PROGRAMUL SAP ENTERPRISE SUPPORT (“Programul”)

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

Acest Program stabileşte furnizarea serviciilor de suport de către SAP, după cum sunt definite în acest document (“SAP Enterprise Support”) pentru orice software cu licenţă conform Contractului de Licenţă (denumite colectiv în continuare “soluţiile Enterprise Support”), exclusiv software-ul pentru care se aplică acorduri de suport speciale.

1. Definiţii:

1.1 “Lansarea sistemului în producţie” marchează momentul în timp de la care, după implementarea soluţiilor Enterprise Support sau după o actualizare al acestora, soluţiile de Enterprise Support pot fi utilizate de Titularul licenţei pentru prelucrarea datelor reale în modul de operare productiv şi pentru execuţia tranzacţiilor de afaceri interne ale acestuia conform Contractului.

1.2 “Soluţia/Soluţiile Titularului licenţei” înseamnă soluţiile Enterprise Support şi orice alt software cu licenţă deţinut de Titularul licenţei de la terţe părţi, în măsura în care acest software al unei terţe părţi este operat împreună cu soluţiile Enterprise Support.

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

1.4 “Soluţie/Soluţii software SAP” înseamnă un grup de unul sau mai multe Sisteme productive care rulează soluţiile Titularului licenţei şi care se concentrează pe un aspect funcţional specific al activităţii întreprinderii Titularului licenţei. Detalii şi exemple pot fi regăsite în SAP Service Marketplace (cum se precizează în Nota SAP 1324027 sau în orice Notă SAP viitoare care înlocuieşte Nota SAP 1324027).

1.5 “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 serviciu auto-gestionat, sau complet automat.

1.6 “Problemă de top” înseamnă probleme şi/sau eşecuri identificate şi prioritizate în comun de SAP şi Titularul licenţei în conformitate cu standardele SAP, care (i) pun în pericol Lansarea în producţie a unui sistem pre-productiv sau (ii) au un impact comercial semnificativ asupra unui Sistem de Producţie.

1.7 “Ora locală a biroului” înseamnă orele normale de lucru (8.00 am - 6.00 pm), în zilele normale de lucru, în conformitate cu sărbătorile naţionale (legale) agreate de biroul SAP local. În ceea ce priveşte numai SAP Enterprise Support, ambele părţi pot agrea de comun acord asupra unui alt birou local (sediul social al companiei) al unuia dintre birourile afiliate SAP ca referinţă pentru “Ora locală a biroului”

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

Îmbunătăţire şi inovare continuă

- Noi versiuni software pentru soluţiile Enterprise Support cu licenţă, ca şi noi instrumente şi proceduri pentru actualizari.
- Pachete de suport – pachete de corecţie pentru a reduce efortul de implementare a corecţiilor individuale. Pachetele de suport pot conţine şi corecţii pentru adaptarea funcţionalităţilor existente la cerinţe juridice şi de reglementare care au fost modificate recent.
- 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 versiuni de aplicaţie de bază SAP, practica SAP 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 soluţiilor Enterprise Support, este realizată de exemplu, prin documente informative, instrumente pentru copia clientului şi copia entităţii şi instrumente pentru compararea modificărilor.
- SAP pune la dispoziţia Titularului licenţei până la cinci zile de suport de la distanţă pe durata unui an calendaristic din partea arhitecţilor de soluţii SAP
  - pentru a acorda asistenţă Titularului licenţei în evaluarea capabilităţilor inovatoare ale ultimelor pachete SAP cu funcţionalităţi sporite şi a modalităţii în care acestea pot fi folosite pentru îndeplinirea cerinţelor procesului de business al Titularului licenţei.
  - pentru a oferi asistenţă Titularului licenţei sub forma sesiunilor de transfer de cunoştinţe, măsurate în zile, pentru software/aplicaţii SAP definite sau componente ale Axei centrale de suport global. În prezent, programele de conţinut şi sesiuni sunt disponibile la http://service.sap.com/enterprisesupport. Metodologia de programare, disponibilitate şi livrare este la latitudinea SAP.
- SAP oferă Titularului licenţei acces la servicii auto-gestionate si ghidate ca parte din SAP Solution Manager Enterprise Edition, ajutând Titularul licenţei să optimizeze gestiunea soluţiilor tehnice pentru soluţiile Enterprise Support selectate.
- Principiile configuraţiei şi conţinutul pentru soluţiile Enterprise Support sunt de obicei livrate prin SAP Solution Manager Enterprise Edition.Cele mai bune practici pentru SAP System Administration şi SAP Solution Operations pentru Software-ul SAP.
- Configuraţia SAP şi conţinutul operaţiunii sunt considerate a fi părţi integrante ale soluţiilor Enterprise Support.
- Conţinutul, instrumentele şi descrierile de proces pentru SAP Application Lifecycle Management sunt părţi integrante ale SAP Solution Manager Enterprise Edition, ale soluţiilor Enterprise Support şi/sau a Documentaţiei aplicabile pentru soluţiile Enterprise Support.

