

Egyedi SAP támogatási szerződés

(SAP azonosítószám: 4500000807)

amely létrejött
egyrésről a

Paks II. Atomerőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Azonosító: 21578

székhely: 7030 Paks, Gagarin u. 1. 3. emelet 302/B.

adószám: 24086954-2-17

cégjegyzékszám: Cg.17-10-001282

pénzforgalmi számla száma: K&H Bank Zrt. 432 Paks által vezetett
10404326-50526677-67521005képviseli: Cziczér János Ferenc üzemeltetési igazgató és Szentgyörgyi
Zsolt István infokommunikációs osztályvezetőmint **Megrendelő,**

másrészről a(z)

BCS Business Consulting Services Kft.

Azonosító: 200656

székhely: 1118 Budapest, Rétköz u. 5.

nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

cégjegyzékszám: Cg.01-09-280530

adószám: 13090403-2-43.

számlavezető pénzintézet neve: CIB Bank Zrt.

pénzforgalmi számla száma: 10700048-27765001-51100005

Képviseli: Tass Zoltán Gábor ügyvezető és Fehér Ede ügyvezető

mint **Szállító,**

között (a továbbiakban: „**Szerződő Felek**” vagy „**Felek**”) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

Hivatkozva a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 023-039103 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „**Oracle, SAP, IBM, Novell, SAS vagy azzal egyenértékű szoftverlicenck bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verzió-követése, cseréje, valamint új szoftverlicenck beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése-**

2017” tárgyban **(2. rész SAP szoftverlicenck)** lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás eredményeképpen létrejött keretmegállapodásra (a továbbiakban: KM) megrendeljük Önöktől a jelen egyedi szerződés 1. számú mellékletben meghatározott termékeket/szolgáltatást az alábbi feltételekkel:

A Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (továbbiakban: DKÜ Zrt.) a Kormány - a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 13.§ (1) bekezdés b) pontja alapján a beszerzési igény kielégítésére szolgáló eljárást saját hatáskörben történő lefolytatásra a szervezetnek (Megrendelőnek/Ajánlatkérőnek) visszaadta. Megrendelő, mint Ajánlatkérő a „**SAP rendszer support szerződés (2020. évre)**” beszerzése, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) Kbt. 105.§ (2) bekezdés c) pont alapján a verseny újranyitásával közbeszerzési eljárást folytatott le.

1. A keretmegállapodásra vonatkozó adatok:

KM azonosítószáma: KM0201-05SLIC17

KM aláírásának dátuma: 2017. augusztus 1.

KM időbeli hatálya: 2020. július 31.

KM keretösszege: 20.000.000.000,- Ft

2. Az egyedi szerződés tárgya:

A jelen egyedi szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó, jelen szerződés 1. számú mellékletében rögzített, „SAP Enterprise Support” termékre (továbbiakban: termék) és a termékhez kapcsolódó támogatási szolgáltatásokra (továbbiakban szolgáltatás) vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

3. Az egyedi szerződés teljesítési határideje:

I. Termékek beszerzésének és Megrendelő részére történő átadásának határideje: 0 nap *(a nyertes ajánlattevő által, a keretmegállapodás mellékletét képező árlistában megajánlott szállítási határidő)*

II. Termékek és a szolgáltatás biztosításának véghatárideje: 2020.12.31.

4. A teljesítés helye: 7030 Paks, Dózsa György út 30-32.

5. A jótállás kezdete: A teljesítés Megrendelő általi elfogadását (teljesítésigazolás) követő első nap.

6. A fizetendő ellenérték:

A Szállító a jelen egyedi szerződés alapján szállítandó termékek/szolgáltatások szállítását/teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatos összes költséget (adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat.

A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

7. Fizetési feltételek:

A termékek ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) és (4) és a Kbt. 136. § (1) bekezdésében és az Ajánlattételi felhívás 8. pontjában meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül történik.

Szállító

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szállító adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

A Szállító köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.

