REGELING VOOR SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Regeling")

In alle gevallen waarin de bepalingen van deze Regeling in strijd of niet consistent zijn met de bepalingen van de Overeenkomst, inclusief eventuele bijlagen, aanhangsels, orderformulieren of andere documenten die aan de Overeenkomst zijn gehecht of hier middels een verwijzing in zijn opgenomen, prevaleren de bepalingen van deze Regeling.
Deze Regeling geldt voor de door SAP te leveren supportservices zoals deze in dit document nader worden gedefinieerd ("SAP Enterprise Support") voor alle software die door Licentienemer is gelicentieerd uit hoofde van de Overeenkomst (hierna collectief "Enterprise Support-oplossingen" genoemd), met uitzondering van software waarvoor uitsluitend speciale supportovereenkomsten gelden.

1. Definities:

1.1 "Go-Live" duidt het tijdstip aan vanaf wanneer Licentienemer, na de implementatie of een upgrade van de Enterprise Support-oplossingen, de Enterprise Support-oplossingen kan gebruiken voor de verwerking van werkelijke gegevens in een operationele bedrijfsmodus en voor de interne bedrijfsvoering van Licentienemer in overeenstemming met de Overeenkomst.

1.2 "Oplossing(en) van Licentienemer" betekent: Enterprise Support-oplossingen en alle overige software van derden die Licentienemer in licentie heeft genomen, op voorwaarde dat deze software van derden wordt gebruikt in combinatie met Enterprise Support-oplossingen.

1.3 "Productiesysteem" is een operationeel SAP-systeem dat wordt gebruikt voor de interne bedrijfsvoering van Licentienemer en waarin de gegevens van Licentienemer worden vastgelegd.

1.4 "SAP-softwareoplossing(en)" is een groep van één of meer Productiesystemen die Oplossingen van Licentienemer uitvoeren en die zich richten op een specifiek functioneel aspect van de bedrijfsvoering van Licentienemer. Details en voorbeelden vindt u op SAP Service Marketplace (zoals vermeld in SAP Note 1324027 of elke toekomstige SAP Note die SAP Note 1324027 vervangt).

1.5 "Servicesessie" is een reeks supportactiviteiten en -taken die op afstand worden uitgevoerd om nadere informatie te verzamelen via een interview of een analyse van een Productiesysteem en die resulteren in een lijst met aanbevelingen. Een Servicesessie kan handmatig, als selfservice of volledig automatisch worden uitgevoerd.

1.6 "Top Issues" zijn problemen en/of storingen die door SAP en Licentienemer gezamenlijk zijn geïdentificeerd en geprioriteerd in overeenstemming met de SAP-normen en die (i) de Go Live van een preproductiesysteem in gevaar brengen of (ii) aanzienlijke gevolgen hebben voor een Productiesysteem.

1.7 "Lokale kantooruren" verwijst naar de reguliere werktijden (8.00 tot 18.00 uur) op normale werkdagen, in overeenstemming met de toepasselijke nationale feestdagen die worden aangehouden door het kantoor waar SAP statutair gevestigd is. Uitsluitend met betrekking tot SAP Enterprise Support kunnen beide partijen onderling een ander kantoor van een SAP-dochteronderneming kiezen en overeenkomen dat dit kantoor dienst doet als referentie voor de Lokale kantooruren.

2. Omvang van SAP Enterprise Support Indien Licentienemer vraagt om SAP Enterprise Support-services zal SAP deze services leveren, voor zover SAP dergelijke services algemeen beschikbaar stelt. Bij SAP Enterprise Support is momenteel het volgende inbegrepen:

Continue verbetering en innovatie

- Nieuwe softwareversies van de Enterprise Support-oplossingen waarvoor licenties zijn verstrekt, alsmede tools en procedures voor upgrades.
- Support Packages: correcties samengevoegd in een pakket om de inspanningen voor de implementatie van afzonderlijke correcties te reduceren. Support Packages kunnen ook correcties bevatten die bestaande functionaliteit aanpassen om te voldoen aan gewijzigde vereisten in wet- en regelgeving.
- Voor releases van de SAP Business Suite 7-kerntoepassingen (te beginnen met SAP ERP 6.0 en de releases van SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 en SAP PLM 7.0 verzonden in 2008) levert SAP mogelijk uitgebreidere functionaliteit en/of innovatie via Enhancement Packages of andere beschikbare middelen.Tijdens primair onderhoud ("mainstream maintenance") van een SAP-kerntoepassingsrelease levert SAP gewoonlijk één Enhancement Package of een andere update per kalenderjaar.
- Technologie-updates ter ondersteuning van besturingssystemen en databases van derden. Beschikbare ABAP-broncode voor SAP softwaretoepassingen en aanvullend uitgegeven en ondersteunde functiemodules.
- Beheer van softwarewijzigingen, zoals gewijzigde configuratie-instellingen of upgrades van een Enterprise Support-oplossing, wordt bijvoorbeeld ondersteund met behulp van content en informatiemateriaal, tools voor client copy en entity copy en tools voor het vergelijken van aanpassingen.
- SAP biedt Licentienemer per kalenderjaar maximaal vijf dagen supportservices op afstand van SAP-oplossingsarchitecten
  - om Licentienemer te assisteren bij de evaluatie van de innovatiemogelijkheden van de nieuwste Enhancement Packages van SAP en de wijze waarop deze kunnen geïmplementeerd met het oog op de vereisten van de bedrijfsprocessen van Licentienemer;
  - om Licentienemer te begeleiden middels kennisoverdrachtsessies voor gedefinieerde SAP-software/toepassingen of componenten van Global Support Backbone en dit voor de gewogen duur van een dag. Content en sessieschema's zijn momenteel te vinden op http://service.sap.com/enterprisesupport. Planning, beschikbaarheid en leveringswijze worden door SAP bepaald.
- SAP geeft Licentienemer toegang tot begeleide selfservice in het kader van SAP Solution Manager Enterprise Edition en helpt Licentienemer zo om het technische beheer van specifieke Enterprise Support-oplossingen te optimaliseren.
- Configuratierichtlijnen en content voor Enterprise Support-oplossingen worden gewoonlijk verzonden via SAP Solution Manager Enterprise Edition.Best practices voor SAP System Administration en SAP Solution Operations voor SAP-software.
- SAP-configuratie en -bewerkingscontent worden ondersteund als integrale onderdeel van Enterprise Support-oplossingen.
- Content, tools en procesbeschrijvingen voor SAP Application Lifecycle Management zijn onderdeel van SAP Solution Manager Enterprise Edition, de Enterprise Support-oplossingen en/of de toepasselijke Documentatie voor de Enterprise Support-oplossingen.

