POPIS SAP ENTERPRISE SUPPORT („Popis“)

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.
Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. Definice:

1.1 „Go-Live” znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může Zákazník používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka v souladu se Smlouvou.

1.2 „Řešení Zákazníka” znamená Řešení Enterprise Support a jakýkoliv jiný software, na který má Zákazník licenci od třetích stran za předpokladu, že tento software třetích stran je provozován ve spojení s Řešeními Enterprise Support.

1.3 „Produktivní systém” znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů Zákazníka, v němž jsou zaznamenána data Zákazníka.

1.4 „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení Zákazníka a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti Zákazníka. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (jak je specifikováno v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note, která v budoucnosti SAP Note 1324027 nahradí).

1.5 „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.

1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena společností SAP spolu se Zákazníkem v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém Zákazníka.

1.7 „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech v souladu s příslušnými dny pracovního klidu v místě sídla společnosti SAP. Pouze pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout na jiném místě sídla jedné z poboček společnosti SAP a následně uvádět Místní pracovní dobu ve vztahu k této pobočce.

2. Rozsah údržby SAP Enterprise Support Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém společnost SAP takové služby obecně poskytuje v rámci daného Území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení Enterprise Support stejně jako nástroje a procedury pro upgrade.
- Support Packages – opravné balíčky, které mají za cíl zredukovat úsilí spojené s implementací jednotlivých oprav. Support Packages mohou také obsahovat opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.
- U verzí základních aplikací produktu SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a u verzí SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008) může společnost SAP poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP společnost SAP většinou v současnosti poskytuje jeden rozšiřující balíček nebo jiný update za jeden kalendářní rok.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran. Dostupný zdrojový kód ABAP pro aplikace software SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrade Řešení Enterprise Support, je podporováno například prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit a nástrojů pro porovnávání customizace.
- SAP poskytne Zákazníkovi až pět dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů za účelem:
    - pomoci Zákazníkovi vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poskytnutí rady, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Zákazníka.
    - vést Zákazníka formou relací, v rámci kterých dochází k předávání znalostí, v rozsahu jednoho dne pro definovaný software/aplikace SAP nebo komponenty globální páteřní sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese http://service.sap.com/enterprisesupport. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
- SAP udělí Zákazníkovi přístup k asistované službě jako součásti SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Zákazníkovi pomůže optimalizovat správu technického řešení vybraných Řešení Enterprise Support.
- Konfigurační pokyny a obsah Řešení Enterprise Support jsou obvykle poskytovány pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best Practices pro správu systému SAP (SAP System Administration) a SAP Solution Operations pro Software SAP.
- SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílné součásti Řešení Enterprise Support.
- Popisy obsahu, nástrojů a procesů pro SAP Application Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, Řešení Enterprise Support a/nebo příslušné Dokumentace k Řešením Enterprise Support.

Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru SAP
SAP nabízí speciální vzdálené kontroly prováděné specialisty na řešení SAP za účelem analýzy plánovaných nebo stávajících modifikací a identifikace možných konfliktů mezi zákaznickým kódem (custom code) a rozšiřujícími balíčky a jinými updaty Řešení Enterprise Support. Každá kontrola se provádí pro jednu konkrétní modifikaci v jednom procesním kroku hlavního obchodního procesu Zákazníka. Zákazník je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifikuje standardní funkčnost Řešení Enterprise Support, která by mohla splňovat požadavky Zákazníka (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).
- Možnost údržby zákaznického kódu: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, společnost SAP identifikuje, které uživatelské výstupy (user exits) a služby mohou být použity pro oddělení zákaznického kódu od kódu SAP (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).

Globální páteřní síť podpory

- SAP Service Marketplace – databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obejití. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. customizační nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – jak je popsáno v části 2.4

Podpora klíčových aplikací a procesů („Mission Critical Support")

- Globální zpracování zpráv (Global message handling) společností SAP u problémů vztahujících se k Řešením Enterprise Support, včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1. níže.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Zákazníka vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje SAP podpůrnou analýzu hlavních příčin klíčových aplikací a procesů v souladu s globálním zpracováním zpráv a Dohodami o úrovni služeb (SLA) uvedenými v části 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, odpovídající stupni priority hlášení „velmi vysoká" a „vysoká". Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy společnosti SAP (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/), společnost SAP může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi nalézt řešení problému.

Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Předem nakonfigurované testovací šablony a testovací případy jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě výše uvedeného SAP Solution Manager Enterprise Edition podporuje testovací aktivity Zákazníka funkcionalitami, které v současné době zahrnují:
    - Správu testování pro Řešení Enterprise Support pomocí funkčnosti poskytované jako součást SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Řízení kvality pro řízení pomocí „Quality-Gates"
    - Nástroje poskytované společností SAP pro automatické testování
    - Nástroje poskytované společností SAP za účelem pomoci při optimalizaci rozsahu regresního testu. Tyto nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou dotčeny plánovanou změnou Softwarových řešení SAP, a jejich výstupem jsou doporučení týkající se rozsahu testování a také generování plánů testování (podrobnosti naleznete na http://service.sap.com/).
- Obsahové a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiku implementace a standardní procedury, Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Přístup k metodickým pokynům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou pokrývat implementační a provozní procesy s cílem snižovat náklady a rizika. V současné době se jedná o následující obsah:
    - Provozování End-to-End řešení: pomáhá Zákazníkovi optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Zákazníka.
    - Metodika provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Zákazníkovi s řízením aplikace, operacemi obchodního procesu a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
        - Standardy společnosti SAP pro provozování řešení
        - Cestovní mapu (road map) pro Run SAP za účelem implementace operací řešení end-to-end
        - Nástroje, včetně řešení řízení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Více informací o metodice Run SAP naleznete na http://service.sap.com/runsap.

- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices", o nabídkách služeb, atd.

2.1. Globální zpracování zpráv a Dohoda o úrovni služeb (SLA) Pokud Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit či je obejít. Hlavním kanálem pro takovouto podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení. Podrobnosti týkající se definice priorit hlášení jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v Části 3.2(iii).

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA") se vztahují na veškerá hlášení Zákazníka týkající se podpory, která společnost SAP akceptuje jako hlášení s prioritou 1 nebo 2 a která splňují níže uvedené předpoklady. Tyto SLA jsou zahájeny v prvním úplném kalendářním čtvrtletí následujícím po datu účinnosti tohoto dokumentu. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí" znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

a. Hlášení s prioritou 1 („Very high"). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu). Hlášení je přidělena priorita 1, pokud má problém velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce a pokud nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost. Tato situace je obecně způsobena následujícími okolnostmi: úplný výpadek systému, poruchy centrálních funkcí SAP v Produktivním systému nebo Top-Issues.

b. Hlášení s prioritou 2 („High"). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 společností SAP během Místní pracovní doby SAP. Hlášení je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce v Produktivním systému a nelze provádět nezbytné úkoly. Tato situace je způsobena nesprávnými nebo provozu neschopnými funkcemi systému SAP, které jsou nezbytné pro provádění takových transakcí a/nebo úkolů.

2.1.2 SLA pro nápravné opatření v rámci reakční doby pro hlášení s prioritou 1: Společnost SAP poskytne řešení, doporučení, jak vadu obejít nebo akční plán pro řešení (dále označované jako „Nápravné opatření") v souvislosti s chybovým hlášením Zákazníka, které má prioritu 1, během čtyř (4) hodin od přijetí takového chybového hlášení s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) (dále jen jako

„SLA pro Nápravné opatření“). V případě, že je Zákazníkovi poskytnut akční plán jako forma Nápravného opatření, pak tento akční plán bude zahrnovat: (i) stav procesu řešení; (ii) plánované další kroky, včetně identifikace odpovědných zdrojů na straně společnosti SAP; (iii) požadované akce Zákazníka za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce společnosti SAP; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně společnosti SAP. Následné aktualizace stavu budou zahrnovat shrnutí doposud provedených akcí, plánované další kroky, a datum a čas další aktualizace. SLA pro Nápravné opatření se vztahuje pouze na tu část doby zpracování, kdy je hlášení zpracováváno společností SAP (dále jen „Doba zpracování”). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je hlášení ve stavu „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhované SAP“, kde (a) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno Zákazníkovi; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že společnost SAP poskytla Nápravné opatření, jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: společnost SAP navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Zákazník souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.

2.1.3 Předpoklady a výluky.

2.1.3.1 Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému se chybová hlášení vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány společností SAP se statusem dodávky „neomezená dodávka / unresctricted shipment“; (ii) hlášení jsou předána Zákazníkem v anglickém jazyce pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition v souladu s v danou dobu (aktuálně) platnou procedurou přihlášení ke zpracování chybového hlášení společnosti SAP, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakékoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby společnost SAP mohla zahájit kroky v souvislosti s ohlášenou chybou; (iii) hlášení se vztahují na verzi produktu Řešení Enterprise Support, která spadá do běžné údržby (Mainstream Maintenance) nebo rozšířené údržby (Extended Maintenance).