A számlán csak a jelen szerződés hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

- A Szállító a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szállítónak.
- A Szállító az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

Szállító a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) A Megrendelő nevére kiállított számlát 1 (egy) példányban a Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: NÜSZ ZRt.) címére (7030 Paks, Gagarin utca 1.) kell küldeni. Szállító választása szerint vagy a számla mellékleteként csatolják a Megrendelő képviselője által kiállított teljesítésigazolás másolatát, vagy a számlán feltüntetik a megrendelés (szerződés) számot és a teljesítésigazolás számát.
- b) A számlán - a vonatkozó számviteli, illetve adózási jogszabályokban meghatározott, kötelező tartalmi és formai elemeken túl - minden esetben szerepeltetni kell a jelen szerződés Megrendelő által meghatározott szerződésazonosító számát.
- c) A számlán az általános forgalmi adóról szóló 2007.évi CXXVII. tv. 55-56. §-a alapján a teljesítés dátuma a tényleges teljesítés dátuma.

A Szállító kötelezettséget vállal arra, hogy az általa kiállított számla elkészítése során kiemelt figyelmet fordít az azon feltüntetett adatok helyességére, így különös gondossággal ellenőrzi a

számlán feltüntetésre kerülő bankszámlaszáma helyességét. A helytelenül, hibásan feltüntetett számlaszámból adódó kárért a Szállító kifejezetten vállalja a felelősséget.

A Szerződésben előírt feltételeknek nem megfelelően benyújtott számlát a Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt. jogosult teljesítés és a késedelmes fizetés jogkövetkezményei nélkül visszaküldeni, ebben az esetben a Szállító köteles a számlát 3 (három) munkanapon belül javítani.

8. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

8.1. Amennyiben jelen szerződés 3. pontjában meghatározott határidőig Szállítónak felróható okból jelen szerződés 1. számú mellékletben meghatározott termékek, illetve hozzá tartozó dokumentumok átadás-átvétele nem fejeződik be sikeresen, illetve a szolgáltatás teljesítését nem kezdi meg vagy a Szállító teljesítése nem szerződésszerű – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, vagy hibás teljesítés) függően – a Szállító késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

8.2. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 20 %-a. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített mennyiség nettó értéke.

8.3. A hibás teljesítési kötbér mértéke a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%.

8.4. Jelen szerződés Szállítónak felróható meghiúsulása esetén Szállító meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke jelen szerződés nettó értékének 25 %-a. Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Szállító súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Szállító súlyos szerződésszegése miatt eláll.

8.5. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap (jogcím) tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.

9. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

Felek rögzítik, hogy jelen szerződés a Kbt. 141.§-ban foglaltak szerinti esetekben és feltételekkel módosítható.

Megrendelő a szerződést felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

- a) Szállítóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) a Szállító közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

10. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Szentgyörgyi Zsolt István infokommunikációs osztályvezető

Kapcsolattartó telefon száma: +36-30/812-6204

Kapcsolattartó telefax száma: -

Kapcsolattartó e-mail címe: szentgyorgyi.zsolt@paks2.hu

Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalók jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.

A teljesítés igazolására jogosult személyek:

Neve: Cziczér János Ferenc

Beosztása: üzemeltetési igazgató

Neve: Szentgyörgyi Zsolt István

Beosztása: infokommunikációs osztályvezető

11. Titoktartás

Szállító kizárólag a Szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan használhat fel bármilyen, a Szerződés előkészítése és teljesítése során a Megrendelő által átadott információt.

Felek kizárólag a másik Fél előzetes írásbeli jóváhagyása esetén jogosultak bármilyen, a Szerződéshez kapcsolódó információt, így különösen a Szerződés tartalmát, illetőleg a Szerződés előkészítése és teljesítés során birtokukba jutott információt nyilvánosságra hozni vagy harmadik személy részére átadni vagy bármely más módon megismerhetővé tenni.

A titoktartási kötelezettséggel védett információ kiterjed a Megrendelő felett az alapítói jogok és kötelezettségek gyakorlójaként eljáró szervezetre (a továbbiakban: tulajdonosi joggyakorló), tulajdonosi joggyakorlót irányító szervre, valamint az irányító szerv irányítása alatt álló központi közigazgatási szervekre, valamint a tulajdonosi joggyakorló érdekeltségébe/irányítása alá tartozó társaságokra (a továbbiakban ezek együtt: Megrendelő tulajdonosának érdekeltségi köre), vagy a Megrendelő tulajdonosának érdekeltségi körébe tartozó szervezettel egyéb szerződéses viszonyban álló jogi személyekre, illetve a mindezekkel munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre vonatkozó vagy a felsoroltak érdekkörébe tartozó információra is.