Geavanceerde ondersteuning voor Enhancement Packages en andere SAP-software-updates
SAP biedt speciale controles op afstand door SAP-oplossingsexperts om geplande of bestaande modificaties te analyseren en mogelijke conflicten tussen maatwerkcode van Licentienemer en Enhancement Packages en andere Enterprise Support-oplossingsupdates te identificeren. Elke controle wordt uitgevoerd voor één specifieke modificatie in één van de hoofdonderdelen van het bedrijfsproces van Licentienemer. Voor elke SAP-softwareoplossing heeft Licentienemer per kalenderjaar recht op twee services uit één van de volgende categorieën.

- Modificatieverantwoording: op basis van de door SAP vereiste en door Licentienemer verstrekte documentatie omtrent de omvang en het ontwerp van een geplande of bestaande aangepaste modificatie in SAP Solution Manager Enterprise Edition identificeert SAP de standaardfunctionaliteit van Enterprise Support-oplossingen die kan voldoen aan de vereisten van Licentienemer (zie voor meer details http://service.sap.com/).
- Onderhoud van maatwerkcode: op basis van de door SAP vereiste en door Licentienemer verstrekte documentatie omtrent de omvang en het ontwerp van een geplande of bestaande aangepaste modificatie in SAP Solution Manager Enterprise Edition deelt SAP mee welke gebruikersexits en services beschikbaar zijn om de maatwerkcode te onderscheiden van de SAP-code (zie voor meer details http://service.sap.com/).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace: de kennisdatabase en het extranet van SAP voor kennisoverdracht waar SAP content en services beschikbaar maakt voor uitsluitend licentienemers en partners van SAP.
- SAP Notes op SAP Service Marketplace bevatten informatie over gebreken in de software en over het verhelpen, vermijden en omzeilen van fouten. SAP Notes kunnen codecorrecties bevatten die licentienemers kunnen implementeren in hun SAP-systeem. In SAP Notes worden ook verwante problemen, vragen van licentienemers en aanbevolen oplossingen gedocumenteerd (bijvoorbeeld aanpassingen van instellingen).
- SAP Note Assistant: een tool voor de installatie van specifieke correcties en verbeteringen van SAP-componenten.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**: zoals beschreven in paragraaf 2.4.

Cruciale ondersteuning

- Wereldwijde verwerking van berichten door SAP voor problemen die verband houden met Enterprise Support-oplossingen, met inbegrip van Service Level Agreements voor Eerste-reactietijd en Correctieve actie (zie voor meer informatie paragraaf 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center: zoals beschreven in paragraaf 2.2.
- Continue kwaliteitscontrole: zoals beschreven in paragraaf 2.3.
- Wereldwijd 24x7 hoofdoorzaakanalyse en escalatieprocedures volgens paragraaf 2.1 hieronder.
- Hoofdoorzaakanalyse voor maatwerkcode: voor maatwerkcode van Licentienemer die is gemaakt met de SAP Development Workbench, biedt SAP cruciale ondersteuning via hoofdoorzaakanalyse volgens het Global Message Handling-proces en de Service Level Agreements zoals vermeld in de paragrafen 2.1.1, 2.1.2 en 2.1.3, voor zover het gaat om berichten met een zeer hoge en hoge prioriteit. Indien de maatwerkcode van Licentienemer is gedocumenteerd volgens de op dat moment geldende SAP-normen (zie voor meer details http://service.sap.com/), biedt SAP Licentienemer hulp bij het oplossen van problemen.

Overige componenten, methodologieën, content en deelname aan community's

- Bewakingscomponenten en agents voor systemen om beschikbare bronnen te bewaken en informatie te verzamelen over de systeemstatus van de Enterprise Support-oplossingen (bijvoorbeeld SAP EarlyWatch Alert).
- Voorgeconfigureerde testsjablonen en testcases worden meestal geleverd via SAP Solution Manager Enterprise Edition. Daarnaast biedt SAP Solution Manager Enterprise Edition aan Licentienemer hulp bij het testen van activiteiten, waarbij het op dit moment onder andere om de volgende functionaliteiten gaat:
    - Testbeheer voor Enterprise Support-oplossingen via de functionaliteit die wordt geleverd als onderdeel van SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Kwaliteitsbeheer voor het beheren van "Quality-Gates"
    - Door SAP geleverde tools voor automatisch testen
    - Door SAP geleverde tools voor hulp bij de optimalisatie van het regressietestbereik. Deze tools bieden hulp bij het identificeren van bedrijfsprocessen die worden beïnvloed door een geplande wijziging in SAP-softwareoplossingen, geven aanbevelingen voor het testbereik en genereren testplannen (zie voor meer details http://service.sap.com/).
- Content en aanvullende tools ter ondersteuning van een grotere efficiency, waaronder mogelijk implementatiemethodologieën en standaardprocedures, een implementatiegids (IMG) en Business Configuration (BC) Sets.
- Toegang tot richtlijnen via SAP Service Marketplace, met mogelijk implementatie- en bewerkingsprocessen en content die zijn bedoeld om de kosten en risico's te helpen reduceren. Dergelijke content omvat momenteel:
    - End-to-end oplossingsbewerkingen om Licentienemer te helpen bij de optimalisatie van de end-to-end bewerkingen van de SAP-softwareoplossing van Licentienemer.
    - Run SAP-methodologie om Licentienemer te helpen bij toepassingsbeheer, bedrijfsprocesbewerkingen en het beheer van het SAP NetWeaver®-technologieplatform. Momenteel omvat dit:
        - De SAP-normen voor oplossingsbewerkingen
        - De roadmap van Run SAP voor de implementatie van end-to-end oplossingsbewerkingen
        - Tools, inclusief de beheeroplossing van SAP Solution Manager Enterprise Edition. Ga voor meer informatie over de Run SAP-methodologie naar http://service.sap.com/runsap.
- Deelname aan de klanten- en partnercommunity van SAP (via SAP Service Marketplace) voor informatie over best practices voor bedrijven, serviceaanbiedingen, enz.