Suport suplimentar pentru Pachetele cu funcţionalităţi sporite şi alte actualizări ale SAP Software

SAP oferă verificări speciale de la distanta de către experţii pe soluţia SAP pentru a analiza modificările planificate sau existente şi pentru a identifica posibilele conflicte dintre codul de client al Titularului de Licenţe, pachetele cu funcţionalităţi sporite şi alte actualizări ale soluţiilor Enterprise Support.Fiecare verificare este efectuată pentru o anumită modificare într-una din etapele procesului central de afaceri al Titularului licenţei. Titularul licenţei are dreptul să primească două servicii din una dintre următoarele categorii pentru fiecare Soluţie software SAP pe fiecare an calendaristic.

- Justificarea modificării: bazat pe clauza Titularului licenţei privind documentaţia SAP necesară domeniului şi designului unei modificări standard, planificate sau existente în SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifică funcţionalităţi standard ale soluţiei Enterprise Support care poate îndeplini cerinţele solicitate de Titularul licenţei (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).
- Posibilitatea de întreţinere a codului de client: bazat pe clauza Titularului licenţei privind documentaţia SAP necesară domeniului şi designului unei modificări standard, planificate sau existente în SAP Solution Manager, SAP identifică ieşirile de utilizator şi serviciile care pot fi disponibile pentru un cod de client diferit de cel SAP (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).

Axa centrală a suportului global

- SAP Service Marketplace – baza de date cu informaţiile SAP şi reţeaua extranet SAP pentru transfer de informaţii prin care SAP pune la dispoziţia Titularilor de licenţă şi partenerilor SAP servicii şi informaţii.
- Notele SAP de pe SAP Service Marketplace documentează erorile de software şi conţin informaţii despre modul de remediere, evitare sau corectare a erorilor. Notele SAP pot conţine corecţii ale codului pe care titularul licenţei le pot implementa în sistemul lor SAP. Notele SAP documentează de asemenea probleme aferente, întrebări ale titularilor licenţelor şi pot recomanda soluţii (de exemplu, setări de customizare).
- SAP Note Assistant – un instrument pentru instalarea corecţiilor specifice şi îmbunătăţirea componentelor SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – conform descrierii din Secţiunea 2.4

Suport critic pentru activitate

- Gestionarea globală a mesajelor de către SAP, pentru problemele aferente soluţiilor Enterprise Support, inclusiv Acorduri de Nivel de Serviciu pentru Timpul de Reacţie Iniţial şi pentru Acţiunile Corective (pentru informaţii suplimentare vezi Secţiunea 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center - conform descrierii din Secţiunea 2.2
- Verificări continue de calitate – conform descrierii din Secţiunea 2.3
- Suport global 24-7 în aplicarea procedurilor de escaladare conform cu descrierea din Secţiunea 2.1, de mai jos.
- Analiza cauzei de bază pentru codul de client: în cazul în care codul de client al Titularului licenţei este construit în mediul SAP de programare, SAP oferă suport critic pentru misiune în cazul analizei cauzei de bază, în conformitate cu Acordul de nivel de servicii (ANS) descris în Secţiunile 2.1.1. 2.1.2, 2.1.3, aplicabil în cazurile de prioritate „foarte importantă" precum şi a celor cu prioritate "importantă". În cazul în care codul de client al Titularului licenţei este documentat în conformitate cu cel agreat de standardele SAP din acea perioadă (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/), SAP poate oferi asistenţă Titularului licenţei pentru soluţionarea problemei.

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 Enterprise Support (ex: SAP EarlyWatch Alert)
- Modelele de test pre-configurate, precum şi cazurile de test sunt livrate de obicei prin SAP Solution Manager Enterprise Edition. Pe lângă acestea, SAP Solution Manager Enterprise Edition îl ajută pe Titularul licenţei în activităţile de testare care în prezent includ:
    - Administrarea testului pentru Software prin utilizarea funcţionalităţii oferite ca parte din SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Managementul Calităţii (Quality Management) pentru gestiunea "Quality-Gates"
    - SAP oferă instrumente pentru testare automată
    - SAP oferă instrumente pentru a asista optimizarea testului cu caracter regresiv. Asemenea instrumente ajută la identificarea proceselor de business care sunt afectate de o schimbare planificată a Software-ului şi oferă recomandări pentru testare precum şi generarea de planuri de test (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).
- 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. Un astfel de conţinut include:
    - Operaţiuni de tip end-to-end pentru soluţia SAP: îl ajută pe Titularul licenţei cu optimizarea operaţiunilor legate de soluţia de tip end-to-end (de la început până la final) ale SAP Software Solution (aparţinând Titularului licenţei).
    - Metodologia Run SAP: îl ajută pe Titularul licenţei cu gestiunea aplicaţiei, operaţiunile legate de procesul de business şi administrarea platformei tehnologice SAP NetWeaver®,şi în prezent include:
        - Standardele SAP pentru operaţiunile legate de soluţie
        - Harta operaţiunilor legate de implementarea soluţiei SAP (Run SAP) de la început până la final (de tip end-to-end)
        - Aplicaţii, incluzând soluţia de gestiune a aplicaţiei SAP Solution ManagerEnterprise Edition. Pentru mai multe informaţii privind metodologia Run SAP, consultaţi http://service.sap.com/runsap
- Participarea la comunitatea clienţilor şi partenerilor SAP (prin SAP Service Marketplace), care oferă informaţii despre cele mai bune practici, oferte de servicii etc.

