ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Προσάρτημα")

Σε κάθε περίπτωση στην οποία οι διατάξεις του παρόντος Προσαρτήματος αντίκεινται ή δεν είναι σύμφωνες με τις διατάξεις της Συμβάσεως, συμπεριλαμβανομένων τυχόν παραρτημάτων, προσαρτημάτων, εντύπων παραγγελίας ή άλλων εγγράφων που επισυνάπτονται ή ενσωματώνονται δυνάμει αναφοράς στη Σύμβαση, οι διατάξεις του παρόντος Προσαρτήματος θα υπερισχύουν.
Το παρόν Προσάρτημα διέπει τη διάταξη των υπηρεσιών υποστήριξης από τη SAP σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο παρόν ("SAP Enterprise Support") για το σύνολο του λογισμικού για το οποίο παραχωρείται άδεια χρήσης στον Αδειούχο σύμφωνα με τη Σύμβαση (από τούδε και στο εξής καλούμενα συλλογικά ως οι "Λύσεις Enterprise Support"), με την εξαίρεση του λογισμικού για το οποίο ισχύουν αποκλειστικά ειδικές συμβάσεις υποστήριξης.

1. Ορισμοί:

1.1 Η ένδειξη "Ενεργοποίηση" επισημαίνει το χρονικό σημείο από το οποίο, μετά την εφαρμογή των Λύσεων Enterprise Support ή μιας αναβάθμισης των Λύσεων Enterprise Support, οι Λύσεις Enterprise Support μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον Αδειούχο για την επεξεργασία πραγματικών δεδομένων σε κανονική (live) λειτουργία και για την εκτέλεση των εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση.

1.2 "Λύση/Λύσεις Αδειούχου" θα σημαίνει τις Λύσεις Enterprise Support και κάθε άλλο λογισμικό για το οποίο παραχωρείται άδεια χρήσης στον Αδειούχο από τρίτα μέρη, με την προϋπόθεση ότι το εν λόγω λογισμικό τρίτου μέρους εκτελείται σε συνδυασμό με τις Λύσεις Enterprise Support.

1.3 "Σύστημα Παραγωγής" θα σημαίνει ένα ενεργό σύστημα SAP, το οποίο χρησιμοποιείται για την εκτέλεση των εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου και στο οποίο υφίστανται επεξεργασία τα δεδομένα του Αδειούχου.

1.4 "Λύση/Λύσεις Λογισμικού SAP" θα σημαίνει μια ομάδα από ένα ή πολλαπλά Συστήματα Παραγωγής που εκτελούν τις Λύσεις του Αδειούχου και επικεντρώνονται σε ένα συγκεκριμένο λειτουργικό τομέα της επιχείρησης του Αδειούχου. Λεπτομέρειες και παραδείγματα μπορείτε να βρείτε στο SAP Service Marketplace (όπως ορίζεται στο SAP Note 1324027ή σε κάθε μελλοντικό SAP Note που αντικαθιστά το SAP Note 1324027).

1.5 "Συνεδρία Υπηρεσίας" θα σημαίνει μια ακολουθία δραστηριοτήτων και εργασιών υποστήριξης που εκτελούνται απομακρυσμένα για τη συλλογή πρόσθετων πληροφοριών μέσω συνέντευξης ή ανάλυσης ενός Συστήματος Παραγωγής και που έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας λίστας συστάσεων. Μια Συνεδρία Υπηρεσίας μπορεί να εκτελείται χειροκίνητα, ως υπηρεσία αυτοεξυπηρέτησης ή πλήρως αυτοματοποιημένα.

1.6 "Κορυφαίο Ζήτημα" θα σημαίνει ζητήματα ή/και αστοχίες που προσδιορίζονται και λαμβάνουν προτεραιότητα από κοινού μεταξύ της SAP και του Αδειούχου, σύμφωνα με τα πρότυπα της SAP και οι οποίες (i) θέτουν σε κίνδυνο την Ενεργοποίηση ενός συστήματος προ-παραγωγής ή (ii) έχουν σημαντικό επιχειρησιακό αντίκτυπο σε ένα Σύστημα Παραγωγής.

1.7 "Τοπικό Ωράριο Γραφείου" θα σημαίνει το κανονικό ωράριο εργασίας (8.00 π.μ. έως 6.00 μ.μ.) κατά τη διάρκεια των τυπικών εργάσιμων ημερών, σύμφωνα με τις ισχύουσες δημόσιες αργίες που τηρούνται από την επίσημη έδρα της SAP. Αναφορικά με το SAP Enterprise Support μόνο, αμφότεροι οι συμβαλλόμενοι μπορούν να συμφωνήσουν από κοινού σε μια ξεχωριστή επίσημη έδρα μίας θυγατρικής της SAP για την εφαρμογή και χρήση της ως αναφορά για το Τοπικό Ωράριο Γραφείου.

2. Αντικείμενο του SAP Enterprise Support. Ο Αδειούχος δύναται να ζητήσει και η SAP θα παράσχει, στο μέτρο που η SAP παρέχει γενικότερα τέτοιες υπηρεσίες στην Περιοχή, τις υπηρεσίες SAP Enterprise Support. Το SAP Enterprise Support επί του παρόντος περιλαμβάνει:

Συνεχή Βελτίωση και Καινοτομία

- Νέες εκδόσεις λογισμικού των Λύσεων Enterprise Support για τις οποίες έχει παραχωρηθεί άδεια χρήσης, καθώς και εργαλεία και διαδικασίες αναβάθμισης.
- Πακέτα υποστήριξης - διορθωτικά πακέτα για τη μείωση της προσπάθειας εφαρμογής μεμονωμένων διορθώσεων. Τα πακέτα υποστήριξης μπορεί επίσης να περιλαμβάνουν διορθώσεις για την προσαρμογή υπαρχουσών λειτουργιών σε τροποποιημένες νομικές και ρυθμιστικές απαιτήσεις.
- Για τις εκδόσεις των βασικών εφαρμογών SAP Business Suite 7 (ξεκινώντας με το SAP ERP 6.0 και τις εκδόσεις των SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 και SAP PLM 7.0 που εστάλησαν το 2008), η SAP δύναται να παράσχει ενισχυμένη λειτουργικότητα ή/και καινοτομία μέσω πακέτων ενίσχυσης ή άλλων μέσων, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα. Κατά την κανονική συντήρηση μιας έκδοσης βασικής εφαρμογής SAP, η ισχύουσα πρακτική της SAP είναι να παράσχει ένα πακέτο ενίσχυσης ή άλλη ενημέρωση ανά ημερολογιακό έτος.
- Τεχνολογικές ενημερώσεις για την υποστήριξη λειτουργικών συστημάτων και βάσεων δεδομένων τρίτων μερών. Διαθέσιμος πηγαίος κώδικας ABAP για εφαρμογές Λογισμικού SAP και πρόσθετες νέες και υποστηριζόμενες λειτουργικές μονάδες.
- Η διαχείριση αλλαγών λογισμικού, όπως αλλαγές ρυθμίσεων διαμόρφωσης ή αναβαθμίσεις Λύσεων Enterprise Support , υποστηρίζεται για παράδειγμα με περιεχόμενο και πληροφοριακό υλικό, εργαλεία αντιγράφου πελάτη και επιχείρησης και εργαλεία σύγκρισης της προσαρμογής.
- Η SAP θα παρέχει στον Αδειούχο μέχρι πέντε ημέρες υπηρεσιών απομακρυσμένης υποστήριξης ανά ημερολογιακό έτος χρησιμοποιώντας τους αρχιτέκτονες λύσεων της SAP
    - για την υποστήριξη του Αδειούχου στην αξιολόγηση των δυνατοτήτων καινοτομίας του πλέον πρόσφατου πακέτου ενίσχυσης της SAP και του τρόπου που μπορεί να αναπτυχθεί για τις απαιτήσεις επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου.
    - έτσι ώστε να παρέχει στον Αδειούχο καθοδήγηση με τη μορφή συνεδριών μεταφοράς γνώσεων, κατά μέσο όρο μίας ημέρας, για συγκεκριμένο λογισμικό/εφαρμογές SAP ή για στοιχεία του Global Support Backbone. Επί του παρόντος, το περιεχόμενο και τα χρονοδιαγράμματα των συνεδριών εκτίθενται στη διεύθυνση http://service.sap.com/enterprisesupport. Ο προγραμματισμός, η διαθεσιμότητα και η μεθοδολογία παράδοσης είναι στη διακριτική ευχέρεια της SAP.
- Η SAP θα παρέχει στον Αδειούχο πρόσβαση σε καθοδηγούμενες υπηρεσίες αυτοεξυπηρέτησης, ως μέρος του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, βοηθώντας τον Αδειούχο να βελτιστοποιήσει τη διαχείριση τεχνικών λύσεων των επιλεγμένων Λύσεων Enterprise Support.
- Οι οδηγίες διαμόρφωσης και το περιεχόμενο για τις Λύσεις Enterprise Support συνήθως αποστέλλονται μέσω του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise. Βέλτιστες πρακτικές για τα SAP System Administration και SAP Solution Operations για το Λογισμικό SAP.
- Το περιεχόμενο διαμόρφωσης και λειτουργίας SAP υποστηρίζεται ως αναπόσπαστο μέρος των Λύσεων Enterprise Support.
- Το περιεχόμενο, τα εργαλεία και οι περιγραφές διεργασιών για το SAP Application Lifecycle Management αποτελούν μέρος του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, των Λύσεων Enterprise Support ή/και της σχετικής Τεκμηρίωσης για τις Λύσεις Enterprise Support.

