ČASOVNI NAČRT ZA SAP STANDARD SUPPORT ("časovni načrt")

Če so določbe tega Časovnega načrta v nasprotju ali neskladju s Pogodbo in njenimi prilogami, dodatki, naročilnicami ali drugimi dokumenti, ki so priloženi Pogodbi ali se Pogodba nanje sklicuje, se vedno uporabljajo določbe tega Časovnega načrta.

Ta časovni razpored ureja nudenje SAP-jevih storitev podpore ("SAP Standard Support"), kot so nadalje določene v tej Pogodbi, za vso programsko opremo, ki jo je licenciral lastnik licence v skladu s to Pogodbo (v nadaljevanju pod skupnim imenom "rešitve Standard Support"), z izjemo programske opreme, za katero ekskluzivno veljajo posebne pogodbe o podpori.

1. Definicije

1.1 "Produkcijski sistem" pomeni aktiven SAP-jev sistem, ki se uporablja za interne poslovne procese lastnika licence in so v njem zapisani podatki lastnika licence.

1.2 "Seja za storitev" pomeni zaporedje aktivnosti in nalog podpore, izvedenih z oddaljene lokacije, za pridobivanje dodatnih informacij z razgovorom ali analizo Produkcijskega sistema, na osnovi česar nastane seznam priporočil. Seja za storitev se lahko izvaja ročno, kot samopostrežna storitev, ali v celoti avtomatizirano.

2. Obseg storitve SAP Standard Support

Lastnik licence lahko zahteva storitve SAP Standard Support, SAP pa mora te storitve zagotoviti do mere, do katere take storitve običajno zagotavlja na območju. SAP Standard Support trenutno sestavljajo:

Stalno izboljševanje in inovacije

- Nove izdaje programov v sklopu licenčnih rešitev Standard Support, vključno z orodji in postopki za nadgradnjo.
- Paketi popravkov - paketi, ki olajšajo implementacijo posameznih popravkov. Paketi popravkov lahko prav tako vsebujejo popravke za prilagoditve obstoječe funkcionalnosti zaradi sprememb v pravnih in zakonodajnih zahtevah.
- Za izdaje osnovnih aplikacij paketa SAP Business Suite 7 (prva izdaja SAP ERP 6.0 in nato izdaje SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 in SAP PLM 7.0, ki so bile izdane leta 2008) SAP lahko nudi razširjene funkcionalnosti in/ali inovacije v obliki razširitvenih paketov ali drugih razpoložljivih sredstev. V času osnovnega vzdrževanja za izdajo SAP-jeve osnovne aplikacije SAP običajno ponudi en razširitveni paket ali drugo posodobitev na koledarsko leto.
- Tehnološke posodobitve za podporo operacijskih sistemov in baz podatkov tretjih oseb.
- Razpoložljiva izvorna koda ABAP za SAP-jeve programske aplikacije ter dodatno izdani in podprti funkcijski moduli.
- Upravljanje sprememb programske opreme, kot so na primer spremenjene nastavitve konfiguracije ali nadgradnje rešitev Standard Support, je lahko podprto z vsebinskim in informacijskim gradivom, orodji za kopiranje klienta in entitet ter orodji za primerjavo prilagoditev nastavitev.

Obravnava sporočil

- SAP Notes na SAP Service Marketplaceu dokumentirajo napake programske opreme in vsebujejo informacije o tem, kako jih odpraviti, se jim izogniti in jih zaobiti. SAP Notes lahko vsebuje popravke kode, ki jih lastniki licenc lahko implementirajo v svoj SAP-jev sistem. V SAP Notes se beležijo tudi težave, povezane z dokumenti, vprašanja lastnikov licenc in priporočene rešitve (npr. prilagoditve nastavitev).
- SAP Note Assistant - orodje za namestitev posebnih popravkov in izboljšav za SAP-jeve komponente.
- SAP-jevo globalno upravljanje s sporočili za težave, povezane s SAP-jevimi rešitvami Enterprise Support. Kadar lastnik licence prijavi okvare, mu SAP nudi podporo z navodili, kako popraviti, se izogniti ali zaobiti napake. Glavni kanal za tako podporo je infrastruktura podpore, ki jo nudi SAP. Lastnik licence lahko kadarkoli pošlje sporočilo o napaki. Vse osebe, vključene v reševanje težave, lahko kadarkoli dostopajo do statusa sporočila. V izjemnih primerih lahko lastnik licence stopi v stik s SAP-jem tudi po telefonu. Za take stike (in za drugačne), SAP od lastnika licence zahteva omogočen oddaljen dostop, kot je določeno v členu 3.2(iii). SAP bo začel z obravnavanjem sporočil o napakah z visoko prioriteto (definicije prioritet najdete v SAP-jevem navodilu 67739) v roku 24 ur, 7 dni v tednu, če so izpolnjeni naslednji pogoji: (i) napaka mora biti sporočena v angleščini, in (ii) Lastnik licence mora imeti ustrezno usposobljenega angleško govorečega zaposlenega, da lahko Lastnik licence in SAP komunicirata, če SAP dodeli obravnavo sporočila SAP-jevemu centru podpore v tujini. Če eden ali oba pogoja nista izpolnjena, SAP ne more začeti ali nadaljevati obravnave sporočil, dokler pogoji niso izpolnjeni.
- Globalni stalni postopki eskalacije.