Felek az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018. május 25-én hatályba lépett 2016/679 rendelete (GDPR) rendelkezéseire figyelemmel kijelentik, hogy a Szerződésben és a Szerződés teljesítéséhez kötődően kapcsolattartóként megjelölt vagy később kapcsolattartói pozícióba kerülő magánszemélyek adatainak átadásához megfelelő joggal rendelkezők, az adattovábbítás jogszerű, továbbá az érintett személyeket tájékoztatták az adatok átadásáról és azok másik Fél által történő felhasználásának módjáról.

A Szerződésben feltüntetett adatok a Felek által tárolhatók, és a Felek közti üzleti célú kapcsolattartásra felhasználhatók. Felek megállapodnak abban, hogy fentiekben felül a Szerződés teljesítéséhez szükséges, minden további adatkezelést a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesíthet bármelyik Fél adatkezelőként és adatfeldolgozóként egyaránt. Felek ezen megállapodása az esetlegesen igénybe vett közreműködőre is kiterjed.

A Szerződés aláírásával Szállító hozzájárul ahhoz, hogy Megrendelő közzétételi kötelezettségének teljesítése keretében közzétegye a Szerződésnek a köztulajdonban álló gazdasági társaságok takarékosabb működéséről szóló 2009. évi CXXII. törvény (Kgt.) 2. § (3) bekezdésében meghatározott adatait, ha a Szerződés értéke vagy Megbízottal egy költségvetési évben kötött azonos tárgyú szerződések együttes értéke eléri a Kgt. 2. § (3) bekezdésben hivatkozott értékhatárt.

A Szállító hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő számláit kezelő NÜSZ ZRt. vagy más, Megrendelő számláit kezelő, illetve könyvelését végző cég a Szerződésbe betekintsen, az abban foglaltakat megismerje.

A Szállító tudomásul veszi és elfogadja, hogy jogszabály a Szerződéssel kapcsolatos egyes adatok harmadik személy részére történő átadását vagy a Megrendelő honlapján történő közzétételét kötelezővé teheti. A Szállító tudomásul veszi, hogy ezzel kapcsolatban a Megrendelő felé semmilyen követeléssel, így különösen kártérítési igényekkel nem léphet fel és az ilyen követelés érvényesítéséről a Megrendelővel szemben a Szerződés aláírásával visszavonhatatlanul lemond.

12. Szállító a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szállító tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról köteles a Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni. Szállító tudomásul veszi továbbá, hogy az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdése értelmében a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult és egyben köteles felmondani, vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - attól elállni.

13. A megrendelés és az annak visszaigazolásával létrejövő szerződés tartalmának értelmezése:

A jelen egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók.

Amennyiben jelen szerződés és KM ellentétes rendelkezést tartalmaz, úgy abban az esetben a KM rendelkezései irányadók.

14. Bírósági eljárás esetén a Felek hatáskörtől függően a Paksi Járásbíróság, illetve a Szekszárdi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

Jelen egyedi szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szállító között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi mellékletek:

- 1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatás- és árlista**
- 2. számú melléklet: Licenz szerződés**
- 3. sz. melléklet: Műszaki leírás**

Kelt: Paks, 20. 06. 16.....


Czigzer János Ferenc
üzemeltetési igazgató
35000412

Czigzer János Ferenc
üzemeltetési igazgató



Szentgyörgyi Zsolt István
infokommunikációs osztályvezető

Paks II. Zrt.
Megrendelő

Kelt: Budapest, 20. 06. 15.....