2.1. Wereldwijde berichtverwerking en Service Level Agreement (SLA) Indien Licentienemer gebreken rapporteert, biedt SAP Licentienemer ondersteuning in de vorm van informatie over het verhelpen, vermijden of omzeilen van fouten. Het belangrijkste kanaal voor deze ondersteuning is de ondersteuningsinfrastructuur van SAP. Licentienemer kan op elk moment een foutbericht verzenden. Iedereen die betrokken is bij het foutoplossingsproces heeft op elk gewenst moment toegang tot de status van het bericht. Zie voor meer informatie over de definitie van de berichtprioriteiten SAP Note 67739.

In uitzonderlijke gevallen kan Licentienemer ook telefonisch contact opnemen met SAP. Voor dergelijke contacten (en zoals elders bepaald) vereist SAP dat Licentienemer externe toegang biedt zoals wordt beschreven in paragraaf 3.2(iii).

De volgende Service Level Agreements ("SLA" of "SLA's") zijn van toepassing op alle supportberichten van Licentienemer waarvan SAP accepteert dat ze Prioriteit 1 of 2 hebben en die voldoen aan de in deze Regeling beschreven voorwaarden. Dergelijke SLA's starten in het eerste volledige Kalenderkwartaal volgend op de Ingangsdatum van deze Regeling. "Kalenderkwartaal" betekent hier: de periode van drie maanden in elk willekeurig kalenderjaar die eindigt op respectievelijk 31 maart, 30 juni, 30 september en 31 december.

2.1.1 <u>SLA voor Eerste-reactietijd</u>:

a. <u>Supportberichten met Prioriteit 1 ("Zeer hoog")</u>. Supportberichten met Prioriteit 1 worden door SAP beantwoord binnen één (1) uur na ontvangst van een dergelijk supportbericht door SAP (24 uur per dag en 7 dagen per week). Een bericht krijgt Prioriteit 1 als het probleem zeer ernstige gevolgen heeft voor normale bedrijfstransacties en als dringend en bedrijfskritisch werk niet kan worden uitgevoerd. Dit wordt meestal veroorzaakt door de volgende omstandigheden: een volledige uitval van het systeem, gebreken in de centrale SAP-functies van het Productiesysteem of Top Issues.

b. <u>Supportberichten met Prioriteit 2 ("Hoog")</u>. Supportberichten met Prioriteit 2 worden door SAP beantwoord binnen vier (4) uur na ontvangst van een dergelijk supportbericht door SAP tijdens de Lokale kantooruren. Een bericht krijgt Prioriteit 2 als normale bedrijfstransacties in een Productiesysteem ernstig nadelig worden beïnvloed en als noodzakelijke taken niet kunnen worden uitgevoerd. Dit wordt veroorzaakt door onjuiste of niet werkende functies in het SAP-systeem die vereist zijn voor het uitvoeren van dergelijke transacties en/of taken.

2.1.2 Reactietijd-SLA voor Correctieve actie bij supportberichten met Prioriteit 1: SAP moet een oplossing, een workaround of een oplossingsactieplan bieden ("Correctieve actie") voor een supportbericht van Licentienemer met Prioriteit 1, en wel binnen vier (4) uur na ontvangst door SAP (24 uur per dag, 7 dagen per week) van een dergelijk bericht met Prioriteit 1 ("SLA voor Correctieve actie"). Indien als Correctieve actie een actieplan wordt geleverd aan Licentienemer, moet dit actieplan bestaan uit: (i) de status van het oplossingsproces; (ii) de geplande vervolgstappen, inclusief het aanduiden van de verantwoordelijke SAP-resources; (iii) de vereiste acties van Licentienemer om het oplossingsproces te ondersteunen; (iv) voor zover mogelijk, de geplande datums voor de acties van SAP; en (v) de datum en tijd van de volgende statusupdate door SAP. De statusupdates moeten een overzicht omvatten van de tot dan toe ondernomen acties, de geplande vervolgstappen en de datum en tijd van de volgende statusupdate. De SLA voor Correctieve actie verwijst alleen naar dat deel van de verwerkingstijd waarin het bericht bij SAP wordt verwerkt ("Verwerkingstijd") en NIET naar de tijd waarin het bericht de status "Klantactie" of "Voorgestelde SAP-oplossing" heeft. Hierbij geldt dat (a) de status "Klantactie" betekent dat het supportbericht is overgedragen aan Licentienemer en dat (b) de status "Voorgestelde SAP-oplossing" betekent dat SAP een Correctieve actie heeft geleverd zoals deze hier wordt omschreven. Er wordt van uitgegaan dat er aan de SLA voor Correctieve actie is voldaan indien SAP binnen vier (4) uur verwerkingstijd een oplossing, een workaround of een actieplan aanbiedt of indien Licentienemer erin toestemt om de prioriteit van het bericht te verlagen.

2.1.3 Voorwaarden en uitsluitingen

2.1.3.1 Voorwaarden De SLA's zijn alleen van toepassing indien de supportberichten aan de volgende voorwaarden voldoen: (i) in alle gevallen, behalve bij hoofdoorzaakanalyses voor maatwerkcode onder paragraaf 2, hebben supportberichten betrekking op releases van Enterprise Support-oplossingen die door SAP zijn geclassificeerd met de verzendstatus "onbeperkte verzending"; (ii) supportberichten worden door Licentienemer in het Engels ingediend via SAP Solution Manager Enterprise Edition volgens de op dat moment geldende SAP-aanmeldprocedure voor supportberichtverwerking en bevatten de benodigde relevante details (zoals omschreven in SAP Note 16018 of elke toekomstige SAP Note die SAP Note 16018 vervangt), zodat SAP actie kan ondernemen met betrekking tot de gerapporteerde fout; (iii) supportberichten hebben betrekking op een productrelease van Enterprise Support-oplossingen die valt onder Primair onderhoud (Mainstream Maintenance) of Uitgebreid onderhoud (Extended Maintenance).