Oddaljene storitve

- Pri SAP Standard Support je trenutno mogoče izbrati eno od navedenih oddaljenih storitev na vsako aktivno namestitev na koledarsko leto:
    - Ena kontrola SAP GoingLive Check, npr. ko se stranka odloči implementirati novo SAP-jevo programsko opremo in jo produkcijsko uporabljati,
    - Ena kontrola SAP GoingLive Upgrade Check za nadgradnjo v višjo izdajo, ali
    - Ena kontrola GoingLive OS/DB Migration Check. OS/DB Migration Check lastniku licence pomaga pri pripravi na migracijo operacijskega sistema ali baze podatkov. Za migracijo je odgovoren lastnik licence.
- V primeru zelo pomembnih opozoril, ki jih posreduje SAP EarlyWatch® Alert, se lahko po potrebi izvedeta do dve (2) kontroli SAP EarlyWatch® Check za Produkcijski sistem v koledarskem letu.
- Storitev lahko sestavlja ena ali več Sej za storitev.
- Za pravočasno dobavo oddaljene storitve mora biti oddaljena storitev naročena vsaj 2 meseca pred želenim datumom dobave. Pravica do oddaljenih storitev velja samo za specifično namestitev in ni prenosljiva na druge namestitve.

- Dodatne informacije in podrobnosti o posameznih oddaljenih storitvah najdete na SAP Service Marketplaceu na http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager Enterprise Edition pri storitvi Standard Support

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (in katerikoli naslednik SAP Solution Manager Enterprise Edition v skladu s to Pogodbo) je predmet Pogodbe samo za naslednje namene pri storitvi SAP Standard Support: (i) Dobavo SAP Standard Support, vključno z dobavo in namestitvijo ter nadgradnjo in vzdrževanjem rešitev Standard Support, in (ii) odzivno podporo na zahtevo Lastnika licence, kar brez omejitev vključuje popravila napak (npr. popravki, opombe ipd.) in analizo vzrokov za rešitve Standard Support, (iii) upravljanje rešitev Standard Support z uporabo samo tistih scenarijev**,** ki so del funkcijske osnove, kot je opredeljeno na SAP Service Marketplaceu http://service.sap.com/solutionmanager
- SAP lahko po svoji lastni presoji občasno posodobi SAP Service Marketplace na http://service.sap.com/solutionmanager s primeri uporabe SAP Solution Manager Enterprise Edition za SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition lahko za SAP Standard Support uporabljajo samo imenovani uporabniki Lastnika licence, ki je pridobil licenčne pravice za programsko opremo, v času veljavnosti tega Časovnega načrta in samo za namene podpore Lastnika licence, povezane s SAP-jem, za podporo internim poslovnim procesom Lastnika licence. Pravica do uporabe katerihkoli drugih zmogljivosti SAP Solution Manager Enterprise Edition za storitve SAP Standard Support, ki niso eksplicitno navedene zgoraj, je predmet ločene pisne pogodbe s SAP-jem, četudi so del SAP Solution Manager Enterprise Edition ali pa so z njim povezane. SAP Solution Managerja izrecno ni dovoljeno uporabljati za aplikacije tretjih oseb, ki niso licencirane prek SAP-ja, oz. za druge komponente ali IT-sredstva, ki delujejo v povezavi s SAP-jevo programsko opremo.
- Če Lastnik licence prekine SAP Standard Support in prejema SAP Enterprise Support v skladu s 6. členom, lahko Lastnik licence uporablja SAP Solution Manager Enterprise Edition v skladu s pogoji Časovnega načrta za SAP Enterprise Support.