Tass Zoltán Gábor
ügyvezető



Fehér Ede
ügyvezető

BCS Business Consulting Services Kft.
Szállító

Egyedi szerződés 1. számú melléklete

Megrendelt termék/szolgáltatás lista

Tétel	Termékazonosító	Termék megnevezés	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	darab-szám	Összesen ár (nettó Ft)	Keretmegállapodás szerinti szállítási idő (nap)	Keretmegállapodás szerinti jótállási idő (hónap)
1.	7003650	SAP Enterprise Support	KM0202 SLIC17	208	211670	44.027.360	0	0
Összesen ár Ft (nettó)						44.027.360		

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	11.887.387
-----------	-----	--------	------------

Bruttó összesen ár Ft	55.914.747
-----------------------	------------

SAP TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Jelen dokumentum (a továbbiakban: Szerződés-kiegészítés) a Felek között létrejött SAP szoftverszerződés (a továbbiakban: Szerződés) mellékleteként, annak elválaszthatatlan részét képezi. Jelen Szerződés-kiegészítés szabályozza az SAP által nyújtott, a karbantartási szolgáltatásokat is magában foglaló támogatási szolgáltatásokat az alábbiakban részletezett módon („SAP Enterprise Support”) minden olyan szoftver vonatkozásában, amelyet a Licencvevő a Szerződés hatálya alatt vesz licenchasználatba (a továbbiakban ezek együttes megnevezése: „Enterprise Support Solutions”), kivéve azokat a szoftvereket, amelyekre külön, kizárólagos támogatási szerződések vonatkoznak.

1. MEGHATÁROZÁSOK

- 1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.
- 1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchasználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.
- 1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak, és amely a Licencvevő adatait rögzíti.
- 1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentráló egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján található (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).
- 1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok - megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő - gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.
- 1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását az SAP és a Licencvevő együttesen állítja fel az SAP normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.
- 1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál

munkanapokon, az SAP székhelye által betartott szünnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek az SAP fiókhálózatához tartozó más székhelyt is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásaként.

- 1.8** A „Kezdeti időszak” A Kezdeti Időszak az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában.

AZ SAP ENTERPRISE SUPPORT TARTALMA

A Licencvevő igénybe veheti és az SAP - az SAP által az adott Térségben általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig - biztosítani köteles az SAP Enterprise Support nevű támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenlegi tartalma:

Folyamatos fejlődés és innováció

- A licencbe vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.
- Támogató csomagok - ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és szabályozásokhoz alakítják.
- Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) - az SAP bővítő csomagok révén vagy más elérhető módon - bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során az SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.
- Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.
- Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének - például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek - támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.
- Az SAP a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. Az SAP és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.

- Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).
- Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.
- Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.
- Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

- Az SAP saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéb módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történt adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.
- Módosítás indokolása: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).
- Egyéni kód fenntarthatósága: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

Globális támogatási gerinchálózat

- SAP Service Marketplace - az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és



kiküszöböléséről tartalmaznak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.

- SAP Note Assistant - az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition - a 2.4 szakaszban foglaltak szerint

Létfontosságú támogatás

- Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító műveletre vonatkozó szolgáltatásszint- megállapodást (SLA) is (bővebb információ a 2.1 szakaszban található).
- SAP Support Tanácsadó Központ - a 2.2 szakaszban foglaltak szerint.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés - a 2.3 szakaszban foglaltak szerint.
- Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eskalációs eljárások az alábbi 2.1 szakaszban foglaltak szerint.
- Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz az SAP létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 szakaszban megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetprioritásra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkori normáinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), az SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Az előre konfigurált tesztsablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőkre terjednek ki:
 - Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával.

- o A „Quality-Gates” kezelés minőségbiztosítása.
- o Az SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez.
- o Az SAP által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a tesztervek létrehozását (részletek: <http://service.sap.com/>).
- A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) készleteket tartalmazhatnak.
- Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek. A tartalom jelenlegi elemei:
 - o End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.
 - o Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma:
 - Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normái (SAP standards for solution operations).
 - A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához.
 - o Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazáskezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben.
 - o Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

1.9 Globális üzenetkezelési és szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

Ha a Licencvevő hibás programműködést jelez, az SAP a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazó tájékoztatással támogatja a Licencvevőt. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által nyújtott támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibaüzenetet. A hibamegoldási folyamatban részt vevő személyek az üzenetek állapotát bármikor elérhetik.



Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet az SAP-val. Az ilyen (és a más módon nyújtott) kapcsolathoz az szükséges, hogy az SAP Licencvevő távelérést biztosítson a 3.2(iii) szakaszban foglaltak szerint.

A következő szolgáltatásszint-megállapodások („SLA” vagy „SLAs”) a Licencvevő minden olyan támogatási üzenetére vonatkoznak, amelyet az SAP 1-es vagy 2-es prioritású üzenetként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Ezek a szolgáltatásszint-megállapodások jelen Szerződés kiegészítésben szereplő Érvényesség kezdetét követő első teljes naptári negyedévben kezdődnek. Jelen dokumentumban a „napközi negyedév” az a három hónapos időszak, amely az adott naptári évben március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én ér véget.

2.1.1 Kezdeti válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás:

- a. 1-es prioritású támogatási üzenet („nagyon sürgős”). Az SAP az 1-es prioritású támogatási üzenetekre az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP-hoz érkezését követő egy (1) órán belül köteles válaszolni (a nap 24 órájában, a hét minden napján). Az üzenet akkor tekinthető 1-es prioritású üzenetnek, ha a probléma nagyon fontos következménnyel járhat a normál üzleti tranzakciók szempontjából és a sürgős, üzletmenetet veszélyeztető munka elvégzését akadályozza. Általában a következő körülmények okozzák az ilyen üzeneteket: teljes rendszerleállás, a központi SAP funkciók hibás működése a Termelési rendszerben, vagy Kiemelt problémák.
- b. 2-es prioritású támogatási üzenetek („Sürgős”). Az SAP a 2-es prioritású támogatási üzenetire az SAP az SAP Helyi irodai idejének megfelelő beérkezést követő négy (4) órán belül köteles válaszolni. Az üzenet akkor tekintendő 2-es prioritású üzenetnek, ha a Termelési rendszerbeli normál üzleti tranzakciók súlyosan érintettek és a szükséges feladatok nem végezhetők el. Az ilyen üzeneteket általában a tranzakciók és/vagy feladatok elvégzéséhez szükséges SAP rendszer helytelen vagy kezelhetetlen működése váltja ki.

2.1.2 Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre - 1-es prioritású támogatási üzenetek

válaszideje:

A Licencvevő 1-es prioritású támogatási üzeneteire („Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre”) az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP általi kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a nap 24 órájában, a hét minden napján) az SAP-nak megoldást, hibamegelőzést vagy intézkedési tervet kell biztosítania megoldásként („kiigazító művelet”). Abban az esetben, ha az SAP intézkedési tervet küld a Licencvevőnek kiigazító műveletként, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett, soron következő lépéseket, ideértve a felelős SAP erőforrások megnevezését; (iii) a Licencvevő által elvégzendő műveleteket a megoldási folyamat támogatása érdekében; (iv) amennyire lehetséges, az SAP tervezett lépéseinek

tervezett dátumait; valamint (v) az SAP legközelebbi állapotfrissítésének dátumát és időpontját. Az állapotfrissítéseket követő frissítéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összesítését; a tervezett további lépéseket; valamint a legközelebbi állapotfrissítés dátumát és időpontját. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre a feldolgozási időnek csak arra a részére vonatkozik, amikor az üzenetet az SAP feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási időbe nem számít bele az az idő, amikor az üzenet „Partner Action”, „Customer Action” vagy „SAP Proposed Solution” állapotban van, ahol (a) a Partner Action állapot azt jelenti, hogy a támogató üzenetet átadták az SAP technológiai vagy szoftverpartnerének vagy az SAP harmadik fél értékesítőjének további feldolgozásra; (b) a Customer Action azt jelenti, hogy a támogatási üzenetet a Licencvevőnek átadták; és (c) az SAP Proposed Solution állapot azt jelenti, hogy az SAP az itt vázolt kiigazító műveletet biztosította. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító művelet akkor tekinthető teljesítettnek, ha a legfeljebb (4) órás feldolgozási idő alatt az SAP megoldást, hibaelhárítási eljárást vagy intézkedési tervet javasol; vagy - ha a Licencadó ezzel egyetért - az üzenet prioritási szintjét csökkenti.

