POPIS STANDARDNÍ PODPORY SAP („Popis“)

Tento dokument je připojen k výše uvedené Smlouvě a stává se její součástí. V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními Smlouvy, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.

Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („Standardní podpora SAP“), pro veškerý software Zákazníka licencovaný v souladu se Smlouvou (dále v textu společně označovaný jako „Řešení standardní podpory“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. Definice

1.1 „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro běžný provoz, ve kterém jsou zaznamenána data Zákazníka.

1.2 „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech, s ohledem na příslušné dny pracovního klidu v místě sídla společnosti SAP.

2. Rozsah Standardní podpory SAP

Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout takovou úroveň služeb Standardní podpory SAP, která je v rámci daného Území obecně poskytována. Standardní podpora SAP v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení standardní podpory 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 obsahovat také opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změněným právním a regulačním požadavkům.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro softwarové aplikace SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrady Řešení standardní podpory, je podporováno v současné době například prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit, a nástrojů pro porovnávání customizace.

Zpracování zpráv

- 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. nastavení pro customizing).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- Globální zpracování zpráv společností SAP pro problémy související s Řešeními standardní podpory. Když Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace, jak lze chyby odstranit či obejít, nebo jak jim může zabránit. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude podpůrná infrastruktura poskytnutá společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoli. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoli zjistit stav hlášení. Zákazník může v mimořádných případech kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takový kontakt (a v ostatních stanovených případech) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je stanoveno v části 3.2(iii). Společnost SAP začne řešit zprávy o chybách s velmi vysokou prioritou (definice priorit viz pokyn SAP č. 67739) během 24 hodin, 7 dní v týdnu, a to za předpokladu, že jsou splněny následující podmínky: (i) Chyba musí být nahlášena anglicky a (ii) Zákazník musí mít k dispozici dostatečně kvalifikovaného anglicky mluvícího zaměstnance, aby Zákazník a společnost SAP mohli komunikovat v případě, že společnost SAP přidělí zprávu o problému zahraničnímu centru podpory SAP. Jinak společnost SAP začne zprávu řešit: (i) V případě poruch, které zabraňují provozu: Pokud jsou takové případy nahlášeny před 12:00 Místní pracovní doby, zpráva začne být vyřizována nejpozději následující pracovní den. Pokud jsou nahlášeny po12:00 Místní pracovní doby, vyřizování zprávy bude zahájeno nejpozději přespříští pracovní den.; (ii) V případě poruch, které omezují provoz: Zprávy začnou být vyřizovány v přiměřené lhůtě po oznámení a podle vážnosti dané poruchy.; (iii) Ostatní chyby budou odstraněny v příštím release.
- Globální postupy eskalace 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Vzdálené služby

- Standardní podpora SAP v současné době zahrnuje výběr jedné z následujících služeb na produktivní instalaci na rok:
  - Jednu službu GoingLive Check např. pro případ, že se zákazník rozhodne implementovat nový Software SAP a používat jej produktivně;
  - Jednu službu GoingLive Upgrade Check pro upgrade na vyšší release; nebo
  - Jednu službu GoingLive OS/DB Migration Check. GoingLive OS/DB Migration Check pomůže Zákazníkovi při přípravě migrace operačního systému nebo databáze. Za migraci zodpovídá Zákazník.
- V případě závažných výstrah ohlášených službou SAP EarlyWatch® Alert mohou být pro produktivní systém za kalendářní rok provedeny až dvě (2) kontroly SAP EarlyWatch® Check, pokud to bude potřeba.
- Služba může sestávat z jedné či více servisních konzultací („Service Session“). 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.
- Aby bylo možné splnit požadované datum dodávky pro vzdálenou službu, služba musí být objednána alespoň dva měsíce před požadovaným datem dodávky služby. Právo na služby existuje pouze u konkrétních instalací a nelze je přenést na jiné instalace.
- Další informace a detaily o jednotlivých službách SAP najdete na SAP Service Marketplace na webové stránce http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) podléhá Smlouvě a je určen výhradně pro následující účely v rámci Standardní podpory SAP: (i) poskytování Standardní podpory SAP, včetně poskytování a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení standardní podpory a (ii) reporting projektu, vytváření cílových konceptů podniku a podniková konfigurace, Early Watch Alert, monitorování komponent založené na platformě SAP Netweaver, provozování support desku pouze pro Řešení standardní podpory a pro řízení změnových požadavků souvisejících výhradně s Řešeními standardní podpory a v jejich rámci.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition bude používán Zákazníkem výhradně v době trvání tohoto Popisu, s ohledem na licenční práva k softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Zákazníka, na podporu interních podnikových operací Zákazníka. Právo používat jiné funkce SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory SAP, než jsou uvedeny výše, podléhá dodatečnému poplatku a zvláštní písemné smlouvě se společností SAP, a to i v případě, že jsou takové funkce dostupné v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition nebo se k němu vztahují.
- Společnost SAP může čas od času aktualizovat způsoby použití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci Standardní podpory SAP. Společnost SAP aktualizované způsoby použití oznámí na SAP Service Marketplace v části http://service.sap.com/solutionmanager nebo na aktuálně platném portálu podpory SAP. Takové způsoby použití se budou vztahovat k tomu, jakým způsobem může Zákazník nadále používat SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Pokud Zákazník ukončí Standardní podporu SAP a začne využívat SAP Enterprise Support v souladu s částí 6, způsob použití SAP Solution Manager Zákazníkem se bude řídit podmínkami Popisu SAP Enterprise Support.