2.1. Tratarea globală a mesajelor şi Acord de nivel de servicii (ANS). Atunci când Titularul licenţei raportează defecţiuni, SAP oferă suport prin furnizarea de informaţii despre modul de remediere, evitare sau corectare a erorilor. Principalul canal pentru acest suport va fi infrastructura de suport oferită de SAP. Titularii licenţei pot expedia oricând un mesaj de eroare. Toate persoanele implicate în procesul de rezolvare a mesajelor pot accesa starea unui mesaj în orice moment. Pentru detalii suplimentare privind definirea priorităţii mesajelor consultaţi Nota SAP 67739.

În cazuri excepţionale, Titularul licenţei poate contacta SAP prin telefon. Pentru un astfel de contact (ca şi pentru alte moduri asigurate), SAP solicită ca Titularul licenţei să furnizeze o metodă de acces la distanţă, după cum se specifică în Secţiunea 3.2(iii).

Următoarele Acorduri de nivel de servicii („ANS" sau „ANS-uri") se vor aplica tuturor mesajelor de suport ale Titularului licenţei pe care SAP le acceptă ca având Prioritate 1 sau 2 şi care îndeplinesc condiţiile preliminare specificate mai jos. Astfel de ANS-uri vor începe din primul Trimestru calendaristic complet după Data de intrare în vigoare a prezentului Program. În sensul utilizat mai sus, „Trimestru calendaristic" se referă la o perioadă de trei luni care se încheie pe 31 martie, 30 iunie, 30 septembrie şi respectiv 31 decembrie dintr-un an calendaristic.

2.1.1 ANS pentru Timpi de Răspuns Iniţial:

a. Mesaje de suport de Prioritate 1 ("Foarte importantă"). SAP va răspunde la mesajele de suport de Prioritatea 1 în interval de o (1) oră din momentul în care SAP primeşte un astfel de mesaj de suport de Prioritatea 1 (douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână). Unui mesaj îi este alocată Prioritatea 1 dacă problema are consecinţe foarte grave asupra activităţii şi dacă operaţiuni urgente, critice pentru companie nu pot fi efectuate. Acest lucru este cauzat, în general, de următoarele circumstanţe: opriri totale de sistem, defecţiuni ale funcţiilor centrale SAP în Sistem productiv sau Probleme de top.

b. Mesaje de suport de Prioritate 2 ("Importantă"). SAP va răspunde la mesajele de suport de Prioritate 2 în interval de patru ore (4) de la primirea în timpul Orei Locale a Biroului SAP a acestor mesaje de suport de Prioritate 2. Unui mesaj îi este alocata Prioritatea 2 dacă activităţile într-un Sistem Productiv sunt afectate grav şi operaţiunile necesare nu pot fi efectuate. Acest lucru este cauzat de funcţii incorecte sau inoperante în sistemul SAP, necesare pentru realizarea unor astfel de activităţi.

2.1.2 ANS pentru Timp de Răspuns la Acţiune corectivă pentru Mesaje de suport Prioritate 1: SAP va furniza o soluţie, o metodă de evitare sau un plan de acţiune pentru rezolvare a mesajelor de suport(„Acţiune corectivă") ale Titularului licenţei cu Prioritatea 1 în interval de patru (4) ore din momentul în care SAP primeşte un astfel de mesaj de suport de Prioritatea 1 (douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână) („ANS pentru Acţiune corectivă"). În cazul în care un plan de acţiune este trimis la Titularul licenţei ca acţiune corectivă, un astfel de plan de acţiune va

include: (i) starea procesului de soluţionare; (ii) etape viitoare planificate, inclusiv identificarea resurselor SAP responsabile; (iii) acţiuni solicitate Titularului licenţei pentru oferirea de asistenţă în procesul de soluţionare; (iv) în măsura în care acest lucru este posibil, datele planificate pentru acţiunile SAP şi (v) data şi ora următoarei actualizări de stare de la SAP. Actualizările ulterioare ale stării vor include un rezumat al acţiunilor efectuate până atunci, etapele următoare planificate şi data şi ora pentru următoarea actualizare a stării. ANS pentru Acţiunea corectivă se referă numai la partea din timpul de prelucrare în care mesajul este prelucrat de SAP („Timpul de prelucrare"). Timpul de prelucrare nu include timpul în care mesajul se află în starea „Acţiune client" sau „Soluţie SAP propusă", deoarece (a) starea Acţiune client înseamnă că mesajul de suport a fost transmis Titularului licenţei şi (b) starea Soluţia SAP propusă înseamnă că SAP a oferit o acţiune corectivă conform specificaţiilor din acest document. ANS-ul pentru Acţiunea corectivă va fi considerat îndeplinit dacă, în curs de patru (4) ore de timp de prelucrare: SAP propune o soluţie, o metodă de evitare sau un plan de acţiune sau dacă Titularul licenţei este de acord să reducă nivelul de prioritate al mesajului.