Προηγμένη Υποστήριξη για τα Πακέτα Ενίσχυσης και άλλες Ενημερώσεις Λογισμικού SAP

Η SAP προσφέρει ειδικούς απομακρυσμένους ελέγχους που παρέχονται από τους ειδικούς λύσεων SAP για την ανάλυση προγραμματισμένων ή υπαρχουσών τροποποιήσεων και για τον προσδιορισμό πιθανών συγκρούσεων μεταξύ του προσαρμοσμένου κώδικα του Αδειούχου και των πακέτων ενίσχυσης και των άλλων ενημερώσεων Λύσεων Enterprise Support. Κάθε έλεγχος διεξάγεται για μία συγκεκριμένη τροποποίηση σε ένα από τα βήματα βασικών επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου. Ο Αδειούχος δικαιούται να λάβει υπηρεσίες από μία από τις παρακάτω κατηγορίες ανά ημερολογιακό έτος και ανά Λύση Λογισμικού SAP.

- Αιτιολόγηση Τροποποίησης: Βάσει της παροχής από τον Αδειούχο της απαιτούμενης τεκμηρίωσης SAP για το αντικείμενο και το σχεδιασμό μιας προγραμματισμένης ή υπάρχουσας προσαρμοσμένης τροποποίησηςστο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, η SAP προσδιορίζει την τυπική λειτουργικότητα των Λύσεων Enterprise Support, η οποία μπορεί να καλύπτει τις απαιτήσεις του Αδειούχου (για λεπτομέρειες ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/).
- Δυνατότητα διατήρησης προσαρμοσμένου κώδικα: Βάσει της παροχής από τον Αδειούχο της απαιτούμενης τεκμηρίωσης SAP για το αντικείμενο και το σχεδιασμό μιας προγραμματισμένης ή υπάρχουσας προσαρμοσμένης τροποποίησης στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, η SAP προσδιορίζει ποιες έξοδοι και υπηρεσίες χρήστη μπορούν να διατεθούν για το διαχωρισμό του προσαρμοσμένου κώδικα από τον κώδικα SAP (για λεπτομέρειες ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/).

Κέντρο Καθολικής Υποστήριξης

- SAP Service Marketplace - η γνωσιακή βάση δεδομένων της SAP και το εξωτερικό δίκτυο της SAP για τη μεταφορά γνώσεων στα οποία η SAP διαθέτει περιεχόμενο και υπηρεσίες στους αδειούχους και τους συνεργάτες της SAP μόνο.
- Το SAP Notes στο SAP Service Marketplace τεκμηριώνει δυσλειτουργίες του λογισμικού και περιέχει πληροφορίες για τον τρόπο αποκατάστασης, αποφυγής και παράκαμψης σφαλμάτων. Το SAP Notes μπορεί να περιέχει διορθώσεις κωδικοποίησης που μπορούν να εφαρμοστούν από τους αδειούχους στο σύστημα SAP που διαθέτουν. Το SAP Notes τεκμηριώνει επίσης σχετικά ζητήματα, ερωτήσεις αδειούχων και προτεινόμενες λύσεις (π.χ. προσαρμογή ρυθμίσεων).
- SAP Note Assistant - ένα εργαλείο για την εγκατάσταση συγκεκριμένων διορθώσεων και βελτιώσεων στα στοιχεία SAP.
- **SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise** – όπως περιγράφηκε στην Ενότητα 2.4

Υποστήριξη Κρίσιμων Διεργασιών

- Παγκόσμια διαχείριση μηνυμάτων από τη SAP για προβλήματα που σχετίζονται με τις Λύσεις Enterprise Support, συμπεριλαμβανομένων των Συμβάσεων Επιπέδου Υπηρεσιών για τον Χρόνο Αρχικής Απόκρισης και τις Διορθωτικές Ενέργειες (για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στην Ενότητα 2.1.1).
- Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης SAP – όπως περιγράφεται στην Ενότητα 2.2.
- Συνεχείς Έλεγχοι Ποιότητας – όπως περιγράφεται στην Ενότητα 2.3.
- Παγκόσμια ανάλυση βασικού αιτίου και διαδικασίες κλιμάκωσης 24x7, σύμφωνα με την ενότητα 2.1 παρακάτω.
- Ανάλυση Βασικού Αιτίου για Προσαρμοσμένο Κώδικα: Για προσαρμοσμένο κώδικα του Αδειούχου που δημιουργήθηκε με το εργαλείο ανάπτυξης της SAP, η SAP παρέχει ανάλυση βασικού αιτίου για την υποστήριξη κρίσιμων διεργασιών, σύμφωνα με τη διαδικασία Παγκόσμιας Διαχείρισης Μηνυμάτων και τις Συμβάσεις Επιπέδου Υπηρεσιών που ορίζονται στις Ενότητες 2.1.1, 2.1.2 και 2.1.3, που αντιστοιχούν στα μηνύματα "πολύ υψηλής" και "υψηλής" προτεραιότητας. Εάν ο προσαρμοσμένος κώδικας του Αδειούχου είναι τεκμηριωμένος σύμφωνα με τα εκάστοτε πρότυπα εν ισχύ της SAP (για λεπτομέρειες ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/), η SAP δύναται να παράσχει οδηγίες για να βοηθήσει τον Αδειούχο στην επίλυση ζητημάτων

Άλλα Στοιχεία, Μεθοδολογίες, Περιεχόμενο και Συμμετοχή σε Κοινότητες

- Στοιχεία παρακολούθησης και πράκτορες για συστήματα για την παρακολούθηση των διαθέσιμων πηγών και τη συλλογή πληροφοριών κατάστασης του συστήματος των Λύσεων Enterprise Support (π.χ. SAP EarlyWatch Alert).
- Τα προδιαμορφωμένα πρότυπα δοκιμής και τα παραδείγματα δοκιμών συνήθως παρέχονται μέσω του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise. Επιπρόσθετα, το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise υποστηρίζει τις δραστηριότητες δοκιμής του Αδειούχου με λειτουργίες που επί του παρόντος περιλαμβάνουν:
    - Διαχείριση δοκιμών για τις Λύσεις Enterprise Support χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες που παρέχονται ως μέρος του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise
    - Διαχείριση ποιότητας για τη διαχείριση των "Quality-Gates"
    - Εργαλεία που παρέχονται από τη SAP για την αυτόματη δοκιμή
    - Εργαλεία που παρέχονται από τη SAP για την υποστήριξη της βελτιστοποίησης του αντικειμένου των δοκιμών επανάπτωσης. Αυτά τα εργαλεία υποστηρίζουν τον προσδιορισμό των επιχειρηματικών διεργασιών που επηρεάζονται από μια προγραμματισμένη αλλαγή των Λύσεων Λογισμικού SAP και παρέχουν συστάσεις για το αντικείμενο της δοκιμής, ενώ δημιουργούν και προγράμματα δοκιμής (για λεπτομέρειες ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/).
- Περιεχόμενο και συμπληρωματικά εργαλεία σχεδιασμένα να βοηθούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν μεθοδολογίες εφαρμογής και πρότυπες διαδικασίες, έναν Οδηγό Εφαρμογής (IMG) και Σύνολα Επιχειρηματικών Διαμορφώσεων (BC).
- Πρόσβαση στις οδηγίες μέσω του SAP Service Marketplace, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει διαδικασίες εφαρμογής και λειτουργιών και περιεχόμενο σχεδιασμένο να βοηθά στη μείωση του κόστους και των κινδύνων. Αυτό το περιεχόμενο επί του παρόντος περιλαμβάνει:
    - Ενέργειες Λύσεων από Άκρο σε Άκρο: Υποστηρίζει τον Αδειούχο με τη βελτιστοποίηση των ενεργειών από άκρο σε άκρο της Λύσης Λογισμικού SAP του Αδειούχου.
    - Εκτέλεση Μεθοδολογίας SAP: Υποστηρίζει τον Αδειούχο με τη διαχείριση εφαρμογών, τις ενέργειες επιχειρηματικών διεργασιών και τη διαχείριση της τεχνολογικής πλατφόρμας SAP NetWeaver® και επί του παρόντος περιλαμβάνει:
        - Τα πρότυπα SAP για τις ενέργειες λύσεων
        - Τις οδηγίες Εκτέλεσης SAP για την εφαρμογή των ενεργειών λύσεων από άκρο σε άκρο
        - Εργαλεία, συμπεριλαμβανομένης της λύσης διαχείρισης εφαρμογών SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise. Για περισσότερες πληροφορίες για τη μεθοδολογία Εκτέλεσης SAP, ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/runsap