U hlášení s prioritou 1 musejí být Zákazníkem splněny následující dodatečné předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby společnost SAP byla schopná problém identifikovat; (b) Zákazník poskytne pro komunikaci se společností SAP po dobu dvacet čtyři hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení chybového hlášení s prioritou 1 v souladu se závazky Zákazníka definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Zákazníka zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkčností Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP) s výjimkou zákaznického kódu vytvořeného pomocí SAP development workbench; (ii) hlášení týkající se podpory vztahující se k národním verzím, které nejsou součástí Řešení Enterprise Support a místo toho jsou realizovány jako partnerský add-on, zlepšení nebo modifikace je výslovně vyloučeno, i kdyby tyto národní verze byly vytvořeny společností SAP nebo její dceřinou organizací; a (iii) hlavní příčinou hlášení není nesprávná funkce, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“) nebo jde-li o hlášení, které vyžaduje poskytnutí poradenských služeb.

2.1.4 Kredit.

2.1.4.1 Závazky společnosti SAP podle SLA uvedené výše jsou považovány za splněné, pokud k příslušné reakci dojde ve stanovené lhůtě v devadesáti pěti procentech (95 %) všech případů pro všechny SLA v daném kalendářním čtvrtletí. V případě, že Zákazník zadá méně než dvacet (20) hlášení (v souhrnu pro všechny SLA) podle SLA uvedených výše v jakémkoliv kalendářním čtvrtletí během doby poskytování údržby Enterprise Support, Zákazník souhlasí, že společnost SAP bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud SAP nesplní lhůty definované ve výše uvedených SLA v případě maximálně jednoho hlášení týkajícího se podpory během příslušného kalendářního čtvrtletí.

2.1.4.2. Podle Části 2.1.4.1 výše, v případě, že lhůty pro SLA nejsou splněny (každý takový případ je dále označován jako „Porušení“), budou platit následující pravidla a procedury: (i) Zákazník bude písemně informovat společnost SAP o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) společnost SAP vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu společnosti SAP v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící společnosti SAP poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně společnosti SAP, společnost SAP přidělí Zákazníkovi Kredit (dále též „Service Level Credit“ nebo „SLC“) v rámci faktury na následný poplatek za údržbu ve výši jedné čtvrtiny procenta (0,25 %) poplatku za údržbu Zákazníka za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokázané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu Zákazníka za takové kalendářní čtvrtletí. Zákazník nese odpovědnost za informování společnosti SAP o jakýchkoli SLC do jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Zákazníka vztahující se k údajnému nebo faktickému Porušení.

2.2 SAP Support Advisory Center (poradenské centrum podpory SAP) Pro prioritu 1 a Top-Issues, které se přímo vztahují k Řešením Enterprise Support, společnost SAP poskytne globální jednotku v rámci organizace podpory SAP pro požadavky, které se vztahují k mission critical supportu (dále označovanou jako „Support Advisory Center”). Support Advisory Center bude plnit následující úkoly týkající se mission critical supportu: (i) dálkovou podporu pro Top-Issues – Support Advisory Center bude fungovat jako dodatečná eskalační úroveň, která umožní nepřetržitou analýzu (v režimu 24x7) hlavní příčiny za účelem identifikace problému; (ii) plánování Průběžné kontroly kvality dodávky služeb ve spolupráci s oddělením IT Zákazníka, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytne jeden SAP Enterprise Support report za kalendářní rok; (iv) dálkovou primární certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována Zákazníkem; a (v) vedení v případech, kdy Průběžné kontroly kvality (jak je definováno v Části 2.3 níže), akční plán a/nebo písemná doporučení společnosti SAP vykazují kritický stav (tj. červený report CQC) Řešení Enterprise Support.

Jako přípravu na dodávku Průběžné kontroly kvality pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition provedou kontaktní osoba Zákazníka a společnost SAP společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace společnosti SAP.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Zákazníka (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům nebo eskalacím týkajícím se Řešení Enterprise Support.

2.3 Průběžná kontrola kvality SAP V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) společnost SAP poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za kalendářní rok pro každé Softwarové řešení SAP.