2.1.3 Condiţii preliminare şi excluderi.

2.1.3.1 Condiţii preliminare. ANS-urile se vor aplica numai în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiţii preliminare pentru mesajele de suport: (i) în toate cazurile cu excepţia Analizei cauzei de bază pentru Codul de client din Secţiunea 2, mesajele de suport se referă la versiunile soluţiilor Enterprise Support care sunt clasificate de SAP cu starea de livrare „livrare nerestricţionată"; (ii) mesajele de suport sunt expediate de Titularul licenţei în engleză prin intermediul SAP Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu procedura SAP de prelucrare a mesajelor de suport valabilă la acea dată, care conţine detaliile relevante necesare (după cum se specifică în Nota SAP 16018 sau în orice Notă SAP viitoare care va înlocui Nota SAP 16018) pentru ca SAP să poată lua măsuri pentru eroarea raportată; (iii) mesajele de suport se referă la o versiune de produs a soluţiilor Enterprise Support care se încadrează în variantele de Mentenanţă principală sau extinsă.

Pentru mesaje de suport Prioritate 1, Titularul licenţei trebuie să îndeplinească următoarele condiţii preliminare: (a) problema şi impactul asupra gestiunii întreprinderii trebuie descrise cu suficiente detalii pentru a permite SAP să evalueze problema; (b) Titularul licenţei va pune la dispoziţia SAP, douăzeci şi patru (24) de ore pe zi, şapte (7) zile pe săptămână, pentru comunicaţii, o persoană de contact vorbitoare de limba engleză, cu pregătire şi cunoştinţe suficiente pentru a ajuta la rezolvarea mesajului de Prioritate 1, conform cu obligaţiile Titularului licenţei specificate aici; şi (c) există o persoană de contact a Titularului licenţei pentru deschiderea unei conexiuni la distanţă şi pentru furnizarea datelor necesare pentru conectarea la SAP.

2.1.3.2 Excluderi. Pentru SAP Enterprise Support , în special următoarele tipuri de mesaje de Prioritate 1 sunt excluse din ANS-uri: (i) mesajele de suport referitoare la o versiune noua, versiune principală şi/sau funcţionalităţi ale soluţiilor Enterprise Support dezvoltate în mod special pentru Titularul licenţei (inclusiv, dar fără a se limita la cele dezvoltate de SAP Custom Development şi/sau de subsidiarele SAP), cu excepţia codului obişnuit realizat cu mediul SAP de programare; (ii) mesajele de suport referitoare la versiuni specifice ţării care nu sunt parte din soluţiile Enterprise Support şi care sunt realizate ca add-on-uri, extinderi sau modificări ale partenerilor sunt excluse în mod explicit, chiar dacă aceste versiuni de ţară au fost create de SAP sau de o organizaţie afiliată SAP; şi (iii) cauza de bază pentru mesajul de suport nu este dată de nefuncţionare, ci de o funcţionalitate lipsă („cerere de dezvoltare") sau dacă mesajul de suport este considerat o cerere de consultanţă

2.1.4 Credit pentru Nivelul de Serviciu.

2.1.4.1 Se va considera că SAP şi-a îndeplinit obligaţiile rezultate din ANS-uri, aşa cum sunt acestea prezentate mai sus, prin reacţia în intervalele de timp permise în nouăzeci şi cinci la sută (95%) din totalul cazurilor pentru toate ANS-urile dintr-un Trimestru calendaristic. În cazul în care Titularul licenţei transmite mai puţin de douăzeci (20) de mesaje (în total pentru toate ANS-urile), în cadrul ANS-urilor prezentate mai sus în orice Trimestru calendaristic pe durata de valabilitate a Enterprise Support, Titularul licenţei este de acord că se va consideră că SAP şi-a îndeplinit obligaţiile dacă nu a depăşit cadrul de timp al ANS pentru mai mult de un mesaj de suport în cadrul respectivului trimestru calendaristic.