- Συμμετοχή στην κοινότητα πελατών και συνεργατών SAP (μέσω του SAP Service Marketplace), η οποία παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις βέλτιστες επιχειρηματικές πρακτικές, προσφορές υπηρεσιών, κ.λπ.

2.1. Παγκόσμια Διαχείριση Μηνυμάτων και Σύμβαση Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA). Όταν ο Αδειούχος αναφέρει δυσλειτουργίες, η SAP υποστηρίζει τον Αδειούχο παρέχοντας πληροφορίες για τον τρόπο αποκατάστασης, αποφυγής ή παράκαμψης των σφαλμάτων. Το κύριο κανάλι για αυτή την υποστήριξη είναι η υποδομή υποστήριξης που παρέχεται από τη SAP. Ο Αδειούχος μπορεί να αποστείλει ένα μήνυμα σφάλματος καθ' οιονδήποτε χρόνο. Κάθε πρόσωπο που εμπλέκεται στη διαδικασία επίλυσης μηνυμάτων μπορεί να προσπελάσει την κατάσταση του μηνύματος καθ' οιονδήποτε χρόνο. Για περαιτέρω λεπτομέρειες για τον προσδιορισμό της προτεραιότητας μηνυμάτων, δείτε το SAP Note 67739.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, ο Αδειούχος μπορεί επίσης να επικοινωνήσει με τη SAP τηλεφωνικά. Για κάθε επικοινωνία (και όπως προβλέπεται διαφορετικά) η SAP απαιτεί από τον Αδειούχο να παράσχει απομακρυσμένη πρόσβαση όπως ορίζεται στην Ενότητα 3.2(iii).

Οι παρακάτω Συμβάσεις Επιπέδου Υπηρεσιών ("SLA" ή "SLAs") θα ισχύσουν για όλα τα μηνύματα υποστήριξης του Αδειούχου που αποδέχεται η SAP ως Προτεραιότητας 1 ή 2 και τα οποία καλύπτουν τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο παρόν. Τα εν λόγω SLA τίθενται σε ισχύ κατά το πρώτο πλήρες Ημερολογιακό Τρίμηνο μετά την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος του παρόντος Προσαρτήματος. Όπως χρησιμοποιείται στο παρόν, ο όρος "Ημερολογιακό Τρίμηνο" σημαίνει το διάστημα τριών μηνών που λήγει την 31 Μαρτίου, 30 Ιουνίου, 30 Σεπτεμβρίου και 31 Δεκεμβρίου αντίστοιχα για κάθε δεδομένο ημερολογιακό έτος.

2.1.1 SLA για τους Χρόνους Αρχικής Απόκρισης:

α. Μηνύματα Υποστήριξης Προτεραιότητας 1 ("Πολύ Υψηλή"). Η SAP θα αποκρίνεται στα μηνύματα υποστήριξης Προτεραιότητας 1 εντός μίας (1) ώρας από την παραλαβή από τη SAP (εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα) των εν λόγω μηνυμάτων υποστήριξης Προτεραιότητας 1. Ένα μήνυμα λαμβάνει Προτεραιότητα 1 εάν το πρόβλημα έχει πολύ σοβαρές συνέπειες για τις κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές και δεν επιτρέπει την εκτέλεση επείγουσας, κρίσιμης επιχειρηματικής εργασίας. Αυτό γενικά προκαλείται από τις παρακάτω περιστάσεις: πλήρη αστοχία λειτουργίας του συστήματος, δυσλειτουργίες κεντρικών λειτουργιών SAP στο Σύστημα Παραγωγής ή Κορυφαία Ζητήματα.

β. Μηνύματα Υποστήριξης Προτεραιότητας 2 ("Υψηλή"). Η SAP θα αποκρίνεται στα μηνύματα υποστήριξης Προτεραιότητας 2 εντός τεσσάρων (4) ωρών από την παραλαβή από τη SAP κατά τη διάρκεια του Τοπικού Ωραρίου Γραφείου της SAP, των εν λόγων μηνυμάτων υποστήριξης Προτεραιότητας 2. Ένα μήνυμα λαμβάνει Προτεραιότητα 2 εάν οι κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές σε ένα Σύστημα Παραγωγής επηρεάζονται σημαντικά και δεν είναι δυνατή η εκτέλεση απαραίτητων εργασιών. Αυτό μπορεί να προκληθεί από εσφαλμένες λειτουργίες ή λειτουργίες ακατάλληλες για χρήση στο σύστημα SAP που απαιτούνται για την εκτέλεση αυτών των συναλλαγών ή/και εργασιών.

2.1.2 SLA για το Χρόνο Απόκρισης Διορθωτικών Ενεργειών για τα Μηνύματα Υποστήριξης Προτεραιότητας 1 : Η SAP θα παρέχει μια λύση, παράκαμψη ή πρόγραμμα ενεργειών για την επίλυση ("Διορθωτική Ενέργεια") του μηνύματος υποστήριξης Προτεραιότητας 1 του Αδειούχου εντός τεσσάρων (4) ωρών από την παραλαβή από τη SAP εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα) του εν λόγω μηνύματος υποστήριξης Προτεραιότητας 1 ("SLA για Διορθωτική Ενέργεια"). Στην περίπτωση που υποβληθεί στον Αδειούχο πρόγραμμα ενεργειών ως Διορθωτική Ενέργεια, αυτό το πρόγραμμα ενεργειών θα περιλαμβάνει : (i) την κατάσταση της διαδικασίας επίλυσης, (ii) τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού των υπεύθυνων πηγών SAP, (iii) τις απαιτούμενες ενέργειες του Αδειούχου για την υποστήριξη της διαδικασίας επίλυσης, (iv) στο μέτρο που είναι δυνατό, τις προγραμματισμένες ημερομηνίες για τις ενέργειες της SAP και (v) την ημερομηνία και ώρα της επόμενης ενημέρωσης κατάστασης από τη SAP. Οι επακόλουθες ενημερώσεις κατάστασης θα περιλαμβάνουν μια περίληψη των ενεργειών που λήφθηκαν μέχρι αυτή τη στιγμή, τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα και την ημερομηνία και ώρα για την επόμενη ενημέρωση κατάστασης. Η SLA για τις Διορθωτικές Ενέργειες αφορά μόνο στο μέρος του χρόνου επεξεργασίας του μηνύματος στη SAP ("Χρόνος Επεξεργασίας"). Ο Χρόνος Επεξεργασίας δεν περιλαμβάνει το χρόνο κατά τον οποίο το μήνυμα είναι σε κατάσταση "Ενέργεια Πελάτη" ή "Προτεινόμενη Λύση SAP", όπου (α) η κατάσταση Ενέργεια Πελάτη σημαίνει ότι το μήνυμα υποστήριξης παραδόθηκε στον Αδειούχο και (β) η κατάσταση Προτεινόμενη Λύση SAP σημαίνει ότι η SAP παρείχε μια Διορθωτική Ενέργεια όπως ορίζεται στο παρόν. Η SLA για τη Διορθωτική Ενέργεια θα θεωρείται καλυφθείσα εάν εντός τεσσάρων (4) ωρών χρόνου επεξεργασίας: η SAP προτείνει λύση, παράκαμψη ή πρόγραμμα ενεργειών ή εάν ο Αδειούχος συμφωνήσει να μειώσει το επίπεδο προτεραιότητας του μηνύματος.