Další komponenty, metodika, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování informací o stavu systému a dostupných zdrojích v rámci Řešení standardní podpory (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrativní integrace distribuovaných systémů prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Obsahové a doplňkové nástroje určené ke zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat implementační metodiku a standardní postupy, implementační příručku (Implementation Guide – IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Přístup k návodům prostřednictvím SAP Service Marketplace, což může zahrnovat implementační a provozní procesy a obsah, které jsou určeny ke snížení nákladů a rizik.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím systému SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb atd.

3. Odpovědnosti Zákazníka

3.1 Řízení programu Standardní podpory SAP

Chce-li Zákazník využívat Standardní podporu SAP za podmínek uvedených v tomto dokumentu, musí Zákazník jmenovat kvalifikovanou anglicky mluvící osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka („Kontaktní osoba“) a musí poskytnout podrobné kontaktní údaje (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), jejichž prostřednictvím lze Kontaktní osobu nebo autorizovaného zástupce dané Kontaktní osoby kdykoli kontaktovat. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nezbytná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

Kontaktní osoba Jméno	Korespondenční adresa	E-mailová adresa	Telefonní číslo - pevná linka	Telefonní číslo – mobilní telefon

3.2 Ostatní požadavky

Zákazník musí dále splňovat následující požadavky:

(i) I nadále hradit veškeré poplatky za Standardní podporu v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
(ii) Plnit ostatní závazky v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.
(iii) Poskytovat a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP veškerá nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely analýzy problémů v rámci zpracování hlášení. Takový vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, který/kteří zpracovává/zpracovávají hlášení týkající se podpory, nebo země, ve které se nacházejí. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlením při zpracování hlášení a poskytování nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopna poskytnout pomoc efektivním způsobem. Pro služby podpory musí být také nainstalovány nezbytné softwarové komponenty. Další podrobnosti viz SAP Note 91488.
(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v níže uvedené části 4, a to do dvanácti měsíců od Data účinnosti tohoto dokumentu.
(v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bázi, ABAP a nejnovějšími balíčky podpory (support package) pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.
(vi) Aktivovat službu SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. Další informace o nastavení této služby viz SAP Note 1257308.
(vii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními standardní podpory a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.
(viii) Zákazník bude udržovat landscape Řešení standardní podpory a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka alespoň pro Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat veškeré projekty implementace nebo upgradu v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.
(ix) Plně zprovoznit a aktivovat SAP Solution Manager Enterprise Edition, Zákazník musí postupovat v souladu s dokumentací.
(x) Zákazník se zavazuje udržovat adekvátní a aktuální záznamy o veškerých modifikacích a v případě potřeby takové záznamy bezodkladně poskytnout společnosti SAP.
(xi) Všechna chybová hlášení předat prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je postupně uvolňována společností SAP prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.
(xii) Bez zbytečného prodlení informuje společnost SAP o veškerých změnách, které se týkají instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů, a o všech ostatních informacích relevantních pro Řešení standardní podpory.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Úloha Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise).

Zákazník je povinen založit Zákaznické COE, které splňuje níže specifikované požadavky, a to do dvanácti měsíců od Data účinnosti tohoto dokumentu. Zákaznické COE je Zákazníkem zřízeno jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu.

4.2 Základní funkce Zákaznického COE

Zákaznické COE musí plnit následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformu infrastrukry/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (alespoň 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (pondělí až pátek)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (licenční audit, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: Shromažďování a koordinace vývojových požadavků od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček, za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna využívat Řešení standardní podpory v souladu s Smlouvou. Zákaznické COE by mělo v této pozici fungovat rovněž jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré kroky a učinit veškerá rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení standardní podpory, které nejsou nezbytné, a aby bylo zajištěno, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP, týkající se verzí. Zákaznické COE také koordinuje oznámení o změnách a požadavky na zveřejnění od Zákazníka.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešeních standardní podpory a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.