2.1.3 Előfeltételek és kizárások

2.1.3.1 Előfeltételek: A szolgáltatásszint-megállapodások csak akkor lépnek érvénybe, ha a következő előfeltételek teljesülnek a támogatási üzenetekre: (i) a 2. szakaszban említett Egyéni kód hibaok-elemzése kivételével a támogatási üzenetek minden esetben az Enterprise Support Solutions azon kiadásaira vonatkoznak, amelyeket az SAP „korlátlan szállítás” szállítási állapottal ruház fel; (ii) ahhoz, hogy az SAP a jelzett hibával kapcsolatban intézkedést tudjon hozni, a támogatási üzeneteket a Licencvevőnek angolul kell elküldenie az SAP Solution Manager Enterprise Edition program használatával, az SAP mindenkor támogatásiüzenet-feldolgozási bejelentkezési eljárásával összhangban és ennek során meg kell adnia a szükséges fontos részleteket (az 16018. számú SAP Note-ban vagy az azt felülíró SAP Note-ban leírtak szerint); (iii) a támogatási üzeneteknek az Enterprise Support Solutions Mainstream Maintenance (normál) vagy Extended Maintenance (bővített) karbantartási formához tartozó termékkiadására kell vonatkozniuk. Az 1-es prioritású támogatási üzenetek esetében a Licencvevőnek a következő további előfeltételeknek kell megfelelnie: (a) a problémát és annak üzleti hatását olyan részletességgel kell leírni, hogy az lehetővé tegye az SAP számára a probléma felmérését; (b) kapcsolattartás szintjén a Licencvevő a nap 24 órájában, a hét minden napján az SAP rendelkezésére áll egy angolul beszélő kapcsolattartó személyében, aki megfelelő képesítéssel és tudással rendelkezik ahhoz, hogy hozzájáruljon az 1-es prioritású üzenet megoldásához, a Licencvevő alábbiakban kifejezett kötelezettségeinek megfelelően; és (c) a Licencvevő kapcsolattartót biztosít a rendszer távoli kapcsolattal való elérésére és a szükséges bejelentkezési



adatokat az SAP részére bocsátja.

2.1.3.2 Kizárások: Az SAP Enterprise Support termékre vonatkozóan a következő típusú, 1-es prioritású üzenetek kifejezetten kizárandók a szolgáltatásszint-megállapodásokból: (1) azon támogatási üzenetek, amelyek az Enterprise Support Solutions olyan kiadására, verziójára és/vagy funkciójára vonatkoznak, amelyeket kifejezetten a Licencvevő számára fejlesztettek ki (többek között, de nem kizárólag beleértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket) kivéve az SAP fejlesztési munkaterület által létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a támogatási üzenetek, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem az Enterprise Support Solutions részei, hanem partneri kiegészítőként, bővítményként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat az SAP vagy az SAP leányvállalata készítette; (iii) a támogatási üzenet mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem a funkció hiánya („fejlesztési kérelem”) vagy a támogatási üzenet konzultációs kérelemnek számít.

2.1.4 Szolgáltatásszint-kredit

2.1.4.1 Az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi szolgáltatásszint- megállapodást tekintve az összevont esetek 95 százalékában a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időszaka alatt a fent említett szolgáltatásszint-megállapodások értelmében bármely naptári negyedévben - valamennyi szolgáltatásszint-megállapodás vonatkozásában együttesen - húsznál (20) kevesebb üzenetet küld, az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint- megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó Naptári negyedévben az SAP a fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodás időkeretét legfeljebb egy támogatási üzenetben lépte túl.

2.1.4.2 A fenti 2.1.4.1 szakasz értelmében abban az esetben, ha a szolgáltatásszint-megállapodás időkeretei nem teljesülnek (minden eset „Mulasztásnak” számít), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevő írásban tájékoztatja az SAP-t minden vélt Mulasztásról; (ii) az SAP minden ilyen bejelentést kivizsgál és írásos jelentést nyújt, amelyben a Licencvevő kijelentésének helyességét alátámasztja vagy megcáfolja; (iv) a Licencvevőnek az ésszerűség keretein belül segítséget kell nyújtania az SAP-nak azon hibák elhárítására vagy folyamatok javítására tett erőfeszítéseiben, amelyek az SAP-t a szolgáltatásszint- megállapodások teljesítésében hátráltatják; (iv) a 2.1.4 szakasz értelmében, ha a jelentés alapján az SAP Mulasztása bizonyítást nyer, az SAP szolgáltatásszint-kreditet („SLC”)