Voor supportberichten met Prioriteit 1 moet Licentienemer aan de volgende aanvullende voorwaarden voldoen: (a) het probleem en de bedrijfsimpact ervan worden voldoende gedetailleerd omschreven, zodat SAP het probleem kan beoordelen; (b) Licentienemer stelt voor de communicatie met SAP vierentwintig (24) uur per dag en zeven (7) dagen per week een Engelstalige contactpersoon ter beschikking met voldoende opleiding en kennis om te helpen bij de oplossing van het bericht met Prioriteit 1, in overeenstemming met de verplichtingen van Licentienemer uit hoofde van deze Regeling; en (c) Licentienemer stelt een contactpersoon ter beschikking die een externe verbinding met het systeem kan openen en de benodigde aanmeldgegevens kan doorgeven aan SAP.

2.1.3.2 Uitsluitingen Voor SAP Enterprise Support zijn in het bijzonder de volgende soorten berichten met Prioriteit 1 uitgesloten van de SLA's: (i) supportberichten met betrekking tot releases, versies en/of functionaliteiten van Enterprise Support-oplossingen die specifiek voor Licentienemer zijn ontwikkeld (met inbegrip van maar niet beperkt tot de releases, versies en/of functionaliteiten die zijn ontwikkeld door SAP Custom Development en/of door dochterondernemingen van SAP), behalve in het geval van maatwerkcode die is gemaakt met de SAP Development Workbench; (ii) supportberichten met betrekking tot landversies die geen onderdeel vormen van de Enterprise Support-oplossingen maar die daarentegen zijn gemaakt als add-ons, uitbreidingen of modificaties van partners, aangezien deze uitdrukkelijk worden uitgesloten, zelfs als deze landversies zijn gemaakt door SAP of een dochteronderneming van SAP; (iii) gevallen waarin de hoofdoorzaak achter het supportbericht geen defect is maar een ontbrekende functionaliteit ("ontwikkelingsverzoek") of waarin het supportbericht wordt toegeschreven aan een consultaanvraag.

2.1.4 Serviceniveaucredit

2.1.4.1 SAP heeft voldaan aan haar verplichtingen met betrekking tot de SLA's zoals hierboven omschreven, indien er in vijfennegentig procent (95%) van het totale aantal gevallen voor alle SLA's in een Kalenderkwartaal binnen de toegestane tijdskaders is gereageerd. Indien Licentienemer in enig Kalenderkwartaal tijdens de Enterprise Support-periode minder dan twintig (20) berichten indient (in totaal voor alle SLA's) voor de bovenvermelde SLA's, stemt Licentienemer ermee in dat SAP heeft voldaan aan de verplichtingen met betrekking tot de SLA's zoals hierboven omschreven, indien SAP de vermelde SLA-tijdskaders niet heeft overschreden bij meer dan één supportbericht tijdens het desbetreffende Kalenderkwartaal.

2.1.4.2 Onverminderd het bepaalde in paragraaf 2.1.4.1 hierboven zijn, indien de SLA-tijdskaders zijn overschreden (zodat er een "Verzuim" heeft plaatsgevonden), de volgende regels en procedures van toepassing: (i) Licentienemer informeert SAP schriftelijk over elk verondersteld Verzuim; (ii) SAP moet al deze claims onderzoeken en een schriftelijk rapport overleggen waarin de juistheid van de claim van de Licentienemer wordt onderschreven of afgewezen; (iii) Licentienemer moet SAP in redelijke mate helpen bij pogingen om problemen of processen te corrigeren die verhinderen dat SAP aan de SLA's kan voldoen; (iv) onverminderd het bepaalde in paragraaf 2.1.4 zal SAP, indien op basis van het rapport een Verzuim van SAP wordt aangetoond, op de volgende factuur aan Licentienemer voor de vergoedingen van SAP Enterprise Support een SLC (Service Level Credit of Serviceniveaucredit) toepassen die gelijk is aan een kwart procent (0,25%) van de vergoedingen van SAP Enterprise Support voor het desbetreffende Kalenderkwartaal voor elk verzuim dat is gerapporteerd en aangetoond, met een maximum SLC per Kalenderkwartaal van vijf procent (5%) van de vergoedingen van SAP Enterprise Support voor Licentienemer voor dat Kalenderkwartaal. Licentienemer is er verantwoordelijk voor dat SAP binnen een maand na het einde van het Kalenderkwartaal waarin een Verzuim optreedt in kennis wordt gesteld van eventuele SLC's. Er worden geen boetes betaald tenzij SAP van Licentienemer een schriftelijk en deugdelijk onderbouwde claim voor SLC's ontvangt. De SLC zoals omschreven in deze paragraaf 2.1.4 is de enige en exclusieve remedie van Licentienemer in geval van enigerlei verondersteld of werkelijk Verzuim.

2.2 SAP Support Advisory Center. Voor problemen met Prioriteit 1 en voor Top Issues die direct verband houden met de Enterprise Support-oplossingen zal SAP binnen de eigen supportorganisatie een wereldwijd team beschikbaar stellen voor cruciale supporttaken (het "SupportAdvisory Center"). Het Support Advisory Center voert de volgende cruciale supporttaken uit: (i) ondersteuning op afstand voor Top Issues; het Support Advisory Center dient als aanvullend escalatieniveau om 24 uur per dag en 7 dagen per week hoofdoorzaakanalyse voor probleemidentificatie mogelijk te maken; (ii) planning van te leveren services voor de continue kwaliteitscontrole in samenwerking met de IT-afdeling van Licentienemer, inclusief de coördinatie van planning en levering; (iii) op verzoek levering van één SAP Enterprise Support-rapport per kalenderjaar; (iv) primaire certificering op afstand van het SAP Customer Center of Expertise indien Licentienemer hierom verzoekt; en (v) begeleiding indien de continue kwaliteitscontrole (zoals gedefinieerd in paragraaf 2.3 hieronder), een actieplan en/of schriftelijke aanbevelingen van SAP wijzen op een kritieke status (zoals een rood CQC-rapport (CQC = Continuous Quality Checks, continue kwaliteitscontrole)) van de Enterprise Support-oplossingen.