CQC se mohou skládat z jedné nebo více manuálních nebo automatických vzdálených servisních konzultací. Společnost SAP může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP EarlyWatch Alert nebo v případech, kdy se Zákazník a SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako například přesný typ a priority CQC a úkoly společnosti SAP a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány společností SAP a/nebo certifikovaným partnerem společnosti SAP jednajícím v roli dodavatele společnosti SAP a na základě standardů a metodik CQC. Zákazník se zavazuje poskytovat příslušné zdroje, včetně, ale nejen, zařízení, dat, informací a příslušného spolupracujícího personálu s cílem usnadnit dodávku CQC v souladu s tímto dokumentem.
Zákazník si je vědom, že SAP omezuje možnost změnit termín pro poskytnutí CQC na maximálně tři změny za rok. Změna termínu musí být provedena minimálně pět (5) pracovních dnů před plánovaným termínem jejího poskytnutí. V případě, že Zákazník nedodrží tato pravidla, SAP není povinna poskytnout roční CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Support

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) je předmětem Smlouvy a slouží výhradně pro následující účely v rámci SAP Enterprise Support: (i) dodávka SAP Enterprise Support a služeb údržby pro Řešení Zákazníka, včetně dodávky a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení Enterprise Support; a (ii) správu životního cyklu aplikací pro Řešení Zákazníka i pro jakékoli jiné softwarové komponenty a prostředky IT licencované Zákazníkem nebo získané Zákazníkem jiným způsobem od třetích stran za předpokladu, že takovýto software třetí strany, softwarové komponenty a prostředky IT jsou používány ve spojení s Řešeními Enterprise Support a jsou nezbytné k dokončení podnikových procesů Zákazníka podle dokumentace řešení v SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Další podporované prostředky"). Taková správa životního cyklu aplikací je omezena výhradně na tyto účely:

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.
  Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Zákazník musí mít příslušné licence Definovaných uživatelů k používání SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být používán k jiným než výše uvedeným účelům. Bez dotčení předchozího omezení nesmí Zákazník používat SAP Solution Manager Enterprise Edition pro (i) scénáře CRM, jako jsou např. servisní plány, smlouvy, správa potvrzení servisu, kromě scénářů CRM výslovně uvedených v části 2.4.1; (ii) jiné způsoby užití aplikace SAP NetWeaver než způsoby uvedené výše nebo (iii) správu životního cyklu aplikací a zvláště správu poruch (service desk) kromě pro Řešení Zákazníka a Dalších podporovaných prostředků a (iv) sdílené možnosti služeb mimo IT, kromě jiného včetně HR, finančního účetnictví nebo nákupu.

2.4.3 Společnost SAP může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition uvedené v této části 2.4. na SAP Service Marketplace na adrese http://service.sap.com/solutionmanager.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition smí být Zákazníkem používán během doby platnosti tohoto Popisu výhradně Definovanými uživateli licencovanými Zákazníkem s ohledem na licenční práva k Softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Zákazníka, na podporu interních podnikových operací Zákazníka. Právo používat v rámci Enterprise Support jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se společností SAP, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou dostupné nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nehledě na předchozí omezení Definovaných uživatelů je Zákazník oprávněn povolit kterémukoli ze svých zaměstnanců používat webovou samoobslužnou službu v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition během doby platnosti tohoto dokumentu pro výhradní potřebu vytváření žádostí o podporu (support ticket), vyžádání si informace o stavu řešení žádosti o podporu a potvrzení jejího vyřešení přímo souvisejících s Řešeními Zákazníka a Dalšími podporovanými prostředky.

2.4.5 V případě, že Zákazník ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s Částí 6, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution Manger Enterprise Edition Zákazníkem řídit podmínkami a pravidly stanovenými Popisem Standardní podpory SAP.

2.4.6 Používání SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být Zákazníkem nabízeno jako služba třetím stranám, a to ani v případě, že třetí strany mají licencovaný Software SAP a mají licencované Definované uživatele; s výjimkou případu, že třetí strany oprávněné k přístupu k Softwaru SAP podle Smlouvy mají přístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výhradně pro účely podpory související se SAP pro podporu interních podnikových operací Zákazníka v souladu s podmínkami tohoto dokumentu.

3. Odpovědnosti Zákazníka.

3.1 Řízení programu SAP Enterprise Support. Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Zákazník určit kvalifikovanou anglicky mluvící kontaktní osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka SAP pro Support Advisory Center (označovanou též jen jako „Kontaktní osoba") a musí poskytnout údaje o této Kontaktní osobě (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), pomocí kterých může být tato Kontaktní osoba nebo její oprávněný zástupce kdykoliv kontaktován. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2 Ostatní požadavky. Aby Zákazník získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí Zákazník dále splnit následující předpoklady:

(i) Hradit všechny poplatky za služby údržby Enterprise Support v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.

