PLAN USŁUGI SAP STANDARD SUPPORT („Plan”)

Niniejszy Plan zostaje niniejszym załączony jako aneks i stanowi część Umowy określonej powyżej. W każdym wypadku, gdy postanowienia niniejszego Planu są sprzeczne lub niezgodne z postanowieniami Umowy, włącznie z dowolnymi dodatkami, załącznikami, formularzami zamówień lub innymi dokumentami dołączonymi do Umowy bądź włączonymi do niej przez odwołanie, nadrzędne i obowiązujące są postanowienia niniejszego Planu.

Niniejszy Plan reguluje świadczenie usług pomocy technicznej przez firmę SAP zdefiniowanych dalej w niniejszym dokumencie („SAP Standard Support”) i dotyczy wszelkiego oprogramowania, na które Licencjobiorca posiada licencję na mocy Umowy (określanego dalej zbiorczym terminem „Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji Standard”), z wyłączeniem oprogramowania, do którego odnoszą się w sposób wyłączny specjalne umowy o świadczenie usług pomocy technicznej.

1. Definicje

1.1 „System produktywny” oznacza używany do zwykłej działalności biznesowej system SAP, w którym przechowywane są dane Licencjobiorcy.

1.2 „Sesja serwisowa” oznacza serię czynności i zadań pomocy technicznej wykonywanych zdalnie w celu zgromadzenia dalszych informacji poprzez rozmowę lub analizę Systemu produktywnego, wynikiem których jest lista zaleceń. Sesja serwisowa może być prowadzona ręcznie lub być w pełni zautomatyzowana albo samoobsługowa.

2. Zakres usługi SAP Standard Support

Licencjobiorca może zamówić, a firma SAP dostarczy w takim stopniu, w jakim udostępnia dane usługi na określonym Terytorium **[WEWNĘTRZNA notatka robocza firmy SAP: jeśli termin nie jest zdefiniowany w lokalnej umowie licencyjnej, należy odpowiednio zmienić sekcję]**, usługi SAP Standard Support. Usługa SAP Standard Support obejmuje obecnie:

Stałe doskonalenie i innowacje.

- Nowe wersje oprogramowania licencjonowanych Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jak również narzędzia i procedury uaktualnień.
- Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą także zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.
- W przypadku wersji podstawowych aplikacji SAP Business Suite 7 (począwszy od aplikacji SAP ERP 6.0 oraz wersji aplikacji SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 i SAP PLM 7.0 dostarczonych w 2008 r.) firma SAP może zaoferować dodatkowy zakres funkcji i/lub innowacje za pomocą pakietów rozszerzeń lub innych dostępnych środków. W ramach standardowych usług serwisowych przeznaczonych dla wersji podstawowej aplikacji SAP firma SAP może dostarczać jeden pakiet rozszerzeń lub inną aktualizację na rok kalendarzowy.
- Aktualizacje technologiczne wymagane do obsługi systemów operacyjnych i baz danych innych firm.
- Dostępny kod źródłowy w języku ABAP aplikacji oprogramowania **[WEWNĘTRZNA notatka robocza firmy SAP: jeśli termin „oprogramowanie” jest zdefiniowany w lokalnej umowie licencyjnej, należy odpowiednio zmodyfikować tę sekcję]** firmy SAP, a także dodatkowo wydane i obsługiwane moduły funkcjonalne.
- Zarządzanie zmianami w oprogramowaniu, takimi jak zmienione ustawienia konfiguracji lub uaktualnienia Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jest obsługiwane na przykład przy użyciu treści i materiałów informacyjnych, narzędzi do tworzenia kopii klienta i jednostki zarządzanej oraz narzędzi do porównywania konfiguracji.

