**PROGRAMUL SAP STANDARD SUPPORT ("Programul")**

În orice situatie în care prevederile acestui Program sunt contradictorii sau inconsistente cu prevederile Contractului, inclusiv cu anexele, formularele de comandă sau alte documente anexate sau incluse prin referire la Contract, prevederile acestui Program vor prevala şi reglementa prevederile Contractului.

Prezentul Program reglementează furnizarea serviciilor de suport ale SAP aşa cum sunt acestea definite în acest document („SAP Standard Support") pentru toate aplicaţiile software licenţiate de Titularul licenţei conform Contractului (denumite în continuare colectiv „Soluţii Standard Support"), cu excepţia aplicaţiilor software la care se aplică exclusiv acorduri speciale de suport.

**1. Definiţii**

1.1 "Sistem productiv" înseamnă un sistem SAP activ utilizat pentru execuţia tranzacţiilor de afaceri interne şi în care sunt înregistrate datele Titularului licenţei.

"Sesiune de serviciu" înseamnă o secvenţă de activităţi şi sarcini de suport efectuate la distanţă pentru a colecta mai multe informaţii prin interviu sau prin analiza unui Sistem productiv, care duce la o listă de recomandări. O Sesiune de serviciu poate fi executată manual, sub formă de self-service, sau complet automat.

**2. Nivelul de acoperire al SAP Standard Support**

Titularul licenţei poate solicita servicii SAP Standard Support, iar SAP le va furniza, în măsura în care astfel de servicii sunt puse la dispoziţie de către SAP pe teritoriul respectiv. SAP Standard Support include în prezent:

**Îmbunătăţire şi inovare continuă**

- Versiuni noi de software pentru Soluţiile Standard Support licenţiate, cât şi instrumentele şi procedurile pentru actualizări.
- Pachete de suport – pachete de corecţie pentru a reduce efortul de implementare a corecţiilor individuale. Pachetele de suport pot, de asemenea, să conţină corecţii pentru a adapta funcţionalitaţile existente la modificările legislative şi cerintele de reglementare.
- Pentru aplicaţii de bază din versiunea SAP Business Suite 7 (începând cu SAP ERP 6.0 şi cu versiuni ale SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 şi SAP PLM 7.0 livrate în 2008), SAP poate oferi funcţionalităţi sporite şi/sau inovaţie prin pachetele cu funcţionalităţi adiţionale sau prin alte metode existente. Pe durata mentenanţei de bază a unei aplicatii SAP, practica curentă constă în oferirea unui pachet de funcţionalităţi sporite sau a unei alte actualizări într-un an calendaristic.
- Actualizări tehnologice pentru suportul sistemelor de operare şi bazelor de date terţe.
- Codul sursă ABAP disponibil pentru aplicaţiile software SAP şi pentru modulele de funcţii lansate adiţional şi incluse în suportul respectiv.
- Gestiunea modificărilor de software, cum ar fi setări de configurare modificate sau actualizări ale Soluţiei Standard Support, este realizată de exemplu, prin documente informative, instrumente pentru copia clientului şi copia entităţii şi instrumente pentru compararea modificărilor.

**Tratarea mesajelor**

- Notele SAP disponibile pe pagina SAP Service Marketplace păstrează evidenţa defecţiunilor de software şi conţin informaţii legate de remedierea, preîntâmpinarea şi evitarea erorilor. Notele SAP pot conţine corecţii de codificare pe care titularii licenţelor le pot implementa în sistemele lor SAP. Notele SAP înregistrează, de asemenea, problemele aferente, întrebări puse de titularii licenţelor şi soluţii recomandate (de ex., personalizarea setărilor).
- Asistent pentru Note SAP – un instrument pentru instalarea corecţiilor specifice şi îmbunătăţirea componentelor SAP.
- Tratarea globală de către SAP a mesajelor referitoare la probleme semnalate în legătură cu soluţiile Standard Support. Când Titularul licenţei raportează defecţiuni, SAP îi oferă suport, punându-i la dispoziţie informaţii pentru remedierea, preîntâmpinarea şi evitarea erorilor. Principalul canal de suport îl constituie infrastructura de suport oferită de SAP. Titularul licenţei poate expedia un mesaj de eroare în orice moment. Toate persoanele implicate în procesul de rezolvare a mesajelor pot accesa starea unui mesaj în orice moment. În cazuri excepţionale, Titularul licenţei poate contacta SAP prin telefon. Pentru un astfel de contact (şi conform altor prevederi) SAP solicită ca Titularul licenţei să asigura accesul la distanţă conform Secţiunii 3.2(iii). SAP va începe tratarea mesajelor la erori cu prioritate foarte importantă (pentru definirea priorităţilor, consultaţi Nota SAP 67739) timp de 24 de ore, 7 zile pe săptămână, cu îndeplinirea următoarelor condiţii: (i) eroarea trebuie raportată în engleză şi (ii) Titularul licenţei trebuie să aibă un angajat vorbitor de limba engleză având cunoştinţele necesare pentru a permite comunicarea între Titularul licenţei şi SAP dacă SAP alocă mesajul referitor la problemă unui centru de suport străin. Dacă aceste condiţii nu sunt îndeplinite, simultan sau individual, este posibil ca SAP să nu poată începe tratarea mesajelor sau să nu poată continua tratarea mesajelor până la îndeplinirea acestor condiţii.
- Proceduri globale de escalare 24x7.