2.1.3 Προϋποθέσεις και Εξαιρέσεις.

2.1.3.1 Προϋποθέσεις. Η SLA θα ισχύσει μόνο όταν καλύπτονται οι κάτωθι προϋποθέσεις για τα μηνύματα υποστήριξης: (i) σε όλες τις περιπτώσεις εκτός της Ανάλυσης Βασικού Αιτίου για Προσαρμοσμένο Κώδικα της Ενότητας 2, τα μηνύματα υποστήριξης σχετίζονται με εκδόσεις των Λύσεων Enterprise Support οι οποίες κατηγοριοποιούνται από τη SAP με την κατάσταση αποστολής "μη περιορισμένη αποστολή", (ii) τα μηνύματα υποστήριξης υποβάλλονται από τον Αδειούχο στην Αγγλική γλώσσα μέσω του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, σύμφωνα με την εκάστοτε διαδικασία καταχώρισης επεξεργασίας μηνυμάτων υποστήριξης της SAP σε ισχύ, η οποία περιέχει τις σχετικές λεπτομέρειες που απαιτούνται (όπως ορίζονται στο SAP Note 16018 ή κάθε άλλο μελλοντικό SAP Note που αντικαθιστά το SAP Note 16018) ώστε η SAP να προβεί σε ενέργειες για το αναφερόμενο σφάλμα, (iii) τα μηνύματα υποστήριξης σχετίζονται με έκδοση προϊόντος των Λύσεων Enterprise Support που εμπίπτει στην Κύρια (Mainstream Maintenance) ή την Εκτεταμένη Συντήρηση (Extended Maintenance).

Για τα μηνύματα υποστήριξης Προτεραιότητας 1, θα πρέπει να ικανοποιούνται από τον Αδειούχο και οι παρακάτω πρόσθετες προϋποθέσεις: (α) το ζήτημα και ο επιχειρησιακός του αντίκτυπος περιγράφονται με επαρκείς λεπτομέρειες ώστε η SAP να είναι σε θέση να αξιολογήσει το ζήτημα, (β) ο Αδειούχος παρέχει για την επικοινωνία με τη SAP, εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, Αγγλόφωνο υπάλληλο επικοινωνίας με επαρκή εκπαίδευση και γνώση για την υποστήριξη στην επίλυση του μηνύματος Προτεραιότητας 1 σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του Αδειούχου κατά το παρόν και (γ) παρέχεται σύνδεσμος επικοινωνίας του Αδειούχου για τη δημιουργία απομακρυσμένης σύνδεσης στο σύστημα και την παροχή των απαραίτητων στοιχείων σύνδεσης στη SAP.

2.1.3.2 Εξαιρέσεις. Συγκεκριμένα για το SAP Enterprise Support οι παρακάτω τύποι μηνυμάτων Προτεραιότητας 1 εξαιρούνται από τις SLA: (i) μηνύματα υποστήριξης που αφορούν σε κυκλοφορία, έκδοση ή/και λειτουργίες των Λύσεων Enterprise Support που αναπτύχθηκαν ειδικά για τον Αδειούχο (συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό, όσων αναπτύχθηκαν από το SAP Custom Development ή/και θυγατρικές της SAP) με την εξαίρεση του προσαρμοσμένου κώδικα που δημιουργήθηκε με το εργαλείο ανάπτυξης της SAP, (ii) τα μηνύματα υποστήριξης που αφορούν εκδόσεις χωρών που δεν είναι μέρος των Λύσεων Enterprise Support και αντί για αυτό πραγματοποιούνται ως πρόσθετα συνεργάτη, βελτιώσεις ή τροποποιήσεις εξαιρούνται ρητά, ακόμη και αν αυτές οι ειδικές εκδόσεις χωρών δημιουργήθηκαν από τη SAP ή θυγατρική της SAP, (iii) το βασικό αίτιο πίσω από το μήνυμα υποστήριξης δεν είναι δυσλειτουργία, αλλά μια υπολειπόμενη λειτουργία ("αίτημα ανάπτυξης") ή το μήνυμα υποστήριξης ανάγεται σε αίτημα παροχής συμβουλών

2.1.4 Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας.

2.1.4.1 Η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την SLA, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν δράσει εντός του επιτρεπτού χρονικού ορίου κατά το ενενήντα πέντε τοις εκατό (95%) του συνόλου των περιπτώσεων για όλες τις SLA κατά τη διάρκεια ενός Ημερολογιακού Τριμήνου. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Αδειούχος υποβάλλει λιγότερα από είκοσι (20) μηνύματα (για το σύνολο όλων των SLA) σύμφωνα με τις SLA που ορίζονται ανωτέρω, κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Ημερολογιακού Τριμήνου, κατά τη διάρκεια του Enterprise Support, ο Αδειούχος συμφωνεί ότι η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την SLA, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν η SAP δεν υπερέβη το χρονικό πλαίσιο που ορίζεται στη SLA για περισσότερα από ένα μηνύματα υποστήριξης κατά τη διάρκεια του αντίστοιχου Ημερολογιακού Τριμήνου.

2.1.4.2. Σύμφωνα με την Ενότητα 2.1.4.1 ανωτέρω, στην περίπτωση που τα χρονικά πλαίσια για τις SLA δεν καλυφθούν (έκαστη περίπτωση καλούμενη "Αποτυχία"), θα ισχύσουν οι παρακάτω κανόνες και διαδικασίες: (i) Ο Αδειούχος θα ενημερώσει τη SAP εγγράφως για κάθε εικαζόμενη Αποτυχία, (ii) η SAP θα διερευνήσει κάθε τέτοια αξίωση και θα παράσχει γραπτή αναφορά επιβεβαιώνοντας ή αντικρούοντας την ακρίβεια της αξίωσης, (iii) ο Αδειούχος θα παράσχει εύλογη υποστήριξη στη SAP στις προσπάθειές της να αποκαταστήσει προβλήματα ή διαδικασίες που αποτρέπουν τη SAP να επιτύχει τις SLA, (iv) σύμφωνα με την παρούσα Ενότητα 2.1.4, εάν βάσει αναφοράς, η Αποτυχία της SAP αποδεικνύεται, η SAP θα εφαρμόσει Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσιών ("SLC") στο επόμενο Τιμολόγιο Τιμήματος SAP Enterprise Support ίση με μηδέν κόμμα είκοσι πέντε τοις εκατό (0.25%) του Τιμήματος SAP Enterprise Support του Αδειούχου για το αντίστοιχο Ημερολογιακό Τρίμηνο και για κάθε αναφερθείσα και αποδεδειγμένη Αποτυχία, σύμφωνα με ένα μέγιστο πλαφόν SLC ανά Ημερολογιακό Τρίμηνο ποσού ίσου με πέντε τοις εκατό (5%) του Τιμήματος SAP Enterprise Support του Δικαιούχου για το εν λόγω Ημερολογιακό Τρίμηνο. Ο Αδειούχος φέρει την ευθύνη να ενημερώσει τη SAP

για κάθε SLC εντός διαστήματος ενός μηνός μετά τη λήξη του Ημερολογιακού Τριμήνου κατά το οποίο προέκυψε η Αποτυχία. Δεν θα καταβάλλεται πρόστιμο εκτός και εάν ληφθεί γραπτή και πλήρως τεκμηριωμένη αξίωση SLC του Αδειούχου από τη SAP. Τα SLC που ορίζονται στην παρούσα Ενότητα 2.1.4 αποτελούν την αποκλειστική αποζημίωση του Αδειούχου αναφορικά με κάθε επικαλούμενη ή πραγματική Αποτυχία.