Als voorbereiding op de levering van de continue kwaliteitscontrole via SAP Solution Manager Enterprise Edition moeten de contactpersoon van Licentienemer en SAP gezamenlijk een verplichte set-upservice ("Initiële beoordeling") uitvoeren voor de Enterprise Support-oplossingen. De Initiële beoordeling vindt plaats op basis van SAP-normen en -documentatie.

Het aangewezen SAP Support Advisory Center is Engelstalig en kan door de contactpersoon van Licentienemer (zoals hieronder gedefinieerd) of diens bevoegde vertegenwoordiger 24 uur per dag en 7 dagen per week worden geraadpleegd voor cruciale supportvragen. De beschikbare lokale of internationale telefoonnummers vindt u in SAP Note 560499.

Het Support Advisory Center is alleen verantwoordelijk voor de hierboven vermelde cruciale supporttaken, voor zover deze taken direct verband houden met problemen of escalaties die Enterprise Support-oplossingen betreffen.

2.3 Continue kwaliteitscontrole door SAP In kritieke situaties met betrekking tot een SAP-softwareoplossing (zoals Go Live, upgrades, migraties of Top Issues) zal SAP ten minste één continue kwaliteitscontrole (de "Continuous Quality Check" of "CQC") per kalenderjaar verzorgen voor elke SAP-softwareoplossing.

De CQC kan bestaan uit een of meer handmatige of automatische Servicesessies op afstand. SAP kan verdere CQC's uitvoeren indien er vitale waarschuwingen worden gerapporteerd door SAP EarlyWatch Alert of indien Licentienemer en het SAP Advisory Center onderling overeenkomen dat een dergelijke service nodig is om een Top Issue af te handelen. Details, zoals het exacte type en de prioriteiten van een CQC, de taken van SAP en de samenwerkingsverplichtingen van Licentienemer, worden onderling overeengekomen door de partijen. Aan het einde van een CQC zal SAP aan Licentienemer een actieplan en/of schriftelijke aanbevelingen verstrekken.

Licentienemer erkent dat alle CQC-sessies, of een deel ervan, mogelijk worden uitgevoerd door SAP en/of een gecertificeerde SAP-partner die werkt als een onderaannemer van SAP, en dat dit plaatsvindt op basis van de CQC-normen en -methodologieën van SAP. Licentienemer stemt erin toe om de benodigde resources te leveren, inclusief maar niet beperkt tot apparatuur, gegevens, informatie en gekwalificeerd personeel dat bereid is tot samenwerking, om de levering van CQC's uit hoofde van deze Regeling mogelijk te maken.
Licentienemer erkent dat de planning voor een CQC niet meer dan drie keer per jaar kan worden gewijzigd. Wijziging van de planning moet ten minste vijf werkdagen vóór de geplande leverdatum plaatsvinden. Indien Licentienemer deze richtlijnen niet volgt, is SAP niet verplicht om de jaarlijkse CQC te leveren aan Licentienemer.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition onder SAP Enterprise Support

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (en elke vervolgversie van SAP Solution Manager Enterprise Edition die uit hoofde van deze Regeling wordt geleverd) valt onder de Overeenkomst en valt alleen voor de volgende doeleinden onder SAP Enterprise Support: (i) de levering van SAP Enterprise Support en supportservices voor de Oplossingen van Licentienemer, inclusief de levering en installatie van software- en technologieonderhoud voor Enterprise Support-oplossingen; en (ii) levensduurbeheer voor de Oplossingen van Licentienemer en voor alle andere softwarecomponenten en IT-activa die door Licentienemer in licentie zijn genomen of anderszins van derden zijn verkregen, op voorwaarde dat dergelijke software, softwarecomponenten en IT-activa van derden in combinatie met Enterprise Support-oplossingen worden gebruikt en vereist zijn voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen van Licentienemer zoals vermeld in de oplossingsdocumentatie van SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Aanvullende ondersteunde activa"). Een dergelijk levensduurbeheer wordt uitsluitend uitgevoerd voor de volgende doeleinden:

- implementatie, configuratie, tests, bewerkingen, continue verbetering en diagnoses;
- beheer van incidenten (servicedesk), problemen en wijzigingsaanvragen met behulp van de in SAP Solution Manager Enterprise Edition geïntegreerde SAP CRM-technologie;
- algemeen beheer, bewaking, rapportage en business intelligence met behulp van de in SAP Solution Manager Enterprise Edition geïntegreerde SAP NetWeaver-technologie. Business intelligence kan ook worden uitgevoerd als Licentienemer licenties heeft verkregen voor de juiste SAP BI-software in het kader van diens Enterprise Support-oplossingen.
  Voor het in paragraaf 2.4.1 (ii) hierboven vermelde levensduurbeheer hoeft Licentienemer niet over een separate pakketlicentie voor SAP CRM te beschikken. Licentienemer moet voor het gebruik van SAP Solution Manager over de juiste Named User-licenties beschikken.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition mag niet voor andere dan de hierboven genoemde doeleinden worden gebruikt. Onverminderd de bovengenoemde beperking is het Licentienemer niet toegestaan SAP Solution Manager Enterprise Edition te gebruiken voor (i) CRM-scenario's, zoals serviceplannen, contracten en het beheer van servicebevestigingen, tenzij het gaat om CRM-scenario's die expliciet worden vermeld in paragraaf 2.4.1; (ii) andere gebruiksvormen van SAP NetWeaver dan de hierboven genoemde; (iii) levensduurbeheer en in het bijzonder incidentbeheer (servicedesk), behalve in het geval van oplossingen of Aanvullende ondersteunde activa van Licentienemer; en (iv) gemeenschappelijke services op andere dan IT-gebieden, met inbegrip van maar niet beperkt tot HR, financiën of inkoop.