2.1.4.2. Conform Secţiunii 2.1.4.1. de mai sus, în cazul în care cadrele de timp pentru ANS-uri nu sunt îndeplinite (fiecare un "Eşec"), se vor aplica următoarele reguli şi proceduri: (i) Titularul licenţei va informa SAP în scris asupra pretinsului Eşec; (ii) SAP va investiga astfel de reclamaţii şi va furniza un raport scris care dovedeşte corectitudinea sau incorectitudinea reclamaţiei Titularului licenţei; (iii) Titularul licenţei va furniza asistenţă SAP, în limite rezonabile, în eforturile sale pentru a corecta orice problemă sau proces care împiedică SAP să îndeplinească ANS-urile; (iv) în conformitate cu această Secţiune 2.1.4, dacă, pe baza unui raport, este dovedit un Eşec SAP, SAP urmează să aplice Creditul pentru Nivelul de Serviciu („CNS") la următoarea factură care include Onorariul pentru SAP Enterprise Support al Titularului licenţei, egal cu un sfert de procent (0,25%) din onorariul Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support pentru Trimestrul calendaristic respectiv pentru fiecare Eşec raportat şi demonstrat, până la o limită maximă a CNS pe Trimestru calendaristic de cinci la sută (5%) din onorariul Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support pentru respectivul Trimestru calendaristic. Titularul licenţei este responsabil de a informa SAP asupra oricăror CNS-uri în interval de o lună de la sfârşitul Trimestrului calendaristic în care s-a produs Eşecul. Nicio penalizare nu va fi suportată dacă SAP nu va primi reclamaţia bine fondată a Titularului licenţei pentru CNS-uri în scris. CNS-urile prezentate în această Secţiune 2.1.4 reprezintă remediul unic şi exclusiv la care Titularul licenţei are dreptul referitor la orice Eşec efectiv sau suspectat.

2.2 Centrul de consultanta pentru suport SAP. Pentru Prioritatea 1 şi Problemele de top referitoare direct la soluţiile Enterprise Support, SAP va pune la dispoziţie o unitate globală în cadrul organizaţiei de suport a SAP pentru cereri legate de suport critic pentru misiune („Centrul de consultanta pentru suport"). Centrul de consultanta pentru suport va efectua următoarele sarcini de suport critic pentru misiune: (i) suport la distanţă pentru Problemele de top – Centrul de consiliere pentru suport va acţiona ca un nivel de escaladare suplimentar permiţând analiza cauzei de bază 24-7 pentru identificarea problemelor; (ii) planificarea pentru livrarea serviciului de Verificare continuă a calităţii în colaborare cu departamentul IT al Titularului licenţei, incluzând planificarea şi coordonarea livrării; (iii) furnizarea la cerere a unui raport Enterprise Support pe an calendaristic; (iv) certificarea principală la distanţă a centrului Customer Center of Expertise, dacă acest lucru este solicitat de Titularul licenţei; şi (v) furnizarea de recomandări în cazurile în care Verificările de calitate continue (după cum sunt definite în Secţiunea 2.3 de mai jos), un plan de acţiune şi/sau recomandări scrise din partea SAP indică o stare critică (de exemplu, un raport VCC cu stare roşie) pentru soluţiile Enterprise Support.

Ca pregătire pentru livrarea Verificării Continue a Calităţii prin SAP Solution Manager Enterprise Edition, persoana de contact a Titularului licenţei va efectua împreună cu SAP, un serviciu de configurare obligatoriu („Configurarea iniţială) pentru soluţiile Enterprise Support. Acest serviciu va avea la bază standardele şi documentaţia SAP.

In cadrul centruluide consultanţă SAP desemnat se va vorbi limba engleză şi va putea fi contactat de persoana de contact a Titularului licenţei (aşa cum este aceasta definită mai jos) sau de reprezentantul său autorizat prin telefon sau e-mail douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână pentru cereri legate de suport critic pentru misiune. Numerele de apel disponibile local sau global sunt prezentate în Nota SAP 560499.

Centrul de consultanţă este singurul responsabil pentru sarcinile menţionate mai sus, în măsura în care aceste sarcini se referă în mod direct la problemele sau escalările aferente soluţiilor Enterprise Support.

2.3 Verificarea continuă a calităţii SAP. În cazul situaţiilor critice legate de Soluţia software SAP (cum ar fi Lansarea sistemului în producţie, upgrade, limitarea Problemelor de top), SAP va asigura cel puţin o Verificare continuă a calităţii („Verificarea continuă a calităţii" sau „VCC") pe an calendaristic pentru fiecare Soluţie software SAP.

VCC poate consta într-una sau mai multe sesiuni la distanţă manuale sau automate. SAP poate livra alte VCC-uri în cazul în care vor exista alarme vitale raportate de SAP EarlyWatch Alert sau în acele cazuri în care Titularul licenţei şi Centrul de consultanţă SAP sunt de acord că un astfel de serviciu este necesar pentru a rezolva o Problemă de top. Detaliile, cum ar fi tipul sau priorităţile unei VCC şi sarcinile SAP şi îndatoririle de cooperare ale Titularului Licenţei, trebuie stabilite de părţi de comun acord. La sfârşitul unei VCC, SAP va furniza Titularului licenţei un plan de acţiune şi/sau recomandări scrise.