2.2 Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης SAP. Για τα ζητήματα Προτεραιότητας 1 και τα Κορυφαία Ζητήματα που σχετίζονται άμεσα με τις Λύσεις Enterprise Support η SAP θα διαθέτει μια παγκόσμια μονάδα εντός του οργανισμού υποστήριξης της SAP για τα αιτήματα που σχετίζονται με υποστήριξη κρίσιμων διεργασιών (το "Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης"). Το Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης θα εκτελεί τις κάτωθι ενέργειες υποστήριξης κρίσιμων διεργασιών: (i) απομακρυσμένη υποστήριξη για Κορυφαία Ζητήματα– το Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης θα ενεργεί ως πρόσθετο επίπεδο κλιμάκωσης επιτρέποντας την ανάλυση βασικού αιτίου σε βάση 24X7 για τον προσδιορισμό των προβλημάτων, (ii) Προγραμματισμός παροχής υπηρεσίας Συνεχούς Ποιοτικού Ελέγχου σε συνεργασία με το τμήμα IT του Αδειούχου, συμπεριλαμβανομένου του προγραμματισμού και του συντονισμού παράδοσης, (iii) παροχή μίας αναφοράς SAP Enterprise Support κατόπιν αιτήματος ανά ημερολογιακό έτος, (iv) απομακρυσμένη κύρια πιστοποίηση του SAP Customer Center of Expertise εάν ζητηθεί από τον Αδειούχο και (v) παροχή καθοδήγησης σε περιπτώσεις κατά τις οποίες οι Συνεχείς Ποιοτικοί Έλεγχοι (όπως ορίζονται στην Ενότητα 2.3 παρακάτω), ένα πρόγραμμα δράσης ή/και οι γραπτές συστάσεις της SAP υποδεικνύουν κρίσιμη κατάσταση (π.χ. κόκκινη αναφορά CQC) των Λύσεων Enterprise Support.

Ως προετοιμασία για την παράδοση του Συνεχούς Ποιοτικού Ελέγχου μέσω του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, ο Υπάλληλος Επικοινωνίας του Αδειούχου και η SAP θα τελούν από κοινού μια υποχρεωτική υπηρεσία ρύθμισης ("Αρχική Αξιολόγηση") για τις Λύσεις Enterprise Support. Η Αρχική Αξιολόγηση θα βασίζεται στα πρότυπα και την τεκμηρίωση της SAP.

Το καθορισμένο Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης της SAP θα είναι αγγλόφωνο και διαθέσιμο στον Υπάλληλο Επικοινωνίας του Αδειούχου (όπως ορίζεται παρακάτω) ή τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπό του, εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα για αιτήματα που αφορούν σε υποστήριξη κρίσιμων διεργασιών. Οι διαθέσιμοι τοπικοί ή διεθνείς αριθμοί κλήσεων υποδεικνύονται στο SAP Note 560499.

Το Κέντρο Συμβουλών Υποστήριξης ευθύνεται μόνο για τις παραπάνω εργασίες που σχετίζονται με υποστήριξη κρίσιμων διεργασιών, στο μέτρο που αυτές οι εργασίες σχετίζονται άμεσα με ζητήματα ή κλιμάκωση που αφορά σε Λύσεις Enterprise Support.

2.3 Συνεχής Ποιοτικός Έλεγχος SAP. Σε περίπτωση κρίσιμων περιπτώσεων που σχετίζονται με τη Λύση Λογισμικού SAP (όπως Ενεργοποίηση, αναβάθμιση, μεταφορά ή Κορυφαία Ζητήματα), η SAP θα παρέχει τουλάχιστον ένα Συνεχή Ποιοτικό Έλεγχο (ο "Συνεχής Ποιοτικός Έλεγχος" ή "CQC") ανά ημερολογιακό έτος για κάθε Λύση Λογισμικού SAP.

Ο CQC μπορεί να αποτελείται από μία ή περισσότερες χειροκίνητες ή αυτόματες απομακρυσμένες Συνεδρίες Υπηρεσιών. Η SAP δύναται να παρέχει περαιτέρω CQC σε περιπτώσεις αναφοράς κρίσιμων συναγερμών από το SAP EarlyWatch Alert ή στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο Αδειούχος και το Κέντρο Συμβουλευτικών Υπηρεσιών SAP συμφωνήσουν από κοινού ότι αυτή η υπηρεσία είναι απαραίτητη για τη διαχείριση ενός Κορυφαίου Ζητήματος. Λεπτομέρειες, όπως ο ακριβής τύπος και οι προτεραιότητες του CQC καθώς και οι εργασίες της SAP και οι υποχρεώσεις συνεργασίας του Αδειούχου, θα συμφωνούνται αμοιβαία μεταξύ των συμβαλλομένων. Στο τέλος ενός CQC, η SAP θα παράσχει στον Αδειούχο ένα πρόγραμμα δράσης ή/και γραπτές συστάσεις.

Ο Αδειούχος αναγνωρίζει ότι το σύνολο ή μέρος των Συνεδριών CQC μπορούν να παρέχονται από τη SAP ή/και πιστοποιημένο συνεργάτη της SAP που ενεργεί ως υπεργολάβος της SAP και σύμφωνα με τα πρότυπα και τις μεθοδολογίες CQC της SAP. Ο Αδειούχος συμφωνεί να παράσχει κατάλληλες πηγές, συμπεριλαμβανομένου χωρίς περιορισμό του εξοπλισμού, των δεδομένων, πληροφοριών και κατάλληλου και συνεργάσιμου προσωπικού για τη διευκόλυνση της παροχής CQC σύμφωνα με το παρόν.
Ο Αδειούχος αναγνωρίζει ότι η SAP περιορίζει τον επαναπρογραμματισμό του CQC σε ένα μέγιστο τριών φορών ετησίως. Ο επαναπρογραμματισμός πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία παράδοσης. Εάν ο Αδειούχος δεν επιτύχει την τήρηση αυτών των οδηγιών, η SAP δεν υποχρεούται να παράσχει τον ετήσιο CQC στον Αδειούχο.

2.4 SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise στο SAP Enterprise Support.

2.4.1 Το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise (και κάθε διάδοχος του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise που προβλέπεται στο παρόν) θα υπόκειται στη Σύμβαση και προορίζεται αποκλειστικά για τους κάτωθι σκοπούς σύμφωνα με το SAP Enterprise Support: (i) παροχή του SAP Enterprise Support και υπηρεσιών υποστήριξης για τις Λύσεις του Αδειούχου που περιλαμβάνουν την παροχή και εγκατάσταση λογισμικού και συντήρησης τεχνολογίας για τις Λύσεις Enterprise Support και (ii) διαχείριση κύκλου ζωής εφαρμογών για τις Λύσεις του Αδειούχου και για κάθε άλλο στοιχείο λογισμικού και στοιχεία IT για τα οποία έχει παραχωρηθεί άδεια χρήσης ή αποκτήθηκαν άλλως από τον Αδειούχο από τρίτα μέρη, με την προϋπόθεση ότι το εν λόγω λογισμικό, στοιχεία λογισμικού και στοιχεία IT τρίτων μερών λειτουργούν σε συνδυασμό με τις Λύσεις Enterprise Support και απαιτούνται για την ολοκλήρωση των επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου, όπως τεκμηριώνεται στην τεκμηρίωση λύσης στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise("Πρόσθετα Υποστηριζόμενα Στοιχεία"). Η εν λόγω διαχείριση κύκλου ζωής εφαρμογών περιορίζεται αποκλειστικάστους παρακάτω σκοπούς:

- εφαρμογή, διαμόρφωση, δοκιμή, λειτουργίες, συνεχή βελτίωση και διαγνωστικά
- διαχείριση συμβάντων (υπηρεσία εξυπηρέτησης), διαχείριση προβλημάτων και διαχείριση αιτημάτων αλλαγής, όπως επιτρέπονται από τη χρήση της τεχνολογίας SAP CRM που ενσωματώνεται στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise
- διαχείριση, παρακολούθηση, δημιουργία αναφορών και επιχειρηματικές πληροφορίες όπως επιτρέπονται από τη χρήση της τεχνολογίας SAP NetWeaver που ενσωματώνεται στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise. Οι επιχειρηματικές πληροφορίες μπορούν επίσης να εκτελεστούν με την προϋπόθεση ότι το κατάλληλο λογισμικό SAP BI έχει αδειοδοτηθεί στον Αδειούχο ως μέρος των Λύσεων Enterprise Support.
  Για τη διαχείριση του κύκλου ζωής εφαρμογών, όπως ορίζεται στην ενότητα 2.4.1(ii) ανωτέρω, ο Αδειούχος δεν απαιτείται να έχει ξεχωριστή άδεια Πακέτου στο SAP CRM. Ο Αδειούχος πρέπει να διαθέτει κατάλληλες άδειες Επώνυμων Χρηστών για τη χρήση του SAP Solution Manager.