2.4.3 SAP behoudt zich het recht voor op SAP Service Marketplace onder http://service.sap.com/solutionmanager van tijd tot tijd de gebruiksmogelijkheden van SAP Solution Manager Enterprise Edition uit hoofde van deze paragraaf 2.4 bij te werken.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition mag alleen voor de duur van deze Regeling worden gebruikt door Named Users waarvoor Licentienemer een licentie heeft verkregen, en dit met inachtneming van de licentierechten voor de Software en uitsluitend voor de SAP-gerelateerde support van Licentienemer zoals deze wordt aangeboden ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering van Licentienemer. Het recht om andere dan de hierboven genoemde gebruiksmogelijkheden van SAP Solution Manager Enterprise Edition in het kader van SAP Enterprise Support te benutten kan uitsluitend worden verkregen indien SAP hier middels een aparte schriftelijke overeenkomst toestemming voor geeft. Deze bepaling geldt zelfs indien dergelijke gebruiksmogelijkheden toegankelijk zijn via of gerelateerd zijn aan SAP Solution Manager Enterprise Edition.Onverminderd de bovenstaande beperking voor Named Users heeft Licentienemer het recht al zijn werknemers in de gelegenheid te stellen gebruik te maken van de mogelijkheden die SAP Solution Manager Enterprise Edition op het gebied van selfservice via het web biedt en dit voor de geldigheidsduur van deze Regeling en voor zover deze mogelijkheden worden gebruikt om supporttickets te creëren, de status van een supportticket op te vragen en tickets te bevestigen in situaties waarin een direct verband bestaat met de oplossingen of de Aanvullende ondersteunde activa van Licentienemer.

2.4.5 Indien Licentienemer SAP Enterprise Support beëindigt en SAP Standard Support ontvangt in overeenstemming met paragraaf 6, komen de gebruiksrechten van Licentienemer voor SAP Solution Manager Enterprise Edition zoals deze in het kader van SAP Enterprise Support golden te vervallen. De gebruiksrechten van Licentienemer voor SAP Solution Manager Enterprise Edition worden vervolgens bepaald door de voorwaarden van de Regeling voor SAP Standard Support.

2.4.7 Er mogen door Licentienemer geen gebruiksrechten voor SAP Solution Manager Enterprise Edition aan derden worden verleend als een service, zelfs niet indien dergelijke derden licenties voor software van SAP en voor Named Users hebben. Het is wel mogelijk dat derden die uit hoofde van de Overeenkomst voor toegang tot de software van SAP zijn geautoriseerd, toegang hebben tot SAP Solution Manager Enterprise Edition, maar dit vindt dan uitsluitend plaats voor aan SAP gerelateerde supportdoeleinden en ter ondersteuning van de interne bedrijfsprocessen van Licentienemer, met inachtnening van de voorwaarden van deze Regeling.

3. Verantwoordelijkheden van Licentienemer

3.1 SAP Enterprise Support Program Management Teneinde SAP Enterprise Support te ontvangen uit hoofde van deze Regeling, zal Licentienemer een bevoegde Engelstalige contactpersoon benoemen binnen het SAP Customer Center of Expertise voor het Support Advisory Center (de "Contactpersoon") en contactgegevens verstrekken (met name een e-mailadres en telefoonnummer) waarmee de Contactpersoon of diens bevoegde vertegenwoordiger op elk moment kan worden bereikt. De Contactpersoon van Licentienemer moet een geautoriseerde vertegenwoordiger zijn die de vereiste beslissingen mag nemen namens Licentienemer of die ervoor zorgt dat dergelijke beslissingen zonder onnodige vertragingen worden genomen.

3.2 Overige vereisten Teneinde SAP Enterprise Support te ontvangen uit hoofde van deze Regeling, dient Licentienemer tevens aan de volgende vereisten te voldoen:

(i) Alle verschuldigde vergoedingen voor Enterprise Support conform de Overeenkomst en deze Regeling blijven voldoen.

(ii) Anderszins voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en deze Regeling.

(iii) Extern toegang bieden en onderhouden via een technische standaardprocedure zoals gedefinieerd door SAP en SAP alle nodige bevoegdheden geven, in het bijzonder met betrekking tot probleemanalyse op afstand als onderdeel van de berichtverwerking. Dergelijke externe toegang moet worden verleend zonder beperkingen wat betreft de nationaliteit van de SAP-werknemers die de supportberichten verwerken of het land waarin ze zich bevinden. Licentienemer erkent dat een weigering om toegang te verlenen kan leiden tot vertragingen bij het verwerken van berichten en het aanbieden van correcties en tot gevolg kan hebben dat het voor SAP onmogelijk wordt om op een efficiënte manier hulp te bieden. Tevens moeten de vereiste softwarecomponenten voor de supportservices zijn geïnstalleerd. Zie voor meer details SAP Note 91488.

(iv) Een door SAP gecertificeerd Customer COE (COE = Center of Expertise) opzetten en onderhouden dat voldoet aan de vereisten die worden vermeld in paragraaf 4 hieronder.

(v) Zorgen dat een SAP Solution Manager Enterprise Edition-softwaresysteem, met de meest recente patchniveaus voor Basis en de meest recente Support Packages voor SAP Solution Manager Enterprise Edition, is geïnstalleerd, is geconfigureerd en productief wordt gebruikt.

(vi) SAP EarlyWatch Alert activeren voor de Productiesystemen en gegevens verstrekken aan het productieve SAP Solution Manager Enterprise Edition-systeem van Licentienemer. Zie SAP Note 1257308 voor informatie over het instellen van deze service.

(vii) De Initiële beoordeling uitvoeren zoals beschreven in paragraaf 2.2 en alle aanbevelingen van SAP implementeren die als verplicht zijn geclassificeerd.