Druge komponente, metodologije, vsebine in sodelovanje v skupnosti

- Nadzor komponent in agentov za sisteme za nadzor razpoložljivih virov ter zbiranje informacij o statusu sistema rešitev Standard Support (npr. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrativna integracija distribuiranih sistemov prek SAP Solution Manager Enterprise Edition za namene storitve SAP EarlyWatch Alert.
- Vsebina in dodatna orodja za povečanje učinkovitosti, ki lahko vključujejo metodologije implementacije in standardne postopke, vodnik za implementacijo (Implementation Guide - IMG) in nize poslovnih konfiguracij (Business Configuration - BC Sets).
- Dostop do smernic preko SAP Service Marketplacea, ki lahko vključujejo implementacijske in izvedbene procese ter vsebine, ki so namenjene zniževanju stroškov in tveganj.
- Sodelovanje v SAP-jevi skupnosti strank in partnerjev (prek SAP Service Marketplacea), ki nudi podatke o najboljših poslovnih praksah, ponudbah storitev itd.

3. Odgovornosti Lastnika licence

3.1 Upravljanje s programom SAP Standard Support

Lastnik licence mora za pridobitev SAP Standard Support v skladu s pogodbo imenovati kvalificirano, angleško govorečo Kontaktno osebo znotraj svojega SAP-jevega središča za strokovno znanje stranke ("CCOE") ("Kontaktna oseba") in mora zagotoviti podatke o Kontaktni osebi (zlasti naslov e-pošte in telefonsko številko), s pomočjo katerih je mogoče kadarkoli stopiti v stik s Kontaktno osebo ali pooblaščencem Kontaktne osebe. Kontaktna oseba lastnika licence bo pooblaščeni zastopnik lastnika licence, ki bo lahko sprejemal potrebne odločitve za lastnika licence ali take odločitve izvajal brez nepotrebne zamude.

3.2 Ostale zahteve

Lastnik licence mora dodatno izpolniti še naslednje pogoje:

(i) nadaljevati s plačili vseh vzdrževalnin Standard Support v skladu s to Pogodbo in tem časovnim načrtom.

(ii) tudi sicer izpolnjevati svoje obveznosti v skladu s Pogodbo in tem časovnim načrtom.

(iii) omogočati in vzdrževati oddaljeni dostop na podlagi standardnega tehničnega postopka, kot ga opiše SAP, ter zagotoviti SAP-ju vse potrebne avtorizacije, še posebej za oddaljeno analizo problema, kot del upravljanja sporočil. Tak oddaljen dostop mora biti odobren brez omejitev glede na narodnost oz. državo zaposlitve SAP-jevih zaposlenih, ki obravnavajo sporočila. Lastnik licence se strinja, da neodobritev dostopa lahko povzroči zakasnitve pri obravnavanju sporočil in zagotavljanju popravkov ali onemogoči SAP pri nudenju učinkovite pomoči. Za storitve podpore morajo biti nameščene potrebne komponente programske opreme. Če želite podrobne informacije, glejte SAP-jevo navodilo 91488.

(iv) pridobiti in ohraniti CCOE certifikat, ki ga podeli SAP, v skladnosti s pogoji, opisanimi v 4. členu.

(v) imeti nameščen in konfiguriran programski sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition z najnovejšimi popravki za Basis ter najnovejše pakete popravkov SAP Solution Manager Enterprise Edition in ta sistem produktivno uporabljati.

(vi) aktivirati SAP EarlyWatch Alert za produkcijske sisteme in prenašati podatke v produkcijski sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition lastnika licence. Za informacije o namestitvi te storitve glejte SAP-jevo navodilo 1257308.

(vii) vzpostaviti povezavo med SAP Solution Manager Enterprise Edition lastnika licence in SAP-jem ter povezati rešitve Standard Support in programsko opremo SAP Solution Manager Enterprise Edition lastnika licence.

(viii) Lastnik licence vzdržuje infrastrukturo za rešitve in osnovne poslovne procese v svojem sistemu SAP Solution Manager Enterprise Edition vsaj za Produkcijske sisteme in sisteme, povezane s Produkcijskimi sistemi. Lastnik licence dokumentira vse projekte implementacije ali nadgradnje za svoj sistem SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) za popolno omogočitev in aktiviranje SAP Solution Manager Enterprise Edition mora lastnik licence upoštevati ustrezno dokumentacijo.

(x) lastnik licence se strinja, da bo vzdrževal zadostne in aktualne zapise za vse spremembe in jih po potrebi nudil SAP-ju.

(xi) vsa sporočila o napakah morajo biti oddana prek aktualne SAP-jeve infrastrukture podpore, kot jo omogoča SAP z občasnimi posodobitvami, nadgradnjami ali dodatki.
(xii) nemudoma obvestiti SAP o kakršnihkoli spremembah svojih namestitev in imenovanih uporabnikov ter posredovati vse druge relevantne informacije za rešitve Standard Support.