**Servicii la distanţă**

- SAP Standard Support include în prezent alegerea unuia dintre următoarele servicii la distanţă pentru fiecare instalare activă pe an calendaristic:
    - GoingLive Check , de ex.în cazul în care clientul decide să implementeze un software SAP nou şi să îl utilizeze productiv;
    - GoingLive Upgrade Check ,la Lansarea în producţie pentru un upgrade la o versiune de bază superioară; sau
    - GoingLive OS/DB Migration Check . Această Verificare de migrare SO/BD ajută Titularul licenţei să pregătească migrarea unui sistem de operare sau a unei baze de date. Migrarea este responsabilitatea Titularului licenţei.
- În cazul alertelor urgente raportate de SAP EarlyWatch® Alert, maxim două (2) Verificări SAP EarlyWatch® pot fi efectuate pe an calendaristic pentru un sistem productiv, dacă e cazul.

- Un serviciu poate consta în una sau mai multe Sesiuni de serviciu.
- Pentru a respecta data de livrare solicitată pentru un serviciu la distanţă, serviciul trebuie să fie comandat cu cel puţin două luni înainte de data de livrare dorită a serviciului la distanţă. Dreptul la servicii la distanţă există numai pentru o instalare specifică şi nu poate fi transferat pentru alte instalări.
- Mai multe informaţii despre serviciile la distanţă individuale pot fi accesate pe SAP Service Marketplace la http://service.sap.com/standardsupport.

**SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul Standard Support**

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (şi orice altă aplicaţie ulterioară SAP Solution Manager Enterprise Edition furnizată prin prezentul contract) se va supune prevederilor Contractului şi este utilizat numai în următoarele scopuri conform SAP Standard Support: (i) furnizarea de SAP Standard Support, inclusiv livrare şi instalare, upgrade şi mentenanţă pentru soluţii Standard Support şi (ii) reactivarea suportului la cererea Titularului licenţei, inclusiv, dar fără a se limita la oferirea de suport pentru probleme (de ex., patch-uri, note etc.) şi analiza cauzei de bază pentru soluţiile Standard Support; (iii) gestionarea soluţiilor Standard Support utilizând doar scenariile **care fac parte din configurarea de bază funcţională, după cum este definită pe SAP Service Marketplace** http://service.sap.com/solutionmanager
- SAP, la propria latitudine, poate actualiza ocazional pe SAP Service Marketplace pe pagina http://service.sap.com/solutionmanager, cazurile de utilizare pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition din cadrul SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi utilizat pentru SAP Standard Support numai pe durata acestui Program şi doar de către Utilizatorii denumiţi licenţiaţi de Titularul licenţei, în funcţie de drepturile licenţiate pentru Software şi exclusiv în scopurile de suport SAP ale Titularului licenţei pentru a susţine operaţiunile comerciale interne ale Titularului licenţei. Dreptul de a utiliza orice capacităţi ale SAP Solution Manager Enterprise Edition conform SAP Standard Support diferite de cele listate mai sus este supus unui acord separat în scris cu SAP, chiar dacă aceste capacităţi sunt accesibile prin sau legate de SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager trebuie, în mod explicit, să nu fie utilizat pentru aplicaţiile terţilor fără licenţă SAP sau pentru alte componente sau active IT operate împreună cu software SAP.
- În cazul în care Titularul licenţei reziliază contractul pentru SAP Standard Support şi alege să primească servicii SAP Enterprise Support conform Secţiunii 6, utilizarea de către Titularul licenţei a SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi reglementată de termenii şi condiţiile Programului SAP Enterprise Support.