alkalmaz a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjának számlázásakor, amely a Licencvevő SAP Enterprise Support megfelelő naptári negyedévi díjának negyed százalékát (0,25 százalékát) teszi ki minden egyes bejelentett és bizonyított Mulasztás alkalmával; azonban a szolgáltatásszint-kredit naptári negyedévenként nem haladhatja meg a Licencvevő az adott naptári negyedévben fizetendő SAP Enterprise Support díjának 5 (öt) százalékát. A Licencvevő felelőssége, hogy az SAP-t minden szolgáltatásszint-kreditről a Mulasztás előfordulásának naptári negyedév végét követő 30 (harminc) napon belül értesítse. Az SAP csak akkor köteles a kötbért kifizetni, ha a Licencvevő szolgáltatásszint-kredit iránti megalapozott kérelmét az SAP- hoz írásban eljuttatja. A 2.1.4 szakaszban ismertetett szolgáltatásszint-kredit jelenti a Licencvevő egyedüli és kizárólagos jogorvoslatát a vélt vagy valós Mulasztás tekintetében.

2.2 SAP Support Tanácsadó Központ

A közvetlenül az Enterprise Support Solutions-ra vonatkozó 1-es prioritású és a Kiemelt problémák esetében az SAP az SAP támogatási szervezetén belül rendelkezésre bocsát egy globális egységet a létfontosságú támogatásokkal kapcsolatos kérelmek számára (a „Támogatási tanácsadó központ”). Az SAP Support tanácsadó központ a következő létfontosságú támogatási feladatokat látja el: (i) Kiemelt problémák távtámogatása - a kiegészítő eszkalációs szinten működő SAP Support támogatási tanácsadó központ 7x24 órás hibaok-elemzést biztosít a hibák azonosítása érdekében; (ii) folyamatos minőségellenőrzés biztosításának megtervezése a Licencvevő informatikai részlegével együttműködésben, ideértve az ütemezés és az átadás egyeztetését; (iii) naptári negyedévenként egy SAP Enterprise Support jelentés készítése igény szerint; (iv) a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges hitelesítést nyújt; valamint (v) útmutatást ad olyan esetekben, amikor a folyamatos minőségellenőrzések (az alábbi 2.3 szakaszban foglaltak szerint), az SAP intézkedési terve és/vagy írásos javaslata az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát jelzi (pl. a például a CQC vörös jelentése).

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition vonatkozásában történő folyamatos minőségellenőrzés biztosítására való felkészülés jegyében a Licencvevő kapcsolattartója és az SAP egy alkalommal együttesen elvégzi az Enterprise Support Solutions kötelező beállítását („Kezdő értékelés”). A Kezdő értékelésnek az SAP normáin és dokumentációján kell alapulnia.

Az SAP Support tanácsadó központ nyelve az angol, és a nap 24 órájában a hét minden napján a Licencvevő kapcsolattartója vagy megbízottja számára rendelkezésre áll (az alábbiakban meghatározott módon) a létfontosságú támogatási kérések megválaszolása céljából. A helyi és globális telefonszámok listája az 560499. számú SAP Note-ban található.

A Support tanácsadói központ csak a fent említett létfontosságú, támogatással kapcsolatos feladatok ügyében hívható, amennyiben ezek a feladatok közvetlenül az Enterprise Support Solutionst érintő problémákra és eszkalációkra vonatkoznak.

2.3 SAP folyamatos minőség-ellenőrzés (CQC)

Az SAP szoftvertermékekhez - például a Go Live-hoz (Éles indítás), a frissítéshez, a migrációhoz vagy Kiemelt problémákhoz - kapcsolódó kritikus helyzetekben az SAP naptári évenként és SAP szoftvertermékenként legalább egyszer folyamatos minőség-ellenőrzést ("CQC" - Continuous Quality Check) biztosít.