(viii) Een verbinding tot stand brengen tussen de installatie van SAP Solution Manager Enterprise Edition bij Licentienemer en SAP, alsmede een verbinding tussen de Enterprise Support-oplossingen van Licentienemer en de installatie van SAP Solution Manager Enterprise Edition bij Licentienemer. Licentienemer zal de oplossingenconstellatie en de kernbedrijfsprocessen in het SAP Solution Manager Enterprise Edition-systeem van Licentienemer onderhouden voor alle Productiesystemen en hiermee verbonden systemen. Licentienemer zal alle implementatie- en upgradeprojecten in het SAP Solution Manager Enterprise Edition-systeem van Licentienemer documenteren.

(ix) Licentienemer zal de toepasselijke documentatie in acht nemen teneinde volledige activering van SAP Solution Manager Enterprise Edition mogelijk te maken.

(x) Licentienemer stemt ermee in om nauwkeurige en actuele dossiers bij te houden van alle wijzigingen en deze, indien nodig, onmiddellijk aan SAP te verstrekken.

(xi) Alle foutberichten verzenden naar SAP via de op dat moment actuele supportinfrastructuur van SAP zoals SAP deze van tijd tot tijd beschikbaar stelt via updates, upgrades of add-ons.

(xii) SAP zonder onnodig uitstel op de hoogte stellen van alle wijzigingen in de installaties, de Named Users en alle overige relevante informatie over de Enterprise Support-oplossingen van Licentienemer.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Rol van het Customer Center of Expertise. Teneinde het volle potentieel te benutten van SAP Enterprise Support, is Licentienemer verplicht om een Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise" of "Customer COE") op te zetten. Dit Customer COE wordt door Licentienemer aangewezen als het centrale contactpunt voor interactie met de supportorganisatie van SAP. Het Customer COE vormt een permanent expertisecentrum dat tot doel heeft de efficiency van de implementatie-, innovatie-, bewerkings- en kwaliteitsprocessen en -systemen van Licentienemer te ondersteunen, voor zover deze betrekking hebben op de SAP-softwareoplossing en gebaseerd zijn op de Run SAP-methodologie die door SAP wordt geleverd (zie voor meer informatie over de Run SAP-methodologie http://service.sap.com/runsap). Het Customer COE dient alle kernbedrijfsprocessen te bestrijken. SAP beveelt aan om de implementatie van het Customer COE te starten als een project dat parallel loopt met de functionele en technische implementatieprojecten.

4.2 Basisfuncties van het Customer COE Het Customer COE moet de volgende basisfuncties uitvoeren:

- Supportdesk: het opzetten en laten functioneren van een supportdesk met een voldoende aantal supportconsultants voor infrastructuur-/toepassingsplatforms en de bijbehorende toepassingen gedurende normale plaatselijke kantooruren (ten minste 8 uur per dag, 5 dagen per week (maandag t/m vrijdag)). De supportprocessen en -vaardigheden van Licentienemer worden gezamenlijk geëvalueerd in het kader van het serviceplanningsproces en de certificeringsaudit.
- Contractbeheer: de verwerking samen met SAP van contracten en licenties (audit van licenties, facturering van onderhoud, verwerking van releaseorders, beheer van gebruikersstamgegevens en installatiegegevens).
- Coördinatie van innovatieverzoeken: het verzamelen en coördineren van ontwikkelingsverzoeken van Licentienemer en/of een van diens dochterondernemingen, op voorwaarde dat deze dochteronderneming gerechtigd is voor het gebruik van de Enterprise Support-oplossingen uit hoofde van de Overeenkomst. In deze rol moet het Customer COE tevens gerechtigd zijn om op te treden als een interface naar SAP, zodat alle vereiste stappen en beslissingen kunnen worden genomen om onnodige wijzigingen van de Enterprise Support-oplossingen te voorkomen en ervoor te zorgen dat de geplande wijzigingen afgestemd zijn op het software- en releasebeleid van SAP.
- Informatiebeheer: distributie van informatie (zoals interne demonstraties, informatie-events en marketing) over Enterprise Support-oplossingen en het Customer COE binnen de organisatie van Licentienemer.
- Planning van CQC en andere op afstand verleende services: Licentienemer zal regelmatig deelnemen aan een gezamenlijke serviceplanning met SAP. De serviceplanning start tijdens de initiële implementatie en wordt daarna regelmatig voortgezet.

4.3 Certificering van het Customer COE Licentienemer moet een gecertificeerd Customer COE opzetten binnen de periode die van de volgende tijdsbestekken het laatste valt: (i) binnen twaalf (12) maanden na de Ingangsdatum; of (ii) binnen zes (6) maanden nadat Licentienemer is begonnen ten minste één van de Enterprise Support-oplossingen in de operationele modus te gebruiken voor de normale bedrijfsvoering. Voor het verkrijgen van de op dat moment actuele primaire certificering of hercertificering van het Customer COE door SAP moet het Customer COE een

auditprocedure doorlopen. Gedetailleerde informatie over de procedure en voorwaarden voor de initiële certicering en de hercertificering, alsmede informatie over de beschikbare certificeringsniveaus vindt u op SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Enterprise Support-vergoedingen De vergoedingen van SAP Enterprise Support worden per jaar vooruitbetaald en worden gespecificeerd in de Bijlagen of orderdocumenten bij de Overeenkomst. Na de Initiële Termijn (zoals gedefinieerd in de toepasselijke bijlagen of orderdocumenten) zijn eventuele beperkingen op verhogingen van de vergoedingen van SAP Enterprise Support afhankelijk van de mate waarin Licentienemer voldoet aan de hierboven genoemde vereisten voor het Customer COE.