2.4.2 Το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς έτερους των όσων ορίζονται ανωτέρω. Χωρίς περιστολή του ανωτέρω περιορισμού, ο Αδειούχος δεν θα χρησιμοποιήσει το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise για (i) σενάρια CRM όπως προγράμματα υπηρεσιών, συμβάσεις, διαχείριση επιβεβαίωσης υπηρεσιών, με την εξαίρεση των σεναρίων CRM όπως ορίζονται ρητά στην Ενότητα 2.4.1, (ii) για τύπους χρήσεων του SAP NetWeaver διαφορετικών από αυτούς που ορίζονται παραπάνω ή (iii) για διαχείριση κύκλου ζωής εφαρμογών και στη διαχείριση συγκεκριμένων συμβάντων (υπηρεσία εξυπηρέτησης) με την εξαίρεση των Λύσεων του Αδειούχου και των Πρόσθετων Υποστηριζόμενων Στοιχείων και (iv) δυνατότητες κοινών υπηρεσιών που δεν είναι IT, συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό των HR, Οικονομικών ή Προμηθειών.

2.4.3 Η SAP – κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια – δύναται να ενημερώνει κατά καιρούς στο SAP Service Marketplace στη διεύθυνση http://service.sap.com/solutionmanager τις περιπτώσεις χρήσεων για το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise της παρούσας Ενότητας 2.4.

2.4.4 Το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise θα χρησιμοποιείται μόνο κατά τη διάρκεια ισχύος του παρόντος Προσαρτήματος και από Επώνυμους Χρήστες οι οποίοι έχουν λάβει άδεια χρήσης από τον Αδειούχο σύμφωνα με τα δικαιώματα για τα οποία έχει παραχωρηθεί άδεια χρήσης για το Λογισμικό και αποκλειστικά για τους σκοπούς υποστήριξης SAP του Αδειούχου σε υποστήριξη των εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου. Το δικαίωμα χρήσης οποιονδήποτε δυνατοτήτων του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise στο SAP Enterprise Support εκτός των όσων αναφέρονται παραπάνω υπόκειται σε ξεχωριστή γραπτή συμφωνία με τη SAP, ακόμη και αν οι εν λόγω δυνατότητες είναι προσβάσιμες από ή σχετίζονται με το SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise. Ανεξαρτήτως του ανωτέρω περιορισμού περί Επώνυμων Χρηστών, ο Αδειούχος θα έχει το δικαίωμα να επιτρέψει σε οιονδήποτε υπάλληλό του να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτοεξυπηρέτησης ιστού στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise κατά τη διάρκεια ισχύος του παρόντος Προσαρτήματος αποκλειστικά για τη δημιουργία δελτίων υποστήριξης, την αίτηση της κατάστασης δελτίων υποστήριξης και για την επαλήθευση δελτίων που σχετίζονται άμεσα με τις Λύσεις του Αδειούχου και τα Πρόσθετα Υποστηριζόμενα Στοιχεία.

2.4.5 Στην περίπτωση κατά την οποία ο Αδειούχος διακόψει το SAP Enterprise Support και λάβει Βασική Υποστήριξη SAP (SAP Standard Support) σύμφωνα με την Ενότητα 6, η χρήση από τον Αδειούχο του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise σύμφωνα με το SAP Enterprise Support θα διακοπεί. Από εκείνο το σημείο και μετά, η χρήση του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise από τον Αδειούχο θα διέπεται από τους όρους και τις προϋποθέσεις του Προσαρτήματος Βασικής Υποστήριξης SAP (SAP Standard Support).

2.4.7 Η χρήση του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise δεν δύναται να παρασχεθεί από τον Αδειούχο ως υπηρεσία σε τρίτα μέρη, ακόμη και αν αυτά τα τρίτα μέρει έχουν λάβει άδεια χρήσης για Λογισμικό SAP και έχουν παραχωρήσει άδεια χρήσης σε Επώνυμους Χρήστες, με την προϋπόθεση, ότι τα τρίτα μέρη με εξουσιοδότηση πρόσβασης στο Λογισμικό SAP συμφώνα με τη Σύμβαση μπορούν να έχουν πρόσβαση στο SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise αποκλειστικά για σκοπούς που σχετίζονται με υποστήριξη SAP σε υποστήριξη των εσωτερικών επιχειρηματικών διεργασιών του Αδειούχου και σύμφωνα με τους όρους του παρόντος Προσαρτήματος.

3. Υποχρεώσεις Αδειούχου.

3.1 Διαχείριση Προγράμματος SAP Enterprise Support. Για τη λήψη του SAP Enterprise Support σύμφωνα με το παρόν, ο Αδειούχος πρέπει να καθορίσει κατάλληλο, αγγλόφωνο σύνδεσμο επικοινωνίας εντός του Κέντρου Ειδίκευσης Πελατών SAP που διατηρεί για το Κέντρο Συμβουλευτικών Υπηρεσιών (ο "Υπάλληλος Επικοινωνίας") και θα παράσχει στοιχεία επικοινωνίας (συγκεκριμένα διεύθυνση e-mail και αριθμό τηλεφώνου) μέσω των οποίων είναι δυνατή η επικοινωνία με τον εν λόγω Υπάλληλο Επικοινωνίας ή τον εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο αυτού οποιαδήποτε στιγμή. Ο Υπάλληλος Επικοινωνίας του Αδειούχου θα είναι ο εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος του Αδειούχου με την πληρεξουσιότητα να λαμβάνει τις απαραίτητες αποφάσεις για τον Αδειούχο ή να εφαρμόζει αυτές τις αποφάσεις χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

3.2 Άλλες Απαιτήσεις. Για τη λήψη του SAP Enterprise Support σύμφωνα με το παρόν, ο Αδειούχος πρέπει επιπλέον να καλύπτει τις κάτωθι απαιτήσεις:

(i) Να συνεχίζει να καταβάλλει το Τίμημα Υπηρεσιών Enterprise Support σύμφωνα με τη Σύμβαση και το παρόν Προσάρτημα.

(ii) Να ικανοποιεί άλλως τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τη Σύμβαση και το παρόν Προσάρτημα.

(iii) Να παράσχει και να διατηρεί απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω πρότυπης τεχνικής διαδικασίας, όπως ορίζεται από τη SAP και να παρέχει στη SAP κάθε απαραίτητη εξουσιοδότηση, και ιδιαίτερα για την απομακρυσμένη ανάλυση του ζητήματος, ως μέρος της διαχείρισης μηνυμάτων. Η εν λόγω απομακρυσμένη πρόσβαση θα παρέχεται χωρίς περιορισμό αναφορικά με την εθνικότητα των υπαλλήλων της SAP που επεξεργάζονται τα μηνύματα υποστήριξης ή τη χώρα στην οποία βρίσκονται. Ο Αδειούχος αποδέχεται ότι η αδυναμία παροχής πρόσβασης δύναται να οδηγήσει σε καθυστερήσεις στη διαχείριση μηνυμάτων και την παροχή διορθώσεων ή δύναται να καταστήσει τη SAP ανίκανη να παράσχει βοήθεια με αποτελεσματικό τρόπο. Τα απαραίτητα στοιχεία λογισμικού πρέπει επίσης να είναι εγκατεστημένα για τις υπηρεσίες υποστήριξης. Για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε στο SAP Note 91488.

(iv) Να προσδιορίσει και να διατηρεί ένα πιστοποιημένο από τη SAP Κέντρο Εξειδίκευσης Πελάτη (COE) που καλύπτει τις απαιτήσεις που ορίζονται στην Ενότητα 4 παρακάτω.

(v) Να έχει εγκαταστήσει, διαμορφώσει και να χρησιμοποιεί παραγωγικά ένα Σύστημα Λογισμικού SAP Solution Manager Έκδοσης Enterprise με τα πιο πρόσφατα επίπεδα επιδιορθώσεων για το Basis και τα τελευταία πακέτα υποστήριξης του SAP Solution Manager Έκδοσης Enterprise.