Obsługa komunikatów

- Usługa SAP Notes w witrynie SAP Service Marketplace dokumentuje zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawiera informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Licencjobiorcy mogą wdrażać w swoich systemach SAP. Usługa SAP Notes stanowi również dokumentację powiązanych problemów, pytań licencjobiorców i zalecanych rozwiązań (np. konfigurowania ustawień).
- SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonaleń składników firmy SAP.
- Globalna obsługa komunikatów prowadzona przez firmę SAP dotycząca problemów związanych z Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard”. Gdy Licencjobiorca zgłasza zakłócenia, uzyskuje wsparcie firmy SAP w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem tego wsparcia będzie infrastruktura wsparcia zapewniana przez firmę SAP. Licencjobiorca może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces rozwiązywania problemu wynikającego z komunikatu mogą mieć w dowolnej chwili dostęp do informacji o stanie tego komunikatu. W wyjątkowych sytuacjach Licencjobiorca może również skontaktować się z firmą SAP telefonicznie. Na potrzeby takiego kontaktu firma SAP wymaga, aby Licencjobiorca zapewnił dostęp zdalny, jak zostało to określone w sekcji 3.2 (iii). Firma SAP rozpocznie obsługę komunikatu dotyczącego błędu o bardzo wysokim priorytecie (definicja priorytetów znajduje się w dokumencie SAP Note 67739) w ciągu 24 godzin, przez 7 dni w tygodniu, pod warunkiem, że będą spełnione następujące warunki: (i) błąd musi być zgłoszony w języku angielskim oraz (ii) Licencjobiorca musi dysponować wykwalifikowanym pracownikiem posługującym się językiem angielskim w celu zapewnienia możliwości komunikacji między Licencjobiorcą a firmą SAP, jeśli firma SAP przydzieli komunikat dotyczący problemu do zagranicznego centrum pomocy technicznej firmy SAP. Jeśli któreś lub oba z tych warunków nie zostaną spełnione, firma SAP może nie być w stanie rozpocząć obsługi komunikatu lub kontynuować takiej obsługi do momentu spełnienia tych warunków.
- Globalne procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu).

Usługi zdalne

- Usługa SAP Standard Support umożliwia obecnie wybór jednej z następujących usług zdalnych do każdej instalacji produktywnej w roku kalendarzowym:
  - jednej usługi GoingLive Check — np. w sytuacji, gdy klient zdecyduje się wdrożyć nowe oprogramowanie firmy SAP i korzystać z niego w sposób efektywny;
  - jednej usługi GoingLive Upgrade Check w celu uaktualnienia do nowszej wersji; lub
  - jednej usługi GoingLive OS/DB Migration Check. Usługa OS/DB Migration Check wspomaga Licencjobiorcę w przygotowaniu do migracji systemu operacyjnego lub bazy danych. Za migrację odpowiada Licencjobiorca.
- W przypadku istotnych alarmów zgłoszonych przez usługę SAP EarlyWatch® Alert w razie konieczności w danym roku kalendarzowym przeprowadzone mogą zostać maksymalnie dwie (2) kontrole SAP EarlyWatch® Check na System produktywny.
- W skład usługi może wchodzić jedna Sesja serwisowa lub większa ich liczba.
- Aby możliwe było dotrzymanie wymaganej daty wykonania usługi zdalnej, usługę zdalną należy zamówić co najmniej na dwa miesiące przed żądaną datą wykonania. Prawo do usług zdalnych odnosi się wyłącznie do określonej instalacji i nie przenosi się na inne instalacje.

- Dalsze informacje i szczegóły na temat poszczególnych usług zdalnych można znaleźć w witrynie Service Marketplace firmy SAP pod adresemhttp://service.sap.com/standardsupport.

System SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach pomocy technicznej w wersji „Standard"