Titularul licenţei admite că toate sau unele dintre sesiunile VCC pot fi livrate de SAP şi/sau un partener certificat al SAP, acţionând ca un subcontractor SAP, pe baza standardelor şi metodologiilor VCC furnizate de SAP. Titularul licenţei este de acord să furnizeze resursele corespunzătoare, inclusiv, dar fără a se limita la echipamente, date, informaţii şi personalul corespunzător care să poată coopera, pentru a facilita livrarea unei VCC.
Titularul de licenţă este de acord ca SAP să limiteze reprogramarea VCC la un număr de maxim trei ori pe an. Reprogramarea trebuie să aibă loc cu cel puţin 5 zile lucrătoare înainte de data de livrare planificată. Dacă Titularul de licenţă nu respectă aceste instrucţiuni, SAP nu are obligaţia de a livra VCC anual către Titularul de licenţă.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul SAP Enterprise Support.

2.4.1 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 Enterprise Support: (i) furnizarea de SAP Enterprise Support şi servicii de suport pentru Soluţiile Titularului licenţei, inclusiv livrarea şi instalarea de software şi întreţinere de tehnologie pentru soluţiile Enterprise Support; şi (ii) gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiilor pentru Soluţiile Titularului licenţei şi pentru orice alte componente software şi active IT cu licenţă sau obţinute în alt mod de Titularul licenţei de la terţe părţi, cu condiţia ca acest software, componente software şi active IT de la terţi să fie operate împreună cu soluţiile Enterprise Support şi au obligaţia de a îndeplini procesele de afaceri ale Titularului licenţei conform specificaţiilor din documentaţia pentru soluţii din SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Active suportate suplimentare"). O astfel de gestiune a ciclului de existenţă a aplicaţiei se limitează numai la următoarele scopuri:

- implementare, configurare, testare, operaţii, îmbunătăţire continuă şi diagnostic
- gestiunea incidentelor (service desk), gestiunea problemelor şi a cererilor de modificare, după cum au fost activate utilizând tehnologia SAP CRM integrată în SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrare, monitorizare, raportare şi business intelligence, după cum au fost activate utilizând tehnologia SAP NetWeaver integrată în Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence mai poate fi efectuat cu condiţia ca Titularul licenţei să deţină licenţa corespunzătoare pentru software-ul SAP BI, ca parte din soluţiile Enterprise Support.
  Pentru gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiei conform prevederilor din secţiunea 2.4.1(ii) de mai sus, Titularul licenţei nu are nevoie de un pachet de licenţe separat pentru SAP CRM. Titularul licenţei trebuie să deţină licenţele cu utilizator denumit corespunzătoare pentru a utiliza SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nu poate fi utilizat în alte scopuri decât cele menţionate mai sus. Fără a limita restricţia anterioară, Titularul licenţei nu va utiliza SAP Solution Manager Enterprise Edition pentru (i) scenarii CRM ca, de exemplu, planuri de servicii, contracte, gestiunea confirmării serviciilor, cu excepţia scenariilor CRM precizate clar în Secţiunea 2.4.1; (ii) alte tipuri de utilizări SAP NetWeaver decât cele menţionate mai sus sau (iii) gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiilor şi, în special, gestiunea incidentelor (service desk), cu excepţia Soluţiilor Titularului licenţei şi a Activelor suportate suplimentare şi (iv) capacităţi de servicii partajate non-IT, inclusiv, dar fără a se limita la HR, finanţe şi aprovizionare.

2.4.3 SAP – la propria latitudine – poate actualiza ocazional în SAP Service Marketplace la http://service.sap.com/solutionmanager cazurile de utilizare pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition din această Secţiune 2.4.

2.4.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi utilizat numai pe durata acestui Program şi de către Utilizatorii denumiţi licenţiaţi de Titularul licenţei, în funcţie de drepturile licenţiate pentru Software şi exclusiv în scop de suport SAP pentru Titularului licenţei pentru a susţine procesele comerciale interne ale acestuia. Dreptul de a utiliza orice capacităţi ale SAP Solution Manager Enterprise Edition conform SAP Enterprise Support altele decât cele enumerate mai sus se supune unui acord separat în scris cu SAP, chiar dacă aceste capacităţi sunt accesibile prin SAP Solution Manager Enterprise Edition sau sunt legate de acesta. Fără a ţine seama de limitarea anterioară referitoare la Utilizatorii denumiţi, Titularul licenţei va avea dreptul de a permite angajaţilor săi să utilizeze web self service în SAP Solution Manager Enterprise Edition pe durata prezentului Program numai în scopul de a crea tichete de suport, de a solicita starea tichetelor de suport şi confirmarea acestora legate direct de Soluţiile Titularului licenţei şi de Activele suportate suplimentare.

