.
- 8.6 Dodavatel může kdykoliv ukončit smlouvu o poskytování údržby produktů SAP písemně podáním výpovědi tři (3) měsíce předem ke konci a) Počáteční doby, nebo b) jakékoliv Doby obnovení. Dodavatel bude oprávněn ukončit smlouvu o poskytování údržby produktů SAP na základě písemné výpovědi s 30ti denní výpovědní lhůtou, pokud odběratel nezaplatí jakoukoli část splatné odměny a dluží za údržbu produktů SAP.
- 8.7 V případě, že dodavatel ukončí smlouvu o poskytování údržby produktů SAP, bude se společnost SAP, podle okolností, snažit převést odběratele do tří (3) měsíců po podání výpovědi na jiného partnera společnosti SAP v souladu s pravidly pro poskytování Standardní podpory SAP. Dodavatel je dále oprávněn od odběratele vybírat veškeré splatné poplatky do nabytí účinnosti takového ukončení.
- 8.8 Na základě ukončení poskytování údržby odběrateli je dodavatel povinen aktivně podporovat migraci odběratele na nového poskytovatele služeb Standardní podpory SAP (buď přímo na společnost SAP, nebo na oprávněného distributora SAP).

9 Poplatky

- 9.1 Roční poplatky za služby dle těchto podmínek představují 19% z aktuální ceny licencovaných produktů.
- 9.2 Dodavatel může zvýšit poplatky za údržbu produktů SAP jednou za kalendářní rok na základě oznámení doručeného odběrateli sedmdesát pět (75) dní předem za předpokladu, že dodavatel nemůže zvýšit poplatky za údržbu SAP během Počátečního období a První Doby obnovení. V případě navýšení poplatků může odběratel ukončit příslušnou smlouvu o údržbě na základě písemné výpovědi doručené nejpozději čtyřicet pět (45) dní před datem účinnosti takového navýšení poplatků.

10 Změna Modelu podpory ze Standardní podpory SAP na SAP Enterprise Support

- 10.1 Pokud není odběratel v prodlení s plněním žádných povinností, může na základě písemného oznámení doručeného dodavateli devadesát (90) dnů před začátkem jakéhokoliv kalendářního měsíce zvolit SAP Enterprise Support (místo Standardní podpory SAP). Tato volba je přípustná kdykoliv během Počáteční doby a během jakékoliv Doby obnovení.
- 10.2 Každá volba musí platit pro všechna Řešení Standardní podpory SAP odběratele a musí být v souladu s aktuálně platnými podmínkami pro SAP Enterprise Support, včetně, ale bez omezení, ceny, a začne platit od prvního dne kalendářního měsíce, ke kterému změna nabyde v souladu s čl. 9.1 účinnosti. V případě takové volby SAP Enterprise Support podléhá Počáteční době definované v Podmínkách údržby produktů SAP - Enterprise Support.
- 10.3 V případě změny Modelu podpory, začíná odběratelova povinnost platit poplatky v měsíci, kdy změna Modelu podpory SAP nabyla účinnosti.
- 10.4 V případě, že se odběratel rozhodne nahradit Standardní podporu SAP podporou SAP Enterprise Support, potom užívací práva k SAP Solution Manager Enterprise Edition podle těchto podmínek o údržbě zaniknou. Poté se užití SAP Solution Manager bude řídit pouze podmínkami pro SAP Enterprise Support.

Doplněk „Služby v oblasti podpory“

Tento Doplněk „Služby v oblasti podpory“ definuje terminologii pro následující oblasti: technické požadavky, zpracování Incidentů a poskytování licencí k SAP Solution Manager Enterprise Edition.

1 Technické požadavky

- 1.1 Hardware a software musí splňovat minimálně požadavky uvedené v seznamu publikovaném na SAP Service Marketplace.
- 1.2 Povinné jsou zejména následující požadavky:
- 1.3 Telekomunikační infrastruktura
 - 1.3.1 Rychlé internetové připojení (minimálně asymmetric digital subscriber line (ADSL) standard, doporučujeme větší šířku pásma)
 - 1.3.2 Telefonní systém

2 Dodatečné technické požadavky

- 2.1 Pro získání Standardní podpory SAP, jak je popsáno v těchto podmínkách údržby, musí odběratel splňovat následující požadavky.
 - 2.1.1 Poskytnout a udržovat vzdálený přístup a poskytnout Dodavateli veškerá nezbytná oprávnění zejména pro analýzu hlavní příčiny problémů jako součásti řešení Incidentu. Takový vzdálený přístup musí být udělen Koncovým uživatelem bez omezení týkajících se národnosti pracovníka / pracovníků společnosti SAP, který zpracovává / kteří zpracovávají Incident, nebo země, v níž se títo nacházejí. Odběratel bere na vědomí, že neudělení takového přístupu může vést k prodloužení při řešení hlášení a v poskytování oprav nebo k tomu, že dodavatel nebude schopen poskytovat pomoc efektivním způsobem. Musí být nainstalovány softwarové komponenty nezbytné pro přijímání služeb podpory. Další podrobnosti jsou dostupné v SAP Note 91488.
 - 2.1.2 Udržovat infrastrukturu řešení v aplikaci SAP Solution Manager Enterprise Edition přinejmenším pro všechny Produktivní systémy a systémy napojené na Produktivní systémy. Dále je povinen udržovat svá softwarová řešení v SAP Solution Manager Enterprise Edition přinejmenším pro Produktivní systémy.
 - 2.1.3 SAP EarlyWatch® Alert je aktivován přinejmenším pro Produktivní systémy a přenáší data do produktivního SAP Solution Manager Enterprise Edition dodavatele. Pro nastavení této služby viz SAP Note 207223.
 - 2.1.4 Je k dispozici anglicky mluvící kontaktní osoba mimo Místní pracovní dobu.