- System SAP Solution Manager Enterprise Edition (lub dowolny jego następca zapewniony na mocy niniejszego dokumentu) podlega postanowieniom Umowy i jest przeznaczony wyłącznie do następujących celów związanych z usługami SAP Standard Support: (i) świadczenie usług SAP Standard Support, w tym dostawa, instalacja, uaktualnienia i serwis Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Standard"; oraz (ii) reaktywna pomoc techniczna świadczona na żądanie Licencjobiorcy, obejmująca bez ograniczeń stosowanie poprawek do usterek i analizę pierwotnych przyczyn w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Standard". Firma SAP może — według własnego uznania — okresowo aktualizować w witrynie SAP Service Marketplace pod adresem http://service.sap.com/solutionmanager przypadki dopuszczalnego zastosowania systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach usług SAP Standard Support.
- System SAP Solution Manager Enterprise Edition może być używany wyłącznie w ramach usług SAP Standard Support w okresie obowiązywania niniejszego Planu przez Nazwanych użytkowników licencjonowanych przez Licencjobiorcę w ramach licencji na Oprogramowanie i wyłącznie w celach związanych z pomocą techniczną dotyczącą oprogramowania firmy SAP w ramach wsparcia wewnętrznych operacji biznesowych Licencjobiorcy. Prawo do korzystania z jakichkolwiek funkcji systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach usług SAP Standard Support innych niż te wymienione powyżej jest przedmiotem oddzielnej pisemnej umowy z firmą SAP, nawet jeśli te funkcje są dostępne za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition lub z nim powiązane. System SAP Solution Manager nie może być w szczególności używany w odniesieniu do aplikacji innych firm nie licencjonowanych przez firmę SAP lub jakichkolwiek innych elementów zasobów informatycznych działających w połączeniu z oprogramowaniem firmy SAP.
- Jeśli Licencjobiorca zakończy korzystanie z usługi SAP Standard Support i zacznie korzystać z usługi SAP Enterprise Support, zgodnie z opisem w sekcji 6, korzystanie przez Licencjobiorcę z systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition będzie podlegać warunkom opisanym w Planie usługi SAP Enterprise Support.

Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności

- Monitorowanie składników i agentów systemów w celu śledzenia dostępnych zasobów i gromadzenia informacji o stanie systemów Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Standard" (np. usługa EarlyWatch Alert firmy SAP).
- Integracja administracyjna systemów rozproszonych za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w celach związanych z usługą EarlyWatch Alert firmy SAP.
- Treści i narzędzia uzupełniające opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
- Dostęp do wytycznych w witrynie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka.
- Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów firmy SAP (za pośrednictwem witryny SAP Service Marketplace), zapewniający informacje na temat najlepszych praktyk biznesowych, ofert usług itd.

3. Obowiązki Licencjobiorcy

3.1. Zarządzanie programem usługi SAP Standard Support

Aby korzystać z usługi SAP Standard Support na mocy niniejszej Umowy, Licencjobiorca wyznaczy w ramach własnego centrum Customer Center of Expertise („Customer COE") kwalifikowaną osobę kontaktową posługującą się językiem angielskim („Osoba kontaktowa") oraz poda dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu), za pomocą których będzie można w dowolnym momencie skontaktować się z Osobą kontaktową lub jej upoważnionym przedstawicielem. Osoba kontaktowa wyznaczona przez Licencjobiorcę będzie jego upoważnionym przedstawicielem uprawnionym do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Licencjobiorcy i realizacji takich decyzji bez nadmiernych opóźnień.

3.2. Inne wymagania

Licencjobiorca musi ponadto spełniać następujące wymagania:

(i) Nieprzerwanie regulować wszystkie Opłaty z tytułu pomocy technicznej w wersji „Standard" zgodnie z Umową i niniejszym Planem.

(ii) Wypełniać pozostałe obowiązki wynikające z Umowy i niniejszego Planu.

(iii) Zapewnić i utrzymywać dostęp zdalny za pomocą standardowej procedury technicznej zdefiniowanej przez firmę SAP oraz przyznać firmie SAP wszystkie konieczne uprawnienia, w szczególności na potrzeby zdalnej analizy problemów w ramach obsługi komunikatów. Dostęp zdalny powinien być zapewniony bez ograniczeń w zakresie narodowości pracowników firmy SAP zajmujących się przetwarzaniem komunikatów do pomocy technicznej oraz bez względu na kraj, w którym się oni znajdują. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości, że niezapewnienie dostępu może powodować opóźnienia w obsłudze komunikatów i udostępnianiu korekt oraz uniemożliwić firmie SAP udzielenie skutecznej pomocy. Należy również zainstalować niezbędne składniki oprogramowania wymagane w przypadku usług pomocy technicznej. Więcej szczegółowych informacji można znaleźć w dokumencie SAP Note 91488.