(vi) Να ενεργοποιήσει το SAP EarlyWatch Alert για τα Συστήματα Παραγωγής και να μεταδίδει δεδομένα στο παραγωγικό Σύστημα SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise του Αδειούχου. Ανατρέξτε στο SAP Note 1257308 για πληροφορίες σχετικά με τη ρύθμιση αυτής της υπηρεσίας.

(vii) Να εκτελεί την Αρχική Αξιολόγηση όπως ορίζεται στην Ενότητα 2.2 και να εφαρμόζει όλες τις συστάσεις της SAP που κατηγοριοποιούνται ως υποχρεωτικές.

(viii) Να καθορίζει μια σύνδεση μεταξύ της εγκατάστασης του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise του Αδειούχου και της SAP και μια σύνδεση μεταξύ των Λύσεων Enterprise Support και της εγκατάστασης SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise του Αδειούχου. Ο Αδειούχος οφείλει να διατηρεί το περιβάλλον της λύσης και τις βασικές επιχειρηματικές διεργασίες στο σύστημα SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise του Αδειούχου για όλα τα Συστήματα Παραγωγής και τα συστήματα που είναι συνδεδεμένα στα Συστήματα Παραγωγής. Ο Αδειούχος πρέπει να τεκμηριώνει κάθε εφαρμογή ή έργα αναβάθμισης στο σύστημα SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise του Αδειούχου.

(ix) Για την πλήρη λειτουργικότητα και ενεργοποίηση του SAP Solution Manager Έκδοση Enterprise, ο Αδειούχος πρέπει να συμμορφώνεται με την ισχύουσα τεκμηρίωση.

(x) Ο Αδειούχος συμφωνεί να διατηρεί κατάλληλα και ενημερωμένα αρχεία όλων των τροποποιήσεων και, αν απαιτείται να παράσχει αυτά τα αρχεία άμεσα στη SAP.

(xi) Να υποβάλλει το σύνολο των μηνυμάτων σφάλματος μέσω της τρέχουσας υποδομής υποστήριξης SAP, όπως αυτή διατίθεται από τη SAP κατά καιρούς μέσω ενημερώσεων, αναβαθμίσεων ή πρόσθετων.

(xii) Να ενημερώνει τη SAP χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για κάθε αλλαγή στην εγκατάσταση του Αδειούχου και τους Επώνυμους Χρήστες και για κάθε άλλη πληροφορία σχετική με τις Λύσεις Enterprise Support.

4. Κέντρο Ειδίκευσης Πελατών

4.1 Ρόλος του Κέντρου Ειδίκευσης Πελατών. Για την υποστήριξη του συνόλου της πιθανής αξίας που παρέχεται ως μέρος του SAP Enterprise Support, ο Αδειούχος απαιτείται να δημιουργήσει ένα Κέντρο Ειδίκευσης Πελάτη ("Κέντρο Ειδίκευσης Πελάτη", ή "COE Πελάτη"). Το COE Πελάτη καθορίζεται από τον Αδειούχο ως κεντρικό σημείο επικοινωνίας για την αλληλεπίδραση με τον οργανισμό υποστήριξης της SAP. Ως μόνιμο κέντρο ειδίκευσης, το COE Πελάτη υποστηρίζει την αποτελεσματική εφαρμογή, καινοτομία, λειτουργία και ποιότητα των επιχειρηματικών διεργασιών και συστημάτων που σχετίζονται με τη Λύση Λογισμικού SAP από τον Πελάτη, βάσει της μεθοδολογίας Εκτέλεσης SAP που παρέχεται από τη SAP (για περισσότερες πληροφορίες για τη μεθοδολογία Εκτέλεσης SAP, ανατρέξτε στη διεύθυνση http://service.sap.com/runsap). Το COE Πελάτη πρέπει να καλύπτει όλες τις βασικές λειτουργίες επιχειρηματικών διεργασιών. Η SAP συστήνει την έναρξη της εφαρμογής του COE Πελάτη ως έργο που εκτελείται παράλληλα με τα έργα λειτουργικών και τεχνικών εφαρμογών.

4.2 Βασικές λειτουργίες του COE Πελάτη. Το COE Πελάτη πρέπει να εκπληρώνει τις κάτωθι βασικές λειτουργίες:

- Υπηρεσία Υποστήριξης: Οργάνωση και λειτουργία μιας υπηρεσίας υποστήριξης με επαρκή αριθμό συμβούλων υποστήριξης για την υποδομή/πλατφόρμες εφαρμογών και τις σχετικές εφαρμογές κατά το κανονικό τοπικό ωράριο εργασίας (τουλάχιστον 8 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες (Δευτέρα ως Παρασκευή) την εβδομάδα). Οι διεργασίες και ικανότητες υποστήριξης του Αδειούχου θα ελέγχονται από κοινού στο πλαίσιο της διαδικασίας σχεδιασμού της υποστήριξης και του ελέγχου Πιστοποίησης.
- Διαχείριση συμβάσεων: Επεξεργασία συμβάσεων και αδειών σε συνεργασία με τη SAP (έλεγχος άδειας, χρέωση συντήρησης, επεξεργασία εντολών κυκλοφορίας, διαχείριση κύριων δεδομένων και δεδομένων εγκατάστασης χρήστη).
- Συντονισμός αιτημάτων καινοτομίας: Συλλογή και συντονισμός αιτημάτων ανάπτυξης από τον Αδειούχο ή/και κάθε θυγατρική του, με την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω θυγατρικές δικαιούνται να χρησιμοποιούν τις Λύσεις Enterprise Support σύμφωνα με τη Σύμβαση. Σε αυτό το ρόλο το COE Πελάτη θα φέρει επίσης αρμοδιότητα να ενεργεί ως διεπαφή για την SAP ώστε να προβαίνει σε κάθε ενέργεια και απόφαση που απαιτείται για την αποφυγή μη απαραίτητων τροποποιήσεων των Λύσεων Enterprise Support και για να διασφαλίσει ότι ο προγραμματισμένες τροποποιήσεις είναι σύμφωνες με το λογισμικό και τη στρατηγική εκδόσεων της SAP.
- Διαχείριση πληροφοριών: Διανομή πληροφοριών (π.χ. εσωτερικές επιδείξεις, εκδηλώσεις πληροφόρησης και προώθηση) σχετικά με τις Λύσεις Enterprise Support και το COE Πελάτη εντός του οργανισμού του Αδειούχου.
- Προγραμματισμός CQC και άλλων απομακρυσμένων υπηρεσιών: Ο Αδειούχος θα διοργανώνει σε τακτική βάση διαδικασία προγραμματισμού υπηρεσιών με τη SAP. Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών θα ξεκινά κατά την αρχική εφαρμογή και θα συνεχίζεται σε τακτική βάση.

4.3 Πιστοποίηση COE Πελάτη. Ο Αδειούχος πρέπει να καθορίσει ένα πιστοποιημένο COE Πελάτη κατά το αργότερο από τα ακόλουθα: (i) εντός δώδεκα (12) μηνών από την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος ή (ii) εντός έξι (6) μηνών αφού ο Αδειούχος ξεκίνησε να χρησιμοποιεί τουλάχιστον μία από τις Λύσεις Enterprise Support ζωντανά για τις κανονικές επιχειρηματικές του διεργασίες. Για τη λήψη της εκάστοτε ισχύουσαςκύριας πιστοποίησης COE Πελάτη ή για την εκ νέου πιστοποίηση από τη SAP, το COE Πελάτη υποβάλλεται σε μια διαδικασία ελέγχου. Λεπτομερείς πληροφορίες για τη διαδικασία αρχικής πιστοποίησης και εκ νέου πιστοποίησης και τις συνθήκες , καθώς και για πληροφορίες για τα διαθέσιμα επίπεδα πιστοποίησης, ανατρέξτε στο SAP Service Marketplace στη διεύθυνση (http://service.sap.com/coe).

5. Τίμημα για το Enterprise Support. Το Τίμημα για το SAP Enterprise Support θα καταβάλλεται σε τριμηνιαία βάση προκαταβολικά και θα προσδιορίζονται στα Παραρτήματα ή τα έντυπα παραγγελίας της Σύμβασης. Μετά την Αρχική Διάρκεια (όπως ορίζεται στα αντίστοιχα παραρτήματα ή έντυπα παραγγελίας), κάθε περιορισμός στην αύξηση του Τιμήματος του SAP Enterprise Support υπόκειται στη συμμόρφωση του Αδειούχου με τις απαιτήσεις COE Πελάτη που ορίζονται ανωτέρω.