3 Zpracování Incidentu

- 3.1 Při oznámení Incidentů bude dodavatel poskytovat podporu odběrateli během Místní pracovní doby tak, že poskytne informace o tom, jak odstranit nebo obejít chyby, nebo jak se jich vyvarovat. Toto platí pro všechny druhy softwaru prodaného dodavatelem odběrateli: SAP Software a Software/Produkty třetích stran. Hlavním kanálem pro poskytování podpory bude infrastruktura podpory dodaná Dodavatelem za účelem spolupráce při řešení problémů. Poté, co odběratel vytvoří Incident, systém automaticky shromáždí nejdůležitější systémová data (kód transakce, ID programu, úroveň Support Package, číslo Incidentu, apod.). Veškeré osoby účastníci se procesu řešení chybového hlášení mohou kdykoliv zjistit status hlášení.
- 3.2 Odběratel je povinen zajistit, aby měl vždy navázáno vzdálené spojení, které bude splňovat technické specifikace Dodavatele.
- 3.3 Povinnosti při tvorbě Incidentu v souvislosti s účastí v Síti podpory SAP (SAP Support Network) a konkrétní úrovni podpory:
 - 3.3.1 Při vytváření Incidentu v dodavatelově SAP Solution Manager Enterprise Edition musí být obsah Incidentu jasně vysvětlen a je zapotřebí ověřit, zda Incident obsahuje veškeré požadované informace (viz také SAP Note 16018 „Další požadované informace u reportovaného Incidentu“, např. podrobnosti o problému, údaje ze SAP EarlyWatch® Alert, informace o software a hardware, přiřazení ke správnému produktovému komponentu, kontaktní údaje).
 - 3.3.2 Priorita musí být zvolena dle následujících definic (SAP Note 67739):
 - (1) Velmi vysoká (very high) – Velmi vysoká priorita může být přidělena Incidentu pouze tehdy, pokud není možno provést důležitý obchodní proces Koncového uživatele. Může se jednat o zastavení výroby nebo zastavení hlavního obchodního procesu v systému SAP. Tuto kategorii je možné použít pouze pro Produktivní systémy Koncového uživatele.
 - (2) Vysoká (high) – Incidentu může být přiřazena Vysoká (high) priorita pouze tehdy, jestliže byl závažným způsobem ovlivněn důležitý obchodní proces Koncového uživatele, tzn., není možno provádět nezbytné klíčové činnosti. Může se jednat o naléhavě vyžadovanou funkci, která není občas dostupná, nebo která nepracuje tak, jak by měla.
 - (3) Střední (medium) – Je-li ovlivněn jiný obchodní proces Koncového uživatele, může být Incidentu přiřazena priorita Střední (medium). To znamená, že nelze provádět nezbytné činnosti. Například by se mohlo jednat o funkci, která není občas dostupná, nebo která nepracuje tak, jak by měla.
 - (4) Nízká (low) – Jestliže není ovlivněn obchodní proces Koncového uživatele, musí být Incidentu přiřazena Nízká (low) priorita. Mohlo by se např. jednat o funkci, která není občas dostupná, nebo která nepracuje tak, jak by měla, a současně není vyžadována pro denní obchodní činnost.
- 3.4 Výluky
 - 3.4.1 Následující druhy Incidentů jsou vyloučeny ze zpracování zpráv:

- (1) Hlášení týkající se Edice (Release), Verze (Version), a/nebo funkcí Software vyvinutého speciálně pro Koncového uživatele, včetně těch vyvinutých v rámci Custom Development SAP AG a/nebo pobočkami společnosti SAP AG.
- (2) Hlášení týkající se verzí specifických pro danou zemi, které nejsou součástí Software, ale místo toho byly realizovány jako dodavatelský add-on, zlepšení nebo modifikace, jsou výslovně vyloučena i v případě, kdy tyto verze specifické pro danou zemi byly vytvořeny společností SAP nebo přidruženou organizací.
- (3) Hlavní příčina hlášení není porucha, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“, „development request“), nebo se jedná o hlášení, které vyžaduje poskytnutí poradenských služeb (podle SAP Note 83020).
- (4) Edice (Release) vstoupila do Údržby specifické pro zákazníka (Customer-specific maintenance)

4 Používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition v Síti podpory SAP

- 4.1 Aby mohl být SAP Solution Manager Enterprise Edition používán, je nutné potvrdit a přijmout ustanovení týkající se užívacích práv k SAP Solution Manager Enterprise Edition stanovená v těchto podmínkách údržby objednaním a provedením downloadu Software. Odběratel se tímto zavazuje potvrdit a přijmout ustanovení týkající se užívacích práv k Software SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- 4.2 Používání funkcionality SAP Solution Manager Enterprise Edition je stanoveno podle Modelu podpory SAP zakoupeného Koncovým uživatelem.
- 4.3 Dodavatel doporučuje odběrateli, aby instaloval a provozoval SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Síť podpory SAP (SAP Support Network) za účelem využití další specifické funkcionality Koncového uživatele tak, jak je uvedeno na SAP Service Marketplace na <http://service.sap.com/solutionmanager>.
- 4.4 Dodavatel a Společnost SAP nenesou odpovědnost za správnost technického přenosu a odpovídající časové rámce přenosu Incidentů mimo systémy SAP nebo za jakoukoliv infrastrukturu, která není ve vlastnictví společnosti SAP.