**Alte componente, metodologii, conţinut şi participarea la comunitate**

- Monitorizarea componentelor şi agenţi pentru sisteme, pentru a supraveghea optimizarea resurselor şi colectarea informaţiei din sistem ale soluţiilor SAP Standard Support (ex: SAP EarlyWatch Alert).
- Integrarea administrativă a sistemelor distribuite prin SAP Solution Manager Enterprise Edition în scopul SAP EarlyWatch Alert
- Conţinut şi instrumente suplimentare concepute pentru a ajuta la creşterea eficienţei, care pot include metodologii de implementare şi proceduri standard, un Ghid de implementare (IMG) şi Seturi de Business Configuration (BC).
- Acces la recomandări prin SAP Service Marketplace, care pot conţine procese de implementare şi operare şi conţinut conceput pentru a ajuta la reducerea costurilor şi riscurilor.
- Participarea la comunitatea clienţilor şi partenerilor SAP (prin SAP Service Marketplace), care oferă informaţii despre cele mai bune practici, oferte de servicii etc.

## 3. Responsabilităţile Titularului licenţei

### 3.1 Managementul programului SAP Standard Support

Pentru a primi SAP Standard Support conform prezentului, Titularul licenţei va desemna o persoană de contact calificată vorbitoare de limbă engleză din cadrul Centerului de Expertiza al Clientului sau pe scurt COE („Persoana de Contact") şi va furniza detaliile de contact (în special adresa de e-mail şi numărul de telefon) prin care Persoana de contact sau reprezentantul autorizat al Persoanei de contact poate fi contactat în orice moment. Persoana de contact a Titularului licenţei va fi reprezentantul autorizat al Titularului licenţei împuternicit să ia deciziile necesare pentru Titularul licenţei sau să asigure luarea unei astfel de decizii fără întârziere.

### 3.2 Alte cerinţe

Titularul licenţei trebuie să satisfacă următoarele cerinţe suplimentare:

(i) Să continue să achite toate onorariile pentru Standard Support conform Contractului şi prezentului Program.

(ii) Să îşi îndeplinească toate obligaţiile conform Contractului şi prezentului Program.

(iii) Să asigure şi să întreţină accesul la distanţă printr-o procedură tehnică standard, aşa cum este aceasta definită de SAP, şi să acorde SAP toate autorizaţiile necesare, în special pentru analiza de la distanţă a problemelor în cadrul gestionării mesajelor. Acest acces la distanţă va fi acordat fără restricţie, indiferent de naţionalitatea angajaţilor SAP care prelucrează mesajele de suport sau ţara în care se află aceştia. Titularul licenţei acceptă faptul că neacordarea accesului poate duce la întârzieri în tratarea mesajelor şi furnizarea corecţiilor sau poate pune SAP în imposibilitatea de a asigura ajutor într-un mod eficient. Componentele software necesare trebuie de asemenea instalate pentru serviciile de suport. Pentru mai multe detalii, consultaţi Nota SAP 91488.

(iv) Să stabileacă şi să menţină un Centru de Expertiza al Clientului (COE) certificat de SAP, care să îndeplinească cerinţele specificate în Secţiunea 4.

(v) Să aibă instalat, configurat şi utilizat în mod productiv un sistem software SAP Solution Manager Enterprise Edition, cu ultimele niveluri de pachete pentru Basis şi ultimele pachete de suport pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Să activeze SAP EarlyWatch Alert pentru Sistemele productive, şi acesta să transmită date către sistemul productiv SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei. Consultaţi Nota SAP 1257308 pentru informaţii despre configurarea acestui serviciu.

(vii) Să stabilească o conexiune între instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei şi SAP şi o conexiune între Soluţiile Standard Support şi instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei.
(viii) Titularul licenţei va întreţine infrastructura soluţiei şi procesul central de afaceri în sistemul software SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei pentru toate Sistemele productive şi sistemele conectate la Sistemele productive. Titularul licenţei va documenta toate proiectele de implementare şi upgrade în sistemul SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei.
(ix) Pentru a activa complet SAP Solution Manager Enterprise Edition, Titularul licenţei va respecta documentaţia corespunzătoare.
(x) Titularul licenţei va realiza înregistrări adecvate şi curente cu toate modificările şi, dacă e cazul, le va pune la dispoziţia SAP cu promptitudine.
(xi) Va expedia toate mesajele de eroare prin infrastructura de suport SAP curentă care este pusă la dispoziţie de SAP ocazional prin actualizări, upgrade-uri sau add-on-uri.
(xii) Va informa SAP fără întârziere cu privire la toate modificările apărute la instalările Titularului licenţei şi la Utilizatorii denumiţi şi toate informaţiile relevante pentru Soluţiile Standard Support.

