RASPORED ZA SAP STANDARD SUPPORT ("raspored")

Ovim se raspored prilaže gore navedenom ugovoru i čini njegov sastavni dio. U svakom slučaju u kojem su odredbe ovog rasporeda proturječne ili nisu sukladne odredbama ugovora, uključujući dodatke, priloge, narudžbenice ili ostale priložene ili pripojene dokumente na temelju ugovora, mjerodavne su odredbe ovog rasporeda.

Ovaj raspored regulira obavljanje usluga podrške od strane SAP-a, kao što je ovdje dodatno definirano ("SAP Standard Support"), za sav softver koji je licencirao korisnik licence prema ugovoru (u daljnjem tekstu "Standard Support rješenja"), a ne odnosi se na softver na koji se isključivo primjenjuju posebni ugovori o podršci.

1. Definicije

1.4 "Proizvodni sustav" predstavlja aktivni SAP sustav koji se koristi za redovito poslovanje i u kojem se evidentiraju podaci korisnika licence.

1,2 "Sesija usluge" označava niz aktivnosti podrške i zadataka koji se udaljeno izvode kako bi se prikupile dodatne informacije putem intervjua ili analize proizvodnog sustava čime nastaje lista preporuka. Sesija usluge može se izvoditi ručno kao samostalna usluga ili potpuno automatizirano.

2. Opseg SAP Standard Support usluga

Korisnik licence može zahtijevati, a SAP ponuditi SAP Standard Support usluge u opsegu u kojem su takve usluge općenito dostupne na području **[SAP INTERNA napomena : ne bude li rok određen u lokalnom ugovoru o licenci, shodno tome uskladite ovaj odjeljak]** SAP Standard Support trenutno obuhvaća:

Stalni napredak i inovacije

- Nove softverske verzije licenciranih Standard Support rješenja te alate i postupke za nadogradnju.
- Support Package - pakete ispravaka za smanjenje napora pri implementaciji pojedinačnih ispravaka. Support Package također može sadržavati ispravke s kojima se postojeća funkcionalnost prilagođava promijenjenim pravnim i zakonskim normama.
- Za verzije SAP Business Suite 7 osnovnih aplikacija (počevši sa SAP ERP 6.0 i s verzijama SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 i SAP PLM 7.0 isporučenim u 2008. godini), SAP može pružiti proširene funkcije i/ili novitete kroz pakete proširenja ili kroz druge raspoložive načineTijekom osnovnog održavanja osnovne verzije SAP aplikacije, SAP može ponuditi jedan paket proširenja ili neki drugi dopunjeni proizvod po kalendarskoj godini.
- Tehnološke novosti za podršku operativnih sustava i baza podataka drugog proizvođača.
- Dostupan ABAP izvorni kod za SAP softverske **[SAP INTERNA napomena: ako se pojam "softver" odredi u lokalnom ugovoru o licencama, shodno tome uskladite ovaj odjeljak]** aplikacije i dodatno otpuštene i podržane funkcijske module.
- Upravljanje softverskim promjenama, poput promijenjenih postava konfiguracije ili nadogradnji Standard Support rješenja, podržano je, primjerice, kod sadržaja i informacijskog materijala, alata za kopije klijenta i entiteta te alata za usporedbu prilagodbe.

Obrada poruka

- SAP Notes na SAP Service Marketplaceu dokumentiraju softverske greške te sadrže informacije kako popraviti, izbjeći i zaobići greške. SAP Notes mogu sadržati ispravke kodiranja koje korisnici licenci mogu implementirati u svoj SAP sustav. SAP Notes također sadrže srodne probleme, pitanja korisnika licence i preporučena rješenja (npr. postave prilagodbe).
- SAP Note Assistant - alat za instaliranje specifičnih ispravaka i poboljšanja u SAP komponente.
- SAP-ovo globalno upravljanje porukama za probleme vezane uz Standard Support rješenja. Kada korisnik licence prijavi greške, SAP ga podržava tako što mu daje informacije kako popraviti, izbjeći ili zaobići greške. Glavni kanal za takvu podršku je infrastruktura podrške koju osigurava SAP. Korisnik licence može bilo kada poslati poruku o grešci. Sve osobe uključene u proces obrade poruke mogu bilo kada pristupiti statusu poruke. U iznimnim slučajevima korisnik licence također može kontaktirati SAP putem telefona. Za spomenuti kontakt (i ako nije drukčije predviđeno) SAP zahtijeva da korisnik licence omogući udaljeni pristup prema navodu u odjeljku 3.2(iii). SAP će započeti obradu poruka za greške s vrlo visokim prioritetom (za definiciju prioriteta vidi SAP bilješku 67739) u roku od 24 sata, 7 dana u tjednu ako su ispunjeni sljedeći uvjeti: (i) Greška se mora prijaviti na engleskom jeziku, a (ii) korisnik licence mora imati na raspolaganju djelatnika sa solidnim znanjem engleskog jezika kako bi korisnik licence i SAP mogli komunicirati ako SAP proslijedi poruku o problemu inozemnom SAP centru za podršku. Ako se ne ispuni jedan ili oba uvjeta, SAP neće moći pokrenuti obradu poruka ili nastaviti s obradom poruka dok se dotični uvjeti ne ispune.
- Globalne neprekidne eskalacijske procedure.