(iv) Utworzyć i utrzymywać zespół Customer COE certyfikowany przez firmę SAP, spełniający wymagania określone w części 4.

(v) Zainstalować i skonfigurować system oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition oraz korzystać z niego w sposób produktywny po zastosowaniu najnowszych poziomów poprawek oprogramowania Basis oraz najnowszych pakietów korekcyjnych systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Uaktywnić usługę SAP EarlyWatch Alert dla Systemów produktywnych i przesyłać dane do swojego systemu produktywnego SAP Solution Manager Enterprise Edition. Informacje na temat sposobu konfigurowania tej usługi można znaleźć w dokumencie SAP Note 1257308.

(vii) Ustanowić połączenie między instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition a oprogramowaniem firmy SAP oraz między Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard" a instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(viii) Licencjobiorca będzie utrzymywać środowisko rozwiązań oraz podstawowe procesy biznesowe w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition przynajmniej w zakresie Systemów produktywnych i systemów z nimi połączonych. Licencjobiorca będzie dokumentować wszelkie projekty wdrożenia lub uaktualnienia w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Aby w pełni uruchomić i uaktywnić system SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licencjobiorca zastosuje się do odpowiedniej dokumentacji.

(x) Licencjobiorca zobowiązuje się utrzymywać odpowiednie i aktualne zapisy dotyczące wszystkich wprowadzonych modyfikacji oraz w razie potrzeby niezwłocznie udostępnić te zapisy firmie SAP.

(xi) Przesyłać wszystkie komunikaty o błędach za pośrednictwem aktualnej w danym czasie infrastruktury pomocy technicznej firmy SAP udostępnianej przez firmę SAP za pomocą okresowych aktualizacji, uaktualnień i dodatków.

(xii) Bez nadmiernych opóźnień informować firmę SAP o wszelkich zmianach dotyczących swoich instalacji i Zdefiniowanych użytkowników oraz przekazywać wszystkie pozostałe istotne informacje w zakresie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard".

4. Centrum Customer Center of Expertise

4.1. Rola centrum Customer COE

Centrum Customer COE zostanie wyznaczone przez Licencjobiorcę jako centralny punkt kontaktowy umożliwiający współpracę z organizacją pomocy technicznej firmy SAP. Firma SAP zaleca rozpoczęcie wdrażania zespołu Customer COE w ramach projektu przebiegającego równolegle z projektami wdrażania funkcjonalnego i technicznego.

4.2. Podstawowe funkcje centrum Customer COE

Centrum Customer COE musi spełniać następujące podstawowe funkcje:

- Centrum wsparcia: zorganizowanie i prowadzenie centrum wsparcia dysponującego wystarczającą liczbą konsultantów pomocy technicznej w zakresie infrastruktury i platform aplikacji oraz powiązanych aplikacji, dostępnego podczas zwykłych lokalnych godzin pracy (przez co najmniej 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku). Proces i kompetencje Licencjobiorcy w zakresie udzielania pomocy technicznej zostaną sprawdzone w ramach audytu certyfikacyjnego.
- Administrowanie umowami: obsługa umów i licencji we współpracy z firmą SAP (audyt licencji, rozliczenie usług serwisowych, przetwarzanie zamówień wersji, zarządzanie rekordami danych podstawowych użytkowników i danymi instalacji).
- Koordynowanie zleceń innowacji: gromadzenie i koordynowanie zleceń projektowych zgłaszanych przez Licencjobiorcę i/lub podmioty stowarzyszone, pod warunkiem że te podmioty stowarzyszone są na mocy Umowy upoważnione do korzystania z Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard". W ramach tej roli centrum Customer COE będzie również uprawnione do funkcjonowania jako pośrednik między wnioskodawcą a firmą SAP w celu podejmowania wszystkich działań i decyzji koniecznych do uniknięcia wprowadzania niepotrzebnych modyfikacji Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard" oraz do zapewnienia, że zaplanowane modyfikacje są zgodne ze strategią firmy SAP w zakresie oprogramowania i wersji. Centrum Customer COE będzie również koordynować wymagania wobec Licencjobiorcy dotyczące powiadomień o modyfikacjach i ujawniania informacji.
- Zarządzanie informacjami: dystrybucja informacji (np. wewnętrzne prezentacje, spotkania informacyjne i materiały marketingowe) na temat Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Standard" oraz zespołu Customer COE w organizacji Licencjobiorcy.
- Planowanie usług zdalnych: koordynacja świadczenia usług zdalnych wraz z firmą SAP