**4. Centrul de expertiza al Clientului**

**4.1 Rolul Centrului de Expertiza al Clientului**

COE al clientului este desemnat de Titularul licenţei ca punct de contact central pentru interacţiunea cu organizaţia de suport a SAP. SAP recomandă începerea implementării COE sub formă de proiect derulat în paralel cu implementarea tehnică şi funcţională.

**4.2 Funcţii principale ale COE al Clientului**

Customer COE trebuie să îndeplinească următoarele funcţii principale:

- Centru de Suport: înfiinţarea şi operarea unui centru de suport cu un număr suficient de consultanţi de suport pentru platforme de infrastructură/aplicaţii şi aplicaţiile aferente în timpul orelor de program normale locale (cel puţin 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână -de luni până vineri). Procesul şi aptitudinile de suport ale Titularului licenţei vor fi revizuite în cadrul auditului de certificare.
- Administrarea contractelor: prelucrarea contractelor şi licenţelor împreună cu SAP (audit de licenţe, facturarea serviciilor de mentenanţă, prelucrarea comenzilor, gestiunea datelor de bază şi a datelor de instalare ale utilizatorului).
- Coordonarea cererilor de inovare: colectarea şi coordonarea cererilor de dezvoltare de la Titularul licenţei şi/sau afiliaţii acestuia, cu condiţia ca respectivii afiliaţi să aibă dreptul de a utiliza Soluţiile Standard Support conform Contractului. În acest rol, centrul de expertiză al clientului va fi împuternicit să acţioneze şi ca interfaţă cu SAP pentru luarea tuturor măsurilor şi deciziilor necesare pentru evitarea modificărilor inutile la nivelul Soluţiilor Standard Support şi pentru asigurarea faptului că modificările planificate sunt aliniate cu aplicaţiile software şi strategia SAP. Centrul de expertiză al clientului va coordona şi cerinţele de notificare şi divulgare a modificărilor Titularului licenţei.
- Gestiunea informaţiilor: diseminarea informaţiilor (de ex., demonstraţii interne, evenimente informaţionale şi marketing) despre Soluţiile Standard Support şi COE al clientului din cadrul companiei Titularului licenţei.
- Planificarea serviciilor la distanţă: coordonarea livrării de servicii la distanţă cu SAP

**4.3 Certificarea centrului de expertiză al clientului.**

Dacă Titularul licenţei nu are încă un centru de expertiză al clientului certificat de SAP la data de intrare în vigoarea a acestui Program, Titularul licenţei trebuie să înfiinţeze un astfel de centru certificat cel mai târziu: (i) în termen de douăsprezece (12) luni de la data de intrare în vigoare; sau (ii) în termen de şase (6) luni de la începerea utilizării oricărei soluţii Standard Support în mod productiv pentru operaţii comerciale obişnuite de către Titularul licenţei. Pentru a obţine o primă certificare de la SAP valabilă la momentul respectiv sau o recertificare pentru centrul de expertiză al clientului, acesta va derula o procedură de audit. Mai multe detalii despre certificarea iniţială şi procesul şi condiţiile re-certificării, precum şi informaţii referitoare la nivelurile de certificare disponibile, pot fi regăsite pe SAP Service Marketplace la http://service.sap.com/coe.

**5. Onorarii pentru SAP Standard Support**

Onorariile pentru SAP Standard Support vor fi plătite trimestrial în avans şi vor fi specificate în anexele sau documentele de comandă anexate acestui Contract. DupăpPerioada iniţială (după cum este definită în anexele corespunzătoare sau în documentele de comandă), toate reducerile sau creşterile onorariilor pentru SAP Standard Support sunt supuse conformării Titularului licenţei cu cerinţele COE al clientului specificate mai sus.

**6. Reziliere**

6.1 SAP Standard Support poate fi reziliat de oricare parte printr-un preaviz scris de trei (3) luni (i) înainte de sfârşitul perioadei iniţiale şi (ii) după aceea, înainte de începutul următoarei perioade de reînnoire. Orice reziliere care are loc în conformitate cu prevederile de mai sus va intra în vigoare la sfârşitul perioadei de SAP Standard Support de la acea dată când se primeşte preavizul de reziliere de către respectiva parte. Fără a ţine cont de cele de mai sus, SAP poate rezilia SAP Standard Support după un preaviz scris de o lună de la neplata de către Titularului licenţei a onorariilor pentru Standard Support.