Udaljene usluge

- SAP Standard Support trenutno obuhvaća izbor jedne od sljedećih udaljenih usluga po aktivnoj instalaciji po kalendarskoj godini:
  - jednu provjeru puštanja sustava u pogon npr. ako se stranka odluči implementirati novi SAP softver i produktivno ga koristiti;
  - jednu provjeru puštanja sustava u pogon kod nadogradnje na višu verziju; ili
  - jednu provjeru migracije OS/baze podataka pri puštanju sustava u pogon. Ova provjera migracije OS/baze podataka pomaže korisniku licence kod pripreme za migraciju operativnog sustava ili baze podataka. Migracija je dužnost korisnika licence.
- U slučaju ključnih upozorenja koje prijavi SAP EarlyWatch® Alert, moguće je izvesti maksimalno dvije (2) SAP EarlyWatch® provjere po kalendarskoj godini za proizvodni sustav bude li potrebno.
- Usluga se može sastojati od jedne ili dvaju sesija usluge.
- Kako bi udaljena usluga bila obavljena do zatraženog datuma isporuke, udaljena usluga se naručiti bar dva mjeseca prije željenog datuma isporuke udaljene usluge. Pravo na udaljene usluge postoji samo kod konkretne instalacije i nije prenosivo na druge instalacije.
- Dodatne informacije i detalji o pojedinačnim udaljenim uslugama nalaze se na SAP Service Marketplaceu na http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager Enterprise Edition pod Standard Supportom

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (i svaki ovdje navedeni nasljednik za SAP Solution Manager Enterprise Edition) je predmet ugovora te potpada pod SAP Standard Support samo radi sljedećeg: (i) isporuke SAP Standard Supporta, uključujući isporuku i instalaciju, nadogradnju i održavanje Standard Support rješenja te (ii) ponovno aktiviranje podrške na zahtjev korisnika licence uključujući bez ograničenja popravke i analizu osnovnih uzroka za Standard Support rješenja. SAP – po vlastitom nahođenju – može povremeno ažurirati slučajeve korištenja na SAP Service Marketplaceu pod http://service.sap.com/solutionmanager za SAP Solution Manager Enterprise Edition u sklopu SAP Standard Supporta.

- SAP Solution Manager Enterprise Edition upotrebljavaju imenovani korisnici koje je licencirao korisnik licence za SAP Standard Support samo za vrijeme ovog rasporeda sukladno licenciranim pravima za softver te isključivo radi podrške korisniku licence glede SAP-a u korist poslovanja korisnika licence. Pravo na upotrebu svih SAP Solution Manager Enterprise Edition mogućnosti u okviru SAP Standard Support osim gore navedenih predmet je posebnog ugovora sa SAP-om, čak i kada su te mogućnosti dostupne preko SAP Solution Manager Enterprise Editiona ili su s njim povezane. SAP Solution Manager ne smije se ni u kojem slučaju koristiti za aplikacije drugog proizvođača koje nije licencirao SAP ili za bilo koje druge komponente ili IT imovinu koja se koristi u vezi sa SAP softverom.
- Ako korisnik licence ukine SAP Standard Support i prihvati SAP Enterprise Support sukladno odjeljku 6, upotrebu SAP Solution Manager Enterprise Editiona od strane korisnika licence reguliraju uvjeti SAP Enterprise Support rasporeda.