4. Središče za strokovno znanje stranke

4.1 Vloga CCOE

CCOE je centralno kontaktno mesto lastnika licence s SAP-jevo podporno organizacijo. SAP priporoča, da projekt implementacije CCOE poteka vzporedno s projekti funkcionalne in tehnične implementacije.

4.2 Osnovne funkcije CCOE

CCOE mora izpolnjevati naslednje osnovne funkcije:

- Storitev podpore (Support Desk): Vzpostavitev in delovanje storitev podpore (Support Desk) z zadostnim številom svetovalcev za podporo za infrastrukturne/aplikacijske platforme in povezane aplikacije med rednim lokalnim delovnim časom (vsaj 8 ur na dan, 5 dni v tednu (od ponedeljka do petka)). Procesi podpore in znanja lastnika licence bodo pregledani v okviru revizije certifikacije.
- Pogodbena administracija: Obdelava Pogodbe in licence skupaj s SAP-jem (nadzor licenc, fakturiranje vzdrževanja, procesiranje naloga za izdajo, upravljanje z matičnimi podatki uporabnikov in namestitev).
- Koordinacija zahtev za inovacijo: Zbiranje in koordinacija razvojnih zahtev Lastnika licence in/ali njegovih izpostav, pod pogojem, da so te izpostave upravičene do uporabe rešitev Standard Support v skladu s Pogodbo. V tej vlogi bo imel CCOE pooblastila, da bo lahko deloval kot posrednik s SAP-jem in izvajal potrebne ukrepe ter sprejemal potrebne odločitve, da se izogne nepotrebnim spremembam rešitev Standard Support in zagotavljal, da so načrtovane spremembe v skladu s SAP-jevo programsko opremo in strategijo lansiranja. CCOE bo tudi koordiniral zahteve lastnika licence za obvestila o modifikaciji in za razkritja.
- Upravljanje z informacijami: Posredovanje informacij (na primer interne predstavitve, informativni dogodki in marketing) o rešitvah Standard Support in o CCOE-ju znotraj organizacije Lastnika licence.
- Načrtovanje oddaljenih storitev: Koordinacija nudenja oddaljenih storitev s SAP-jem

4.3 Certifikacija CCOE

Če Lastnik licence na Datum začetka veljavnosti še nima certificiranega CCOE, mora vzpostaviti certificiran CCOE najpozneje: (i) v dvanajstih (12) mesecih po Datumu začetka veljavnosti, ali (ii) v šestih (6) mesecih potem, ko je Lastnik licence začel uporabljati vsaj eno od rešitev Standard Support v aktivnem načinu za vsakodnevno poslovanje. Za pridobitev aktualne primarne SAP-jeve certifikacije CCOE stranke mora ta stranka skozi postopek revizije. Podrobne informacije o procesu ter pogojih začetne in ponovne certifikacije, kot tudi informacije o razpoložljivih stopnjah certifikacije najdete na SAP Service Marketplaceu na http://service.sap.com/coe.

5. Vzdrževalnina za SAP Standard Support

Vzdrževalnina za SAP Standard Support bo vsako četrtletje plačana vnaprej in bo določena v prilogah ali dokumentih naročil k Pogodbi. Po Začetnem obdobju (kot je določeno v prilogah ali dokumentih naročil k Pogodbi) bodo kakršnekoli omejitve glede povišanj vzdrževalnine za SAP Standard Support odvisne od tega, v kolikšni meri Lastnik licence upošteva zgoraj določene zahteve glede CCOE.

6. Prekinitev

6.1 Katerakoli stranka lahko prekine pogodbo za SAP Standard Support, o tem pa mora pisno obvestiti drugo stranko 3 mesece (i) pred koncem Začetnega obdobja in (ii) pred začetkom naslednjega obdobja podaljšanja. Vsaka prekinitev v skladu z zgoraj navedenim bo začela veljati po koncu aktualnega obdobja za SAP Standard Support, v katerem je druga stranka prejela obvestilo o prekinitvi. Ne glede na navedeno, lahko SAP prekine pogodbo za SAP Standard Support mesec dni po pisnem obvestilu, da Lastnik licence ni plačal vzdrževalnine za Standard Support.