4.3 Certifikace Zákaznického COE

Pokud Zákazník nezřídil certifikované Zákaznické COE již k Datu účinnosti, Zákazník musí založit certifikované Zákaznické COE do jednoho (1) roku od Data účinnosti. Společnost SAP může Zákazníkovi na základě žádosti toto období prodloužit. Za účelem získání certifikátu Zákaznického COE nebo pro jeho obnovení, musí Zákaznické COE podstoupit audit, který pokrývá jeho základní funkce (primární certifikace). Podrobné informace o procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace jsou dostupné na SAP Service Marketplace na adrese http://service.sap.com/coe.

5. Poplatky za Standardní podporu SAP

Poplatky za Standardní podporu SAP budou hrazeny čtvrtletně předem a budou stanoveny v Dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatky za Standardní podporu SAP včetně DPH budou účtovány na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za Standardní podporu SAP vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po Počátečním období budou poplatky za Standardní podporu SAP a jakákoli omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1 Standardní podpora SAP může být ukončena kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně 90 dnů (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení na další období. Každá výpověď bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které je Standardní podpora SAP sjednána, v jehož průběhu byla výpověď doručena. Společnost SAP může bez ohledu na předchozí ustanovení ukončit Standardní podporu SAP na základě třicetidenní písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za Standardní podporu SAP.

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 Enterprise Support, když toto devadesát (90) dní předem oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem libovolného kalendářního měsíce, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před datem každého takového obnovení. Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení SAP Enterprise Supportu dojde k ukončení Standardní podpory SAP. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení standardní podpory a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky společnosti SAP pro SAP Enterprise Support, 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 Standardní podpory SAP nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na veškeré licence, na které se vztahuje Smlouva, její přílohy, změny, popisy, dodatky a objednávky. Jakákoli částečná výpověď Standardní podpory SAP nebo částečná volba Standardní podpory SAP Zákazníkem nebude povolena ve vztahu ke kterékoliv části Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek nebo ve vztahu k tomuto Popisu.

7. Verifikace

Společnost SAP bude mít právo pravidelně monitorovat (alespoň jednou ročně a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (i) správnost informací poskytovaných Zákazníkem a (ii) to, zda Zákazník používá Solution Manager Enterprise Edition v souladu s právy a omezeními uvedenými v tomto dokumentu, aby tak mohla kontrolovat shodu s podmínkami tohoto dokumentu.

8. Znovu obnovení

V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude Standardní podpora SAP poskytována od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení standardní podpory, nebo v případě ukončení Standardní podpory SAP podle výše uvedené části 6.1, aniž by byla uplatněna práva uvedená v části 6.2, nebo v případě, že podpora nebyla Zákazníkovi po určité období poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovu obnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatky za podporu za časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovu obnovení.

9. Ostatní podmínky

9.1 Společnost SAP může rozsah Standardní podpory SAP kdykoli změnit na základě písemného oznámení tři měsíce předem.

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

9.3 Pokud má Zákazník nárok obdržet jednu nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník nebude mít nárok obdržet takové služby v prvním kalendářním roce, pokud je Datum účinnosti tohoto dokumentu pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník nebude mít nárok převést služby do dalšího roku, pokud takovou službu nevyužije.

9.4 NEVYUŽITÍ STANDARDNÍ ÚDRŽBY SAP 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 Pokud společnost SAP udělí Zákazníkovi na základě Smlouvy licenci pro software třetí strany, společnost SAP poskytne k takovému softwaru třetí strany Standardní podporu SAP pouze do té míry, do jaké příslušná třetí strana společnosti SAP Standardní podporu SAP zpřístupní. Po Zákazníkovi může být požadováno, aby provedl upgrade na aktuálnější verze operačních systémů a databází, aby mohl získat Standardní podporu SAP. Pokud některý dodavatel nabízí rozšíření podpory pro své produkty, společnost SAP může takové rozšíření nabídnout Zákazníkovi na základě zvláštní písemné Smlouvy za dodatečný poplatek. Pokud bude licenční smlouva mezi společností SAP a dodavatelem třetí strany ukončena, podpora pro software třetí strany od tohoto dodavatele bude poskytována prostřednictvím společnosti SAP v souladu s definovanými procesy podpory, dokud neskončí přechodné období, na kterém se dohodne společnost SAP a příslušný dodavatel třetí strany.

9.6 Standardní podpora SAP je poskytována v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese http://service.sap.com/releasestrategy. Pro některé verze softwaru je za další poplatek k dispozici rozšířená podpora.