2.4.5 În cazul în care Titularul licenţei reziliază contractul pentru SAP Enterprise Support şi primeşte SAP Standard Support conform Secţiunii 6, utilizarea SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul SAP Enterprise Support de către Titularul licenţei se va încheia. Din acel moment, utilizarea SAP Solution Manager Enterprise Edition de către Titularul licenţei se va supune termenilor şi condiţiilor Programului SAP Standard Support.

2.4.7 Nu este permisă oferirea spre utilizare a SAP Solution Manager Enterprise Edition ca serviciu unei terţe părţi, chiar dacă astfel de terţi au software SAP cu licenţă şi au Utilizatori denumiţi licenţiaţi, cu excepţia situaţiilor în care terţii autorizaţi să acceseze software-ul SAP conform Contractului au acces la SAP Solution Manager Enterprise Edition numai în scop de suport SAP pentru suportul operaţiilor comerciale interne ale Titularului licenţei, în conformitate cu termenii prezentului Program.

3. Responsabilităţile Titularului licenţei.

3.1 Gestiunea programului SAP Enterprise Support. Titularul licenţei va desemna o persoană vorbitoare de limba engleză, calificată, care va acţiona pe post de contact cu Centrul de Expertiza al Clientului (COE) pentru Centrul de consultanta („Persoana de contact") şi va furniza detalii de contact (în special adresa de e-mail şi numărul de telefon) prin care respectiva Persoană de contact sau reprezentantul autorizat al acestei Persoane de contact poate fi contactată 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. Pentru a primi SAP Enterprise Support conform acestui document, Titularul licenţei trebuie să îndeplinească următoarele cerinţe:

(i) Să continue să achite toate Onorariile pentru Enterprise Support Service 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 de mai jos.

(v) Să aibă instalat, configurat şi utilizat în mod productiv un sistem software SAP Solution Manager Enterprise Edition, cu ultimele 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 pună în aplicare configurarea iniţială aşa cum a fost descrisă în Secţiunea 2.2 şi să implementeze toate recomandările catalogate de SAP drept obligatorii.

(viii) Să stabilească o conexiune între instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei şi SAP şi o conexiune între Soluţiile Enterprise Support şi instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei. Titularul licenţei trebuie să întreţină 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, treceri la versiuni superioare 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 la toate informaţiile relevante pentru Soluţiile Enterprise Support.

4. Centrul de Expertiza al Clientului .

4.1 Rolul Centrului de Expertiza al Clientului. Pentru valorificarea întregului potenţial ca parte integrantă a SAP Enterprise Support, Titularul Licenţei este solicitat să înfiinţeze un Centrul de Expertiza al Clientului (COE). COE al clientului este desemnat de Titularul licenţei ca punct de contact central pentru interacţiunea cu organizaţia de suport a SAP. Fiind un centru permanent, acesta îl ajuta pe Titularul Licenţei în eficientizarea implementării, inovaţiei, operaţiunilor şi a calităţii proceselor de afaceri şi a sistemelor legate de Soluţia software SAP bazate pe metodologia soluţiei SAP (de tip Run SAP) oferită de SAP (pentru mai multe informaţii referitoare la metodologia soluţiei SAP (Run SAP) accesaţi http://service.sap.com/runsap). COE trebuie sa acopere toate operaţiile proceselor centrale de afaceri. SAP recomandă începerea implementării COE sub formă de proiect derulat în paralel cu implementarea tehnică şi funcţională.

4.2 Funcţii principale ale Centrului de Expertiza. Centrul de expertiza al Clientului trebuie să îndeplinească următoarele funcţii principale:

- Centru de Suporty: 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 de licenţă vor fi revizuite în comun în cadrul procesului de planificare de serviciu şi a 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).
- Coordonarea cererilor de inovare: colectarea şi coordonarea cererilor de dezvoltare de la Titularul licenţei şi/sau de la una dintre filialele acestuia doar dacă aceste filiale au dreptul de a utiliza solutiile Enterprise Support conform Contractului. În acest rol, COE va fi abilitat să funcţioneze ca interfaţă cu SAP pentru a lua toate măsurile şi deciziile necesare pentru a evita modificările inutile aduse Software-ului şi pentru a asigura faptul că modificările planificate sunt aliniate la strategia de eliberare şi la software-ul SAP şi să se asigure că modificările planificate sunt aliniate la software-ul SAP şi la strategia versiunii utilizate.
- Gestiunea informaţiilor: distribuţia de informaţii (de ex., demonstraţii interne, evenimente de informare şi marketing) despre soluţiile Enterprise Support şi COE din cadrul organizaţiei Titularului licenţei.
- VCC şi alte planificări de servicii de la distanţă: de obicei, Titularul licenţei se angajează într-un proces de planificare de servicii cu SAP. Planificarea de serviciu începe în timpul implementării iniţiale şi este apoi continuată în mod regulat.