6.2 Ne glede na pravice Lastnika licence iz člena 6.1 in pod pogojem, da Lastnik licence nima plačilnih obveznosti v skladu s Pogodbo, lahko Lastnik licence izbere SAP Enterprise Support (i) za vsa naročila za podporo, samo na osnovi podaljšanja na koledarsko leto, pred začetkom kateregakoli koledarskega meseca, ali (ii) za vsa naročila za podporo, ne samo na osnovi podaljšanja na koledarsko leto, pred obletnico kakršnegakoli takega podaljšanja, 3 mesece prej pa mora o tem obvestiti SAP. Lastnik mora tako izbiro navesti v obvestilu in SAP Standard Support se prekine, takoj ko začne veljati SAP Enterprise Support. Vsaka taka izbira velja za vse rešitve Standard Support in se izvede v skladu s trenutno veljavnimi SAP-jevimi pogoji za SAP Enterprise Support, vključno, in brez omejitev, z oblikovanjem cen. SAP in Lastnik licence morata podpisati dopolnilo ali drug dokument k Pogodbi, ki zabeleži izbiro Lastnika licence in takrat veljavne SAP-jeve pogoje.

6.3 V pojasnilo: prekinitev podpore SAP Standard Support ali izbira druge vrste SAP-jevih storitev podpore s strani Lastnika licence v skladu z določili glede izbire storitev podpore iz Pogodbe velja striktno za vse licence iz Pogodbe, njenih prilog, časovnih načrtov, dopolnil in dokumentov naročil, dovoljena pa ni nobena delna prekinitev podpore SAP Standard Support ali delna izbira ene vrste storitev SAP Standard Support s strani lastnika licence, če gre za katerikoli del Pogodbe, njenih prilog, časovnih načrtov, dopolnil, dokumentov naročil ali tega časovnega načrta.

7. Nadzor

Za preverjanje izpolnjevanja pogojev tega časovnega načrta je SAP upravičen do periodičnega nadzora (vsaj enkrat letno, v skladu s SAP-jevimi standardnimi postopki) (i) pravilnosti informacij, ki jih je posredoval lastnik licence, in (ii) uporabe Solution Manager Enterprise Edition lastnika licence v skladu s pravicami in omejitvami, ki so določene v tem časovnem načrtu.

8. Ponovna vzpostavitev

Če se lastnik licence ne odloči začeti s podporo SAP Standard Support na prvi dan v mesecu po prvi dobavi rešitev Standard Support ali pa je SAP Standard Support drugače prekinjen v skladu s členom 6.1, brez uveljavljanja pravic iz člena 6.2, ali pa lastnik licence zavrne SAP Standard Support za nekaj časa in ga nato ponovno zahteva ali vzpostavi, bo SAP lastniku licence zaračunal povišano vzdrževalnino za SAP Standard Support, ki je povezana s tem Časovnim načrtom, in plačilo ponovne vzpostavitve.

9. Ostala določila in pogoji.

9.1 Obseg storitev SAP Standard Support, ki ga nudi SAP, lahko SAP vsako leto kadarkoli spremeni, pri tem pa mora tri mesece prej stranko pisno obvestiti o tem.

9.2 Lastnik licence tu potrjuje, da je prejel vse licence za rešitve Standard Support.

9.3 Če je Lastnik licence upravičen do ene ali več oddaljenih storitev na koledarsko leto, (i) Lastnik licence teh oddaljenih storitev ne more prejeti v prvem koledarskem letu, če je Datum začetka veljavnosti tega Časovnega načrta po 30. septembru, in (ii) Lastnik licence ne sme prenesti oddaljene storitve v naslednje koledarsko leto, če oddaljenih storitev ni uporabil.

9.4 NEUPORABA SAP STANDARD SUPPORT, KI GA NUDI SAP, LAHKO ONEMOGOČI SAP PRI IDENTIFICIRANJU IN POMOČI PRI ODPRAVI POTENCIALNIH PROBLEMOV, KI BI LAHKO POSLEDIČNO POVZROČILI NEZADOVOLJIVO DELOVANJE PROGRAMSKE OPREME, ZA KAR SAP NE ODGOVARJA.

9.5. Če SAP Lastniku licence v skladu s Pogodbo licencira programsko opremo tretjih oseb, bo SAP nudil SAP Standard Support za to programsko opremo tretje osebe do stopnje, do katere tretja oseba tako podporo nudi SAP-ju. Lastnik licence bo morebiti za prejemanje SAP Standard Support moral posodobiti svoj operacijski sistem in baze podatkov. Če posamezen dobavitelj nudi podaljšanje podpore za svoj produkt, lahko SAP za doplačilo ponudi tako podaljšanje podpore v posebnem pisnem dogovoru.

9.6. SAP Standard Support se nudi glede na aktualne faze vzdrževanja SAP-jeve programske opreme, kot je navedeno na http://service.sap.com/releasestrategy.