Druge komponente, metodologije, sadržaj i sudjelovanje u zajednici

- Nadzor komponenti i agenata za sustave radi praćenja informacija o statusu sustava raspoloživih resursa Standard Support rješenja (npr. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrativna integracija distribuiranih sustava preko SAP Solution Manager Enterprise Editiona u svrhe SAP EarlyWatch Alerta
- Sadržaj i dodatni alati sastavljeni radi povećanja učinkovitosti, što može obuhvatiti metodologije implementacije i standardne procedure, priručnik za implementaciju (IMG) i Business Configuration (BC) Setove.
- Pristup uputama preko SAP Service Marketplacea, što može obuhvatiti procese implementacije i rada sustava te sadržaj osmišljen radi smanjenja troškova i rizika.
- Sudjelovanje u SAP-ovoj zajednici stranaka i partnera (preko SAP Service Marketplacea), što pruža informacije o najboljoj poslovnoj praksi, ponudama usluga itd.

3. Dužnosti korisnika licence

3.1 Upravljanje programom SAP Standard Support

Kako bi primio ovdje navedeni SAP Standard Support, korisnik licence mora odrediti osposobljenu kontakt osobu sa znanjem engleskog jezika u okviru tima stručnjaka ("COE") ("kontakt osoba") te mora proslijediti detalje kontakt osobe (adresu e-pošte i telefonski broj) putem kojih se kontakt osoba ili zamjenik kontakt osobe može kontaktirati u bilo koje vrijeme. Kontakt osoba korisnika licence je ovlašteni predstavnik korisnika licence s ovlaštenjem da donosi potrebne odluke za korisnika licence ili provodi takve odluke bez nepotrebnog odgađanja.

3.2 Ostali uvjeti

Korisnik licence mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

(i) bez prekida plaćati naknade za Standard Support sukladno ugovoru i ovom rasporedu;
(ii) općenito ispunjavati svoje obveze iz ugovora i ovog rasporeda;
(iii) omogućiti i održavati udaljeni pristup preko tehničkog standardnog postupka koji je definirao SAP i dodijeliti SAP-u sva potrebna ovlaštenja, naročito glede analize problema u sklopu obrade poruka. Taj udaljeni pristup odobrit će se bez ograničenja glede državljanstva SAP djelatnika koji obrađuje poruke za podršku ili glede države u kojoj se nalazi. Korisnik licence prihvaća da neodobrenje pristupa može prouzročiti kašnjenja pri obradi poruka i dodjeli ispravaka ili može SAP-u onemogućiti učinkovito pružanje pomoći. Potrebne softverske komponente također se moraju instalirati za usluge podrške. Radi opširnijih informacija pogledajte SAP Note 91488.
(iv) uspostaviti i održavati SAP certificirani tim stručnjaka koji ispunjava uvjete navedene u odjeljku 4.
(v) instalirati, konfigurirati i produktivno koristiti softverski sustav SAP Solution Manager Enterprise Edition s najnovijim razinama patcha za Basis te najnovije Support Package za SAP Solution Manager Enterprise Edition.
(vi) aktivirati SAP EarlyWatch Alert za produktivne sustave i prenijeti podatke u produktivni sustav SAP Solution Manager Enterprise Edition kod korisnika licence. Vidi SAP Note 1257308 radi informacija o postavljanju ove usluge.
(vii) uspostaviti vezu između SAP Solution Manager Enterprise Edition instalacije kod korisnika licence i SAP-a te vezu između Standard Support rješenja i SAP Solution Manager Enterprise Edition instalacije kod korisnika licence.
(viii) korisnik licence će održavati infrastrukturu Standard Support rješenja i osnovne poslovne procese u sustavu SAP Solution Manager Enterprise Edition kod korisnika licence barem u produktivnim sustavima i sustavima povezanim s produktivnim sustavima. Korisnik licence dokumentirat će sve projekte implementacije i nadogradnje u sustavu SAP Solution Manager Enterprise Edition kod korisnika licence.
(ix) korisnik licence pridržavat će se važeće dokumentacije kako bi u cijelosti omogućio i aktivirao SAP Solution Manager Enterprise Edition.
(x) korisnik licence pristaje održavati odgovarajuće i trenutne zapise svih preinaka te SAP-u žurno proslijediti te zapise bude li potrebno.
(xi) poslati sve poruke o grešci preko tada važeće infrastrukture SAP podrške koju SAP povremeno stavlja na raspolaganje preko novosti, nadogradnji ili dodataka.
(xii) bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti SAP o promjenama instalacija korisnika licence i imenovanih korisnika te o svim ostalim informacijama koje se odnose na Standard Support rješenja.