6. Καταγγελία

6.1 Το SAP Enterprise Support δύναται να καταγγελθεί από οιονδήποτε συμβαλλόμενο με γραπτή ειδοποίηση 3 μηνών (i) πριν τη λήξη της Αρχικής Διάρκειας και (ii) μετά από αυτό το διάστημα, πριν την έναρξη της επόμενης περιόδου ανανέωσης. Κάθε καταγγελία που παρέχεται σύμφωνα με τα ανωτέρω τίθεται σε ισχύ κατά τη λήξη της εκάστοτε περιόδου SAP Enterprise Support σε ισχύ κατά την οποία λαμβάνεται η ειδοποίηση διακοπής από τον αντίστοιχο συμβαλλόμενο. Ανεξαρτήτως των ανωτέρω, η SAP δύναται να καταγγείλει το SAP Enterprise Support μετά από γραπτή ειδοποίηση ενός μηνός από την αποτυχία του Αδειούχου να εξοφλήσει την Αμοιβή για το Enterprise Support.

6.2 Ανεξαρτήτως των δικαιωμάτων του Αδειούχου σύμφωνα με την Ενότητα 6.1 και εφόσον ο Αδειούχος δεν τελεί σε αθέτηση οιασδήποτε υποχρέωσης σύμφωνα με τη Σύμβαση, ο Αδειούχος δύναται να επιλέξει την Βασική Υποστήριξη SAP με γραπτή ειδοποίηση 3 μηνών προς τη SAP είτε (i) αναφορικά με όλες τις εντολές υποστήριξης που αφορούν αποκλειστικά σε βάση ανανέωσης ημερολογιακού έτους, πριν την έναρξη του διαστήματος ανανέωσης που έπεται του Αρχικού Διαστήματος, το οποίο ξεκίνησε με την πρώτη εντολή του Αδειούχου για το SAP Enterprise Support, ή (ii) αναφορικά με όλες τις εντολές υποστήριξης που δεν αφορούν αποκλειστικά σε βάση ανανέωσης ημερολογιακού έτους, πριν την έναρξη του πρώτου διαστήματος ανανέωσης σε οποιοδήποτε ημερολογιακό έτος που έπεται του Αρχικού Διαστήματος που ξεκίνησε κατά την πρώτη εντολή του Αδειούχου για το SAP Enterprise Support. Η εν λόγω επιλογή θα δηλώνεται από τον Αδειούχο στην επιστολή ειδοποίησης και θα διακόπτει το SAP Enterprise Support με την έναρξη της Βασικής Υποστήριξης SAP. Κάθε τέτοια επιλογή θα ισχύσει για όλες τις Λύσεις Enterprise Support και θα είναι σύμφωνη με τους ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της SAP για την Βασική Υποστήριξη SAP, συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό των χρεώσεων. Η SAP και ο Αδειούχος θα υπογράψουν ένα προσάρτημα ή άλλο έγγραφο στη Σύμβαση που θα μνημονεύει την επιλογή του Αδειούχου και τους εκάστοτε ισχύοντες όρους και προϋποθέσεις της SAP.

6.3 Προς αποφυγή αμφιβολιών, η διακοπή του SAP Enterprise Support ή η επιλογή εγγραφής σε άλλο τύπο Υπηρεσιών Υποστήριξης SAP από τον Αδειούχο σύμφωνα με τις διατάξεις επιλογής Υπηρεσιών Υποστήριξης της Σύμβασης, θα ισχύσουν αυστηρά για όλες τις άδειες της Σύμβασης, των παραρτημάτων, προσαρτημάτων, προσθηκών και εγγράφων παραγγελίας της και κάθε μερική διακοπή του SAP Enterprise Support ή μερική επιλογή του SAP Enterprise Support από τον Αδειούχο δεν θα επιτρέπεται για οιοδήποτε μέρος της Σύμβασης, των παραρτημάτων, προσαρτημάτων, προσθηκών, εγγράφων παραγγελίας ή το παρόν Προσάρτημα.

7. Επαλήθευση. Για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τους όρους του παρόντος Προσαρτήματος, η SAP θα έχει το δικαίωμα να παρακολουθεί κατά καιρούς (τουλάχιστον μία φορά ετησίως και σύμφωνα με τις πρότυπες διαδικασίες της SAP) (i) την ορθότητα των πληροφοριών που παρασχέθηκαν από τον Αδειούχο και (ii) τη χρήση από τον Αδειούχο του Solution Manager Έκδοση Enterprise σύμφωνα με τα δικαιώματα και τους περιορισμούς που ορίζονται στην Ενότητα 2.4.

8. Αποκατάσταση. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Αδειούχος επιλέξει να μην εκκινήσει το SAP Enterprise Support κατά την πρώτη ημέρα του μήνα που έπεται της αρχικής παράδοσης των Λύσεων Enterprise Support, ή εάν το SAP Enterprise Support διακοπεί άλλως σύμφωνα με την Ενότητα 6 ανωτέρω ή απορριφθεί από τον Αδειούχο για ένα χρονικό διάστημα και ακολούθως αιτηθεί ή αποκατασταθεί, η SAP θα τιμολογήσει τον Αδειούχο με το συνολικό Τίμημα του SAP Enterprise Support που σχετίζονται με το εν λόγω χρονικό διάστημα συν μιας αμοιβής αποκατάστασης.

9. Άλλοι Όροι και Προϋποθέσεις.

9.1 Το αντικείμενο του SAP Enterprise Support που παρέχεται από τη SAP μπορεί να αλλάζει ετησίως από τη SAP καθ' οιονδήποτε χρόνο με την παροχή προηγούμενης γραπτής ειδοποίησης τριών μηνών.

9.2 Δια του παρόντος ο Αδειούχος επιβεβαιώνει ότι έλαβε όλες τις άδειες χρήσης για τις Λύσεις του Αδειούχου.

9.3 Στην περίπτωση κατά την οποία ο Αδειούχος έχει το δικαίωμα να λάβει μία ή περισσότερες υπηρεσίες ανά ημερολογιακό έτος, (i) ο Αδειούχος δεν θα φέρει το δικαίωμα να λάβει αυτές τις υπηρεσίες κατά το πρώτο ημερολογιακό έτος, εάν η Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος του παρόντος Προσαρτήματος είναι μετά την 30η Σεπτεμβρίου και (ii) ο Αδειούχος δεν θα έχει το δικαίωμα να μεταφέρει μια υπηρεσία στο επόμενο έτος εάν δεν έχει χρησιμοποιήσει αυτή την υπηρεσία.

9.4 Η ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ SAP ENTERPRISE SUPPORT ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ SAP ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ ΕΜΠΟΔΙΣΕΙ ΤΗ SAP ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΠΙΘΑΝΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΓΕΓΟΝΟΣ ΠΟΥ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΤΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΟΔΗΓΗΣΕΙ ΣΕ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ Η SAP ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΘΕΩΡΗΘΕΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ.

9.5 Στην περίπτωση που η SAP παραχωρήσει άδεια χρήσης λογισμικού λογισμικό τρίτου μέρους στον Αδειούχο σύμφωνα με τη Σύμβαση, η SAP θα παράσχει το SAP Enterprise Support για το εν λόγω λογισμικό τρίτου μέρους, στο μέτρο που το αντίστοιχο τρίτο μέρος παρέχει την εν λόγω υποστήριξη στη SAP. Μπορεί να απαιτηθεί από τον Αδειούχο να αναβαθμίσει σε πιο πρόσφατες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος και των βάσεων δεδομένων για τη λήψη του SAP Enterprise Support. Εάν ο αντίστοιχος πωλητής προσφέρει επέκταση της υποστήριξης για τα προϊόντα του, η SAP δύναται να προσφέρει την εν λόγω επέκταση υποστήριξης σύμφωνα με ξεχωριστή γραπτή συμφωνία για πρόσθετο Τίμημα.

9.6 Το SAP Enterprise Support παρέχεται σύμφωνα με τις τρέχουσες φάσεις συντήρησης των εκδόσεων λογισμικού SAP όπως ορίζονται στη διεύθυνση http://service.sap.com/releasestrategy.