4.3 Certificarea centrului de expertiză al clientului (COE). Titularul licenţei trebuie să înfiinţeze un centru de expertiză al clientului certificat cel mai târziu: (i) în termen de douăsprezece (12) luni de la data de intrare în vigoare a prezentului program; sau (ii) în termen de şase (6) luni de la începerea utilizării oricărei soluţii Enterprise 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 COE al clientului, acesta va derula o procedură de audit. Mai multe detalii despre certificarea iniţială dar şi procesul şi condiţiile re-certificării, precum şi informaţii referitoare la nivelurile de certificare disponibile, pot fi regăsite în Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Onorariile pentru Enterprise Support. Onorariile pentru SAP Enterprise Support se vor achita trimestrial, în avans, şi vor fi specificate în Anexele la Contract. După perioada iniţială (după cum este definită în anexele corespunzătoare sau în documentele de comandă), toate reducerile sau creşterile onorariilor pentru SAP Enterprise Support sunt supuse conformării Titularului licenţei cu cerinţele centrului COE al clientului specificate mai sus.

6. Reziliere

6.1 SAP Enterprise 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 Enterprise 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 Enterprise Support după un preaviz scris de o lună de la neplata de către Titularului licenţei a onorariilor pentru Enterprise Support.

6.2 Fără a ţine cont de drepturile Titularului licenţei conform Secţiunii 6.1 şi cu condiţia ca Titularul licenţei să nu fie în situaţia de încălcare a obligaţiilor sale conform Contractului, Titularul licenţei poate alege SAP Standard Support cu un preaviz scris de 3 luni către SAP fie (i) pentru toate comenzile pentru suport care au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul perioadei de reînnoire care urmează după Perioada iniţială care a început de la prima comandă a Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support; fie (ii) cu privire la toate comenzile pentru

suport care nu au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul primei perioade de reînnoire din orice an calendaristic care urmează Perioadei iniţiale care a început de la prima comandă a Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support. Această selecţie va fi menţionată de Titularul licenţei în scrisoarea de reziliere şi va duce la rezilierea SAP Enterprise Support din momentul intrării în vigoare a SAP Standard Support. Orice astfel de selecţie se va aplica pentru toate Soluţiile Enterprise Support şi se va baza pe termenii şi condiţiile SAP valide în momentul respectiv pentru SAP Standard Support, inclusiv, dar fără a se limita la, preţ. 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 actuale în momentul respectiv.

6.3 Pentru evitarea oricărei neclarităţi, rezilierea SAP Enterprise 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 şi alte documente, iar orice reziliere parţială a SAP Enterprise Support sau alegere parţială a SAP Enterprise Support de către Titularul licenţei nu va fi permisă pe baza oricărei părţi din Contract, anexe, programe, documente de comandă din acesta sau prezentul Program.

7. **Verificarea.** Pentru a putea verifica conformitatea cu contractul SAP Enterprise Support , SAP este îndreptăţit să monitorizeze periodic (cel puţin o dată pe an şi în concordanţă 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 Secţiunea 2.4.

8. **Reinstalarea.** În cazul în care Titularul licenţei decide să nu înceapă utilizarea SAP Enterprise Support în prima zi a lunii după livrarea iniţială a software-ului, sau SAP Enterprise Support este reziliat conform Secţiunii 6 sau este refuzat de către Titularul licenţei pentru o perioadă de timp, şi apoi este solicitat din nou sau reinstalat, SAP va factura Titularului licenţei onorariile acumulate pentru SAP Enterprise Support asociate cu respectiva perioadă de timp plus un comision pentru reluarea serviciului.

9. **Alţi termeni şi condiţii.**

9.1 Nivelul de acoperire SAP Enterprise Support oferit de SAP poate fi schimbat anual de către SAP în orice moment cu notificare prealabilă cu 3 luni în avans.

9.2 Titularul licenţei confirmă prin prezenta că Titularul licenţei a obţinut toate licenţele pentru soluţiile licenţiate

9.3 În cazul în care Titularul licenţei are dreptul să primească unul sau mai multe servicii pe an calendaristic, (i) Titularul licenţei nu va avea dreptul să primească aceste servicii 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 în anul următor dacă Titularul licenţei nu a utilizat serviciul respectiv.

9.4 NEUTILIZAREA SAP ENTERPRISE SUPPORT FURNIZAT DE SAP POATE ÎMPIEDICA SAP SĂ IDENTIFICE ŞI SĂ AJUTE LA CORECŢIA UNOR POTENŢIALE PROBLEME, CARE, LA RÂNDUL LOR, POT CAUZA FUNCŢIONAREA NESATISFĂCĂTOARE A PRODUSELOR 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 Enterprise 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 solicitat să efectueze upgrade-uri la versiuni mai recente ale sistemelor sale de operare şi ale bazelor sale de date pentru a primi SAP Enterprise Support. Dacă furnizorul respectiv oferă o extindere de suport pentru produsul său, SAP poate oferi această extindere de suport pentru un onorariu suplimentar printr-un acord scris separat.

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