4. Tim stručnjaka

4.1 Uloga tima stručnjaka

Korisnik licence postavlja tim stručnjaka kao središnju kontaktnu točku za interakciju sa SAP-ovom organizacijom podrške. SAP preporuča da se pokrene implementacija tima stručnjaka kao projekta koji se izvodi paralelno s funkcionalnim i tehničkim implementacijskim projektima.

4.2 Osnovne funkcije tima stručnjaka

Tim stručnjaka mora obavljati sljedeće osnovne funkcije:

- Odjel za podršku: uspostavljanje i rad odjela za podršku s dostatnim brojem konzultanata za podršku za infrastrukturu/aplikacijske platforme i srodne aplikacije tijekom redovitog lokalnog radnog vremena (najmanje 8 sati dnevno, 5 dana u tjednu (od ponedjeljka do petka)). Procesi i sposobnosti za podršku korisnika licence bit će ispitani u okviru revizije za certifikaciju.
- Ugovorna administracija: obrada ugovora i licenci vezanih uz SAP (revizija licenci, obračun održavanja, obrada naloga za otpuštanje, matični slog korisnika i upravljanje podacima instalacije).
- Koordinacija zahtjeva za inovacije: prikupljanje i koordinacija razvojnih zahtjeva od korisnika licence i/ili partnerskih poduzeća pod uvjetom da su partnerska poduzeća ovlaštena koristiti Standard Support rješenja po ovom ugovoru. U ovoj ulozi tim stručnjaka imat će ovlaštenje djelovati kao sučelje do SAP-a kako bi poduzeo sve mjere i donio potrebne odluke da se izbjegne nepotrebna preinaka Standard Support rješenja te osigurati da planirane preinake budu u skladu sa SAP strategijom za softver i njegove verzije. Tim stručnjaka isto će koordinirati obavijesti o preinaci korisnika licence i uvjete javnih objava.
- Upravljanje informacijama: distribucija informacija (npr. interne demonstracije, informativni događaji i marketing) o Standard Support rješenjima i timu stručnjaka u okviru organizacije korisnika licence.

- Planiranje udaljenih usluga: koordinacija isporuke udaljenih usluga sa SAP-om

4.3 Certifikacija tima stručnjaka

Ako korisnik licence već nema certificirani tim stručnjaka do datuma stupanja na snagu, korisnik licence mora sastaviti certificirani tim stručnjaka u jednom od sljedećih rokova: (i) dvanaest (12) mjeseci od stupanja na snagu ili (ii) šest (6) mjeseci nakon što je korisnik licence započeo koristiti barem jedno od Standard Support rješenja u aktivnom modu za svakodnevno poslovanje. Kako bi SAP odobrio tada važeću primarnu certifikaciju ili ponovnu certifikaciju tima stručnjaka, tim stručnjaka podvrgava se postupku revizije koji obuhvaća osnovne funkcije. Detaljne informacije o postupku i uvjetima prve certifikacije i ponovne certifikacije, kao i informacije o dostupnoj razini certifikacije, nalaze se na SAP Service Marketplaceu na http://service.sap.com/coe.

5. Naknade za SAP Standard Support usluge

Naknade za SAP Standard Support plaćat će se godišnje unaprijed te će biti navedene u dodacima ili dokumentima narudžbi u svezi ovog ugovora. Nakon isteka početnog roka (kao što je definirano u dodacima ili dokumentima narudžbi za ugovor) sva ograničenja glede povećanja naknade za SAP Standard Support podvrgnuta su sukladnosti korisnika licence s gore navedenim uvjetima tima stručnjaka.

6. Prekid usluga

6.1 SAP Standard Support usluge mogu prekinuti obje strane ugovora u roku 3 mjeseca dana od prijema obavijesti (i) prije završetka početnog roka te (ii) nakon toga, prije početka idućeg razdoblja produženja. Svaki prekid nastao u skladu s gore navedenim stupit će na snagu na kraju tada važećeg SAP Standard Support razdoblja u kojem će dotična ugovorna strana primiti obavijest o prekidu. Unatoč gore navedenom SAP može prekinuti SAP Standard Support jedan mjesec dana nakon prijema obavijesti da korisnik licence nije platio naknade za Standard Support.