6.2 Fără a ţine cont de drepturile Titularului licenţei conform Secţiunii 6.1 şi cu condiţia ca Titularul licenţei să nu îşi fi încălcat obligaţiile conform Contractului, Titularul licenţei poate alege SAP Enterprise Support cu un preaviz de 3 luni către SAP fie (i) cu privire la toate comenzile pentru suport care au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul oricărei luni calendaristice; fie (ii) cu privire la toate comenzile pentru suport care nu au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de orice aniversare lunară a datei de reînnoire a respectivei comenzi. Această selecţie va fi menţionată de Titularul licenţei în

scrisoarea de notificare şi va rezilia SAP Standard Support din momentul începerii SAP Enterprise Support. Orice astfel de selecţie se va aplica pentru toate Soluţiile Standard Support şi va fi reglementată de termenii şi condiţiile SAP curente în momentul respectiv pentru SAP Enterprise Support, inclusiv, dar fără a se limita la, preţul. SAP şi Titularul licenţei vor realiza un amendament sau alt document anexat la Contract prin care se documentează alegerea Titularului licenţei şi termenii şi condiţiile SAP valabile la momentul respectiv.

6.3 Pentru evitarea oricărei neclarităţi, rezilierea SAP Standard Support sau alegerea de unui alt tip de Servicii de suport SAP de către Titularul licenţei conform prevederilor privind alegerea Serviciilor de suport din prezentul Contract se va aplica strict pentru toate licenţele din Contract, anexele, programele, agendele şi alte documente, iar orice reziliere parţială a SAP Standard Support sau alegere parţială a SAP Standard Support de către Titularul licenţei nu va fi permisă pe baza oricărei părţi din Contract, anexe, programe, agende, documente de comandă din acesta sau a prezentului Program.

**7. Verificarea**

Pentru a evalua conformitatea cu termenii prezentului Program, SAP va avea dreptul să monitorizeze periodic (cel puţin anual şi în conformitate cu procedurile standard SAP) (i) corectitudinea informaţiilor furnizate de Titularul licenţei şi (ii) utilizarea de către Titularul licenţei a Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu drepturile şi restricţiile stabilite în prezentul Program.

**8. Reinstalarea**

În cazul în care Titularul licenţei decide să nu înceapă SAP Standard Support din prima zi a lunii următoare livrării iniţiale a Soluţiilor Standard Support, sau SAP Standard Support este reziliat pe altă cale conform Secţiunii 6.1 de mai sus fără exercitarea drepturilor din Secţiunea 6.2 sau este refuzat de Titularul licenţei pentru o anumită perioadă de timp şi este apoi resolicitat şi reinstalat, SAP va factura Onorariile cumulate pentru SAP Standard Support asociate cu această perioadă de timp plus o taxa de reiniţiere a serviciului.

**9. Alţi termeni şi condiţii**

9.1 Nivelul de acoperire al SAP Standard Support oferit de SAP poate fi modificat anual de către SAP în orice moment, cu un preaviz scris de trei luni.

9.2 Titularul licenţei confirmă faptul că a obţinut toate licenţele pentru Soluţiile Standard Support.

9.3 În cazul în care Titularul licenţei are dreptul să primească unul sau mai multe servicii la distanţă pe an calendaristic, (i) Titularul licenţei nu va avea dreptul să primească aceste servicii la distanţă în primul an calendaristic dacă Data de intrare în vigoare a prezentului Program este după 30 septembrie şi (ii) Titularul licenţei nu va avea dreptul să transfere un serviciu la distanţă în anul următor dacă Titularul licenţei nu a utilizat serviciul respectiv.

9.4 NEUTILIZAREA SAP STANDARD SUPPORT FURNIZAT DE SAP POATE ÎMPIEDICA SAP SĂ IDENTIFICE ŞI SĂ OFERE ASISTENŢĂ PENTRU CORECTAREA PROBLEMELOR POTENŢIALE CARE LA RÂNDUL LOR POT DUCE LA O PERFORMANŢĂ NESATISFĂCĂTOARE A APLICAŢIILOR SOFTWARE PENTRU CARE SAP NU POATE FI FĂCUT RĂSPUNZĂTOR.

9.5 În cazul în care SAP furnizează Titularului licenţei licenţe pentru produsele software ale unor terţe părţi, în cadrul Contractului, SAP va asigura Standard Support pentru respectivele produse ale unor terţe părţi în măsura în care respectiva terţă parte pune la dispoziţia SAP un astfel de suport. Titularul licenţei poate fi nevoit să realizeze actualizări ale versiunilor mai recente ale sistemelor şi bazelor sale de date pentru a beneficia de SAP Standard Support. Dacă furnizorul respectiv oferă o extindere de suport pentru produsul său, SAP poate oferi această extindere de suport printr-un acord scris separat la un onorariu suplimentar

9.6 SAP Standard Support este furnizat în conformitate cu fazele de întreţinere curente ale versiunilor software SAP conform descrierii din http://service.sap.com/releasestrategy.