4.3. Certyfikacja centrum Customer COE

Jeśli w dniu Daty wejścia w życie Licencjobiorca nie dysponuje certyfikowanym centrum Customer COE, Licencjobiorca musi ustanowić certyfikowane centrum Customer COE w terminie późniejszym z wymienionych: (i) w ciągu dwunastu (12) miesięcy od Daty wejścia w życie; lub (ii) w ciągu sześciu (6) miesięcy od rozpoczęcia przez Licencjobiorcę korzystania co najmniej z jednego Rozwiązania objętego usługami pomocy technicznej w wersji „Standard" w trybie bieżącym w celu obsługi zwykłych operacji biznesowych. W celu uzyskania aktualnej w danym czasie podstawowej certyfikacji lub ponownej certyfikacji centrum Customer COE przez firmę SAP jest ono poddawane procedurze audytu obejmującej podstawowe funkcje. Szczegółowe informacje na temat procesu początkowej i ponownej certyfikacji oraz jej warunków, a także informacje na temat dostępnych poziomów certyfikacji, są dostępne w witrynie SAP Service Marketplace pod adresem http://service.sap.com/coe.

5. Opłaty z tytułu usługi SAP Standard Support

Opłaty z tytułu usługi SAP Standard Support są wnoszone rocznie z góry i zostaną określone w załącznikach lub dokumentach dotyczących zamówień dołączonych do Umowy. Po Okresie początkowym (zgodnie z definicją w dodatkach lub dokumentach dotyczących zamówień w ramach Umowy) wszelkie ograniczenia wzrostu Opłat za usługi SAP Standard Support zależą od wypełniania przez Licencjobiorcę wymagań związanych z centrum Customer COE określonych powyżej.

6. Zakończenie obowiązywania Planu

6.1 Umowa dotycząca usług SAP Standard Support może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem okresu pisemnego wypowiedzenia wynoszącego 3 miesiące (i) przed zakończeniem Okresu początkowego oraz (ii) następnie przed rozpoczęciem kolejnego okresu odnowienia. Każde rozwiązanie przeprowadzone zgodnie z powyższym zapisem wejdzie w życie z końcem okresu usług SAP Standard Support, w trakcie którego odpowiednia strona otrzymała zawiadomienie o rozwiązaniu. Niezależnie od powyższego firma SAP może rozwiązać umowę dotyczącą usług SAP Standard Support po jednym miesiącu od pisemnego powiadomienia Licencjobiorcy, że nie uiścił on opłat za usługi SAP Standard Support.

6.2 Niezależnie od praw udzielonych Licencjobiorcy na mocy sekcji 6.1 i pod warunkiem, że Licencjobiorca wypełnia wszelkie obowiązki wynikające z Umowy, może on wybrać usługę SAP Enterprise Support, przekazując firmie SAP pisemne powiadomienie na 3 miesiące (i) przed rozpoczęciem dowolnego miesiąca kalendarzowego w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej odnawianych wyłącznie co rok kalendarzowy albo (ii) przed miesięczną rocznicą daty odnowienia w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej, które nie są odnawiane wyłącznie co rok kalendarzowy. O dokonaniu takiego wyboru Licencjobiorca poinformuje w odpowiednim zawiadomieniu oraz zakończy korzystanie z usługi SAP Standard Support z dniem rozpoczęcia korzystania z usługi SAP Enterprise Support. Każdy taki wybór będzie dotyczyć wszystkich Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard" i podlega obowiązującym w danym czasie warunkom firmy SAP w zakresie usługi SAP Enterprise Support, w tym między innymi cenom. Firma SAP i Licencjobiorca podpiszą umowę dodatkową lub inny dokument dołączony do Umowy informujący o dokonaniu wyboru przez Licencjobiorcę oraz o obowiązujących wówczas warunkach firmy SAP.