6.2 Unatoč pravima korisnika licence u odjeljku 6.1 te pod uvjetom da korisnik licence ne krši obveze iz ovog ugovora, korisnik licence može odabrati SAP Enterprise Support ako u roku od 3 mjeseca pismeno obavijesti SAP (i) uzimajući u obzir sve narudžbe za podršku koje se produžavaju isključivo po kalendarskoj godini, prije početka kalendarskog mjeseca ili (ii) uzimajući u obzir narudžbe za podršku koje se ne produžavaju isključivo po kalendarskoj godini, prije mjesečne godišnjice datuma produženja navedene narudžbe. Korisnik licence očitovat će se o svojem odabiru u dopisu i prekinut će SAP Standard Support na snazi prelaskom na SAP Enterprise Support. Takav odabir primijenit će se na sva Standard Support rješenja prema SAP-ovim tada važećim uvjetima za SAP Enterprise Support uključujući cijenu usluga bez ograničenja. SAP i korisnik licence ovjerit će izmjenu i dopunu ili ostale dokumente vezane uz ugovor koji potvrđuju odabir korisnika licence i SAP-ove tada važeće uvjete.

6.3 Radi izbjegavanja dvojbe, prekid SAP Standard Support usluga ili odabir prijave u drugi tip SAP usluga podrške od strane korisnika licence sukladno odredbama odabira usluga podrške u ovom ugovoru dosljedno će se primijeniti na sve licence iz ovog ugovora, njegovih dodataka, rasporeda, priloga i dokumenata narudžbi, dok djelomični prekid SAP Standard Supporta ili djelomični odabir SAP Standard Supporta od strane korisnika licence neće biti dopušten bez obzira na bilo koji dio ugovora, njegovih dodataka, rasporeda, priloga, dokumenata narudžbi ili ovog rasporeda.

7. Provjera sukladnosti

Radi provjere sukladnosti s uvjetima ovog rasporeda, SAP ima pravo povremeno nadzirati (najmanje jednom godišnje i sukladno SAP-ovim standardnim procedurama) (i) točnost informacija koje je naveo korisnik licence te (ii) upotrebu Solution Manager Enterprise Editiona od strane korisnika licence sukladno pravima i ograničenjima iznesenim u ovom rasporedu.

8. Reaktiviranje ugovora

Ukoliko korisnik licence odluči ne započeti sa SAP Standard Supportom prvog dana u mjesecu nakon prve isporuke Standard Support rješenja ili se SAP Standard Support prekine na drugi način sukladno odjeljku 6.1 bez korištenja prava iz odjeljka 6.2 ili ga korisnik licence odbije koristiti za određeno vrijeme pa kasnije zatraži ili reaktivira, SAP će korisniku licence ispostaviti račun s akumuliranim naknadama za SAP Standard Support za to razdoblje uključujući naknadu za reaktiviranje ugovora.

9. Ostali uvjeti

9.1 SAP može promijeniti opseg SAP Standard Supporta bilo kada tijekom godine pismenom obaviješću tri mjeseca unaprijed.

9.2 Ovim korisnik licence potvrđuje da je dobio sve licence za Standard Support rješenja.

9.3 Ako korisnik licence ima pravo primiti jednu ili više udaljenih usluga po kalendarskoj godini, (i) korisnik licence nema pravo primiti te udaljene usluge u prvoj kalendarskoj godini, ako datum stupanja na snagu ovog rasporeda pada nakon 30.rujna te (ii) korisnik licence nema pravo prenositi udaljenu uslugu u iduću godinu, ako nije iskoristio navedenu udaljenu uslugu.

9.4 NEUPOTREBLJAVANJE SAP ENTERPRISE SUPPORTA KOJI NUDI SAP MOŽE SAP-U ONEMOGUĆITI OTKRIVANJE I POMOĆ PRI ISPRAVLJANJU MOGUĆIH PROBLEMA USLIJED KOJIH MOŽE NASTATI NEZADOVOLJAVAJUĆE DJELOVANJE SOFTVERA, ZA ŠTO SAP NEĆE BITI ODGOVORAN.

9.5 Ako SAP licencira softver drugog proizvođača za korisnika licence prema ovom ugovoru, SAP će nuditi Standard Support na tom softveru drugog proizvođača u opsegu koji konkretni drugi proizvođač stavi na raspolaganje SAP-u za Standard Support. Od korisnika licence može se zahtijevati da nadogradi svoje operativne sustave i baze podataka na novije verzije kako bi primio SAP Standard Support. Ako dotični dobavljač ponudi produženje podrške za svoj proizvod, SAP može ponuditi takvo produženje podrške u zasebnom ugovoru uz dodatnu naknadu.

9.6 SAP Standard Support se obavlja prema aktualnim fazama održavanja inačica SAP softvera kako je navedeno u http://service.sap.com/releasestrategy