6. Beëindiging

6.1 SAP Enterprise Support kan door elk der partijen worden beëindigd door drie maanden (i) vóór het einde van de Initiële Termijn en (ii) daarna vóór het begin van de volgende verlengingsperiode schriftelijk op te zeggen. Elke beëindiging die in overeenstemming met het bovenstaande plaatsvindt, gaat in aan het einde van de op dat moment lopende SAP Enterprise Support-periode waarin de beëindigingskennisgeving wordt ontvangen door de desbetreffende partij. Niettegenstaande het voorgaande kan SAP één maand na schriftelijke kennisgeving van niet-betaling door Licentienemer van de vergoedingen van Enterprise Support ertoe overgaan SAP Enterprise Support te beëindigen.

6.2 Niettegenstaande de rechten van Licentienemer krachtens paragraaf 6.1 en op voorwaarde dat Licentienemer niet in gebreke blijft ten aanzien van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, kan Licentienemer kiezen voor SAP Standard Support middels een drie maanden van tevoren aan SAP gerichte schriftelijke kennisgeving, ofwel (i) met betrekking tot alle orders voor support die enkel per kalenderjaar kunnen worden verlengd, vóór het begin van de verlengingsperiode die volgt op de Initiële Termijn van de eerste order van Licentienemer voor SAP Enterprise Support; ofwel (ii) met betrekking tot alle orders voor support die niet enkel per kalenderjaar kunnen worden verlengd, vóór het begin van de eerste verlengingsperiode in enig kalenderjaar dat volgt op de Initiële Termijn van de eerste order van Licentienemer voor SAP Enterprise Support. Deze keuze wordt door Licentienemer vastgelegd in de kennisgevingsbrief en hierdoor wordt SAP Enterprise Support beëindigd vanaf de aanvang van SAP Standard Support. Een dergelijke keuze is van toepassing op alle Enterprise Support-oplossingen en vindt plaats op basis van de op dat moment geldende voorwaarden voor SAP Standard Support, met inbegrip van maar niet beperkt tot de prijsstelling. SAP en Licentienemer brengen een amendement of ander document aan bij de Overeenkomst waarin de keuze van Licentienemer en de op dat moment geldende voorwaarden van SAP worden vastgelegd.

6.3 Om twijfel te voorkomen is beëindiging van SAP Enterprise Support of de keuze voor een ander servicetype van SAP Support Services door Licentienemer conform de selectiebepalingen voor supportservices van de Overeenkomst strikt van toepassing op alle licenties uit hoofde van de Overeenkomst en de bijbehorende bijlagen, regelingen, addenda en orderdocumenten. Gedeeltelijke beëindiging van SAP Enterprise Support of het gedeeltelijk kiezen van SAP Enterprise Support door Licentienemer is niet toegestaan met betrekking tot enig deel van de Overeenkomst, de bijbehorende bijlagen, regelingen, addenda of orderdocumenten of deze Regeling.

7. Verificatie Teneinde naleving van de bepalingen van deze Regeling te waarborgen is SAP gerechtigd om regelmatig (ten minste één maal per jaar en in overeenstemming met de standaardprocedures van SAP) een controle uit te voeren op (i) de juistheid van de door Licentienemer verstrekte informatie en (ii) het gebruik door Licentienemer van de Solution Manager Enterprise Edition volgens de rechten en beperkingen zoals vermeld in paragraaf 2.4.

8. Heractivering Indien Licentienemer besluit om SAP Enterprise Support niet te starten op de eerste dag van de maand die volgt op de initiële levering van de Enterprise Support-oplossingen of indien SAP Enterprise Support anderszins in overeenstemming met het hierboven in paragraaf 6 bepaalde wordt beëindigd of door Licentienemer voor een bepaalde periode wordt geweigerd en indien deze support vervolgens opnieuw wordt aangevraagd of geactiveerd, brengt SAP de vergoedingen van SAP Enterprise Support voor de verstreken periode met terugwerkende kracht bij Licentienemer in rekening, vermeerderd met een bedrag voor de heractivering.

9. Overige voorwaarden

9.1 De omvang van SAP Enterprise Support die door SAP wordt aangeboden, kan door SAP jaarlijks op elk gewenst moment worden gewijzigd, met inachtneming van een schriftelijke-kennisgevingstermijn van drie maanden.

9.2 Licentienemer bevestigt hierbij dat Licentienemer alle licenties voor de oplossingen van Licentienemer heeft verkregen.

9.3 Indien Licentienemer gerechtigd is om een of meer services per kalenderjaar te ontvangen, geldt dat (i) Licentienemer niet gerechtigd is om deze services te ontvangen tijdens het eerste kalenderjaar indien de Ingangsdatum van deze Regeling na 30 september valt en dat (ii) Licentienemer niet gerechtigd is om een service door te schuiven naar het volgende jaar indien Licentienemer geen gebruik heeft gemaakt van een dergeljjke service op afstand.

9.4 INDIEN DE DOOR SAP GELEVERDE SAP ENTERPRISE SUPPORT NIET WORDT GEBRUIKT, KAN DIT ERTOE LEIDEN DAT SAP NIET IN STAAT IS POTENTIËLE PROBLEMEN TE IDENTIFICEREN EN ONDERSTEUNING TE BIEDEN BIJ HET OPLOSSEN VAN DERGELIJKE PROBLEMEN, WAT KAN RESULTEREN IN ONBEVREDIGENDE SOFTWAREPRESTATIES, WAARVOOR SAP NIET VERANTWOORDELIJK KAN WORDEN GEHOUDEN.

9.5 Indien SAP licenties voor software van derden levert aan Licentienemer uit hoofde van de Overeenkomst, zal SAP SAP Enterprise Support leveren voor deze software van derden voor zover de desbetreffende derde deze support beschikbaar stelt aan SAP. Licentienemer kan worden verplicht tot een upgrade naar een recentere versie van zijn besturingssystemen en databases om SAP Enterprise Support te kunnen ontvangen. Indien de desbetreffende leverancier een uitbreiding van de ondersteuning voor haar product aanbiedt, kan SAP deze uitbreiding aanbieden middels een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst en tegen een aanvullende vergoeding.

9.6 SAP Enterprise Support wordt geleverd in overeenstemming met de huidige onderhoudsfasen van SAP-softwarereleases zoals vermeld op http://service.sap.com/releasestrategy.