6.3. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości: zakończenie przez Licencjobiorcę korzystania z usługi SAP Standard Support lub wybranie innego typu usług pomocy technicznej firmy SAP na mocy zawartych w Umowie postanowień dotyczących wyboru usług pomocy technicznej ma ścisłe zastosowanie do wszystkich licencji udzielonych na podstawie Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień, a jakiekolwiek częściowe zakończenie korzystania z usługi SAP Standard Support lub częściowe jej wybranie przez Licencjobiorcę jest niedozwolone w odniesieniu do dowolnej części Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień oraz niniejszego Planu.

7. Weryfikacja

Aby sprawdzić zgodność z warunkami niniejszego Planu, firma SAP jest upoważniona do okresowego monitorowania (co najmniej raz w roku i zgodnie ze standardowymi procedurami firmy SAP) (i) poprawności informacji udostępnianych przez Licencjobiorcę oraz (ii) sposobu korzystania przez Licencjobiorcę z systemu Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z prawami i ograniczeniami określonymi w niniejszym Planie.

8. Wznowienie

Jeśli Licencjobiorca zdecyduje się nie rozpoczynać korzystania z usługi SAP Standard Support z pierwszym dniem miesiąca następującego po początkowej dostawie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard", zakończy na mocy sekcji 6.1 powyżej korzystanie z usługi SAP Standard Support bez wykorzystania praw określonych w sekcji 6.2 bądź odmówi korzystania z usługi przez pewien okres, a następnie zażąda jej świadczenia lub wznowi korzystanie z niej, firma SAP wystawi Licencjobiorcy fakturę obejmującą nagromadzone Opłaty z tytułu usługi SAP Standard Support za dany okres oraz opłatę za wznowienie.

9. Inne warunki

9.1 Zakres usług SAP Standard Support oferowany przez firmę SAP może zostać przez tę firmę zmieniony raz do roku w dowolnym momencie pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym z trzymiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2. Licencjobiorca niniejszym potwierdza, że uzyskał wszystkie licencje na Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji „Standard".

9.3. Jeśli Licencjobiorca jest uprawniony do skorzystania co najmniej z jednej usługi zdalnej w roku kalendarzowym, (i) nie jest on uprawniony do skorzystania z takich usług zdalnych w pierwszym roku kalendarzowym, jeśli Data wejścia w życie niniejszego Planu przypada po 30 września, oraz (ii) nie jest on uprawniony do przeniesienia usługi zdalnej na następny rok, jeśli nie skorzysta z tej usługi zdalnej w danym roku.

9.4. NIEWYKORZYSTANIE USŁUGI SAP STANDARD SUPPORT ŚWIADCZONEJ PRZEZ FIRMĘ SAP MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ FIRMIE SAP IDENTYFIKACJĘ POTENCJALNYCH PROBLEMÓW I UDZIELENIE POMOCY W ICH ROZWIĄZANIU, CO Z KOLEI MOŻE SPOWODOWAĆ NIEZADOWALAJĄCĄ WYDAJNOŚĆ OPROGRAMOWANIA, ZA KTÓRĄ FIRMA SAP NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI.

9.5. Jeśli na mocy Umowy firma SAP udzieli Licencjobiorcy licencji na oprogramowanie innej firmy, będzie ona świadczyć usługę pomocy technicznej w wersji „Standard" w odniesieniu do takiego oprogramowania innej firmy w zakresie, w jakim dana firma udostępnia takie usługi pomocy technicznej w wersji „Standard" firmie SAP. W celu korzystania z usługi SAP Standard Support może być wymagane uaktualnienie przez Licencjobiorcę systemów operacyjnych i baz danych do nowszych wersji. Jeśli dany dostawca oferuje rozszerzenie usług pomocy technicznej dla swojego produktu, firma SAP może zaoferować takie rozszerzenie na mocy odrębnej pisemnej umowy za dodatkową opłatą.

9.6 Usługi SAP Standard Support są świadczone zgodnie z bieżącymi fazami usług serwisowych wersji oprogramowania firmy SAP według opisu w witrynie http://service.sap.com/releasestrategy.