(ii) Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlením ve zpracování hlášení a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopná poskytnout pomoc efektivním způsobem. Musí být rovněž nainstalovány nezbytné softwarové komponenty pro služby podpory. Více informací naleznete v SAP Note 91488.

(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže.

(v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bázi a nejnovějšími balíčky podpory pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovat SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. V SAP Note 1257308 naleznete informace o nastavení této služby.

(vii) Realizovat počáteční hodnocení (Initial Assessment), jak je uvedeno v Části 2.2, a implementovat veškerá doporučení, která SAP klasifikuje jako povinná.

(vii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Zprovoznění a aktivaci aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition musí Zákazník provést v souladu s dokumentací.

(x) Zákazník se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy společnosti SAP bez zbytečného prodlení.

(xi) Předat veškerá chybová hlášení prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je průběžně uvolňována společností SAP prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.

(xii) Informovat SAP bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů a veškeré další informace relevantní pro Řešení Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise). Aby bylo možné využít potenciální hodnotu dodávanou v rámci SAP Enterprise Support v plném rozsahu, požaduje se, aby Zákazník založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Zákazníkem jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu. V roli trvale existujícího odborného střediska poskytuje Zákaznické COE podporu pro efektivní implementaci, inovaci, provoz a řízení kvality obchodních procesů a systémů Zákazníka, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP poskytované společností SAP (více informací o metodice Run SAP naleznete na http://service.sap.com/runsap). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. SAP doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.

4.2 Základní funkce Zákaznického COE Zákaznické COE musí splňovat následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformy infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (nejméně 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení Enterprise Support, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení Enterprise Support a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby se společností SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

4.3 Certifikace Zákaznického COE Zákazník musí vytvořit certifikované Zákaznické COE do okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti (6) měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od společnosti SAP je provedení auditu Zákaznického COE. Podrobné informace o tomto procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace týkající se dostupných úrovní certifikace, jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Poplatky za Enterprise Support Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány ve Smlouvě, v dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatek za údržbu Software včetně DPH bude účtován na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za SAP Enterprise Support vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období, definovaného v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1 SAP Enterprise Support může být ukončen kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně tři (3) měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl SAP Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za údržbu Enterprise Support.

6.2 Bez ohledu na práva Zákazníka uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Zákazník řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Zákazník zvolit Standardní podporu SAP, když toto tři (3) měsíce předem písemně oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem období, na které se podpora obnovuje a které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem prvního období, na které se podpora obnovuje, v rámci kteréhokoli kalendářního roku, které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu.

Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení Standardní podpory SAP dojde k ukončení SAP Enterprise Supportu. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení Enterprise Support a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky společnosti SAP pro Standardní podporu SAP, včetně (avšak nikoli výhradně) stanovení ceny. Společnost SAP a Zákazník uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Zákazníka a aktuálně platné podmínky společnosti SAP.

6.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení SAP Enterprise Support nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na všechny licence, na které se vztahuje Smlouva, její přílohy, popisy, změny, dodatky a objednávky a jakékoliv částečné ukončení SAP Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek nebo ve vztahu k tomuto dokumentu.

7. **Ověření** Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je společnost SAP oprávněna periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (i) správnost informací poskytnutých Zákazníkem a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem v souladu s právy a omezeními definovanými v Části 2.4.

8. **Znovuobnovení** V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytován od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení Enterprise Support, nebo v případě ukončení údržby SAP Enterprise Support podle Části 6 výše nebo v případě, že Zákazníkovi nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovuobnovení.

9. **Ostatní podmínky**

9.1 Rozsah SAP Enterprise Supportu nabízeného společností SAP může být společností SAP měněn ročně kdykoliv na základě předchozího písemného upozornění zaslaného tři měsíce předem.

9.2 Zákazník tímto potvrzuje, že získal veškeré licence pro všechna Řešení Zákazníka.

9.3 V případě, že je Zákazník oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP MŮŽE SPOLEČNOSTI SAP ZABRÁNIT V INDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNGOVÁNÍ SOFTWARU, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

9.5 V případě, že společnost SAP poskytne Zákazníkovi licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, společnost SAP poskytne údržbu SAP Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu společnosti SAP. Po Zákazníkovi může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support. Pokud příslušný dodavatel nabízí rozšíření podpory na své produkty, společnost SAP může nabídnout Zákazníkovi takové rozšíření na základě zvláštní písemné smlouvy za dodatečný poplatek.

9.6 SAP Enterprise Support je poskytován v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese http://service.sap.com/releasestrategy.