A folyamatos minőség-ellenőrzés legalább egy manuális vagy automatikus távoli szervizmunkából állhat. Az SAP további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol az SAP EarlyWatch Alert létfontosságú riasztásokat jelez vagy olyan esetekben, amikor a Licencvevő és az SAP tanácsadó központ együttesen megállapodik abban, hogy a szolgáltatást Kiemelt problémaként kell kezelni. A feleknek kölcsönösen jóvá kell hagyniuk a részleteket (például a folyamatos minőség-ellenőrzés pontos típusát és annak prioritásait valamint az SAP feladatait és a Licencvevő együttműködési kötelezettségeit). A folyamatos minőség-ellenőrzés végén az SAP a Licencvevő számára további intézkedési tervet és/vagy írásos javaslatokat biztosít.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos minőség-ellenőrzési munkameneteket részben vagy egészben az SAP és/vagy az SAP tanúsított partnere SAP-alvállalkozóként biztosítja az SAP folyamatos minőségellenőrzési normáival és módszereivel összhangban. A Licencvevő vállalja a megfelelő erőforrások - többek között, de nem kizárólag beleértve: a berendezések, az adatok, a tájékoztatás, a célnak megfelelő és együttműködő személyzet - biztosítását az alábbi folyamatos minőség-ellenőrzés elősegítése érdekében.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy az SAP a folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését legfeljebb évi három alkalomra korlátozza. Az átütemezésnek legalább 5 munkanappal a tervezett szolgáltatási dátum előtt kell megtörténnie. Amennyiben a Licencvevő ezen irányelveket nem követi, az SAP nem kötelezhető arra, hogy az éves folyamatos minőség-ellenőrzést a Licencvevő számára biztosítsa.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support hatálya alatt

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékre (és az SAP Solution Manager Enterprise Edition alábbiakban említett valamennyi utódtermékre) a Szerződés vonatkozik és kizárólag a következő esetekben vonatkozik rá az SAP Enterprise Support támogatás: (i) az SAP Enterprise Support és a Licencbe vett termékhez kapcsolódó támogatás biztosítása, a szoftver telepítése és az Enterprise Support Solutions technológiai karbantartása; (ii) Enterprise Support Solutions ügyfélszolgálat valamint távoli

diagnosztikai eszközök működtetése a Licencbe vett termékhez kapcsolódóan; (iii) a Licencbe vett termékek alkalmazáskezelése, beleértve a telepítést, tesztelést, a változtatási kérelmek kezelését, az Enterprise Support Solutions működtetését és folyamatos tökéletesítését; és (iv) a Licencbe vett termék felügyelete, megfigyelés és jelentéskészítés. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata kizárólag a Licencbe vett termékekre korlátozódik.

Az SAP Solution Manager Enterprise Editiont a Licencvevő kizárólag a jelen Szerződés-kiegészítés időszakában használhatja, a szoftver licenchasználati jogainak alkalmazásával és kizárólag a Licencvevő belső üzleti műveleteinek az SAP általi támogatása céljából. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely funkciójának a fentiekől eltérő használata csak az SAP-vel kötött külön szerződés alapján megengedett, akkor is, ha az adott funkciók elérhetők az SAP Solution Manager Enterprise Edition programból vagy az által.

Abban az esetben, ha a Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást felmondja és az SAP Standard Support támogatást veszi igénybe a 6. szakaszban foglaltak szerint, a Licencvevő az SAP Standard Support Szerződés-kiegészítés feltételei szerint használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Editiont.

3 A LICENCVEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése

Az itt ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybevételéhez Licencvevőnek a Szerződésben egy megfelelő képesítéssel rendelkező, angolul beszélő kapcsolattartót kell kijelölnie a Support tanácsadó központ számára saját SAP Ügyféltapasztalat-központjában („Kapcsolattartó”) és meg kell adnia a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámra), amely alapján a Kapcsolattartó vagy a Kapcsolattartó meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát indokolatlan késedelem nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

3.2 Egyéb követelmények

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support támogatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeknek is meg kell felelnie:

- (i.) A Szerződés szerint továbbra is fizetnie kell az Enterprise Support szolgáltatási díjait.
- (ii.) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell. Távoli elérést kell biztosítani és fenntartani az SAP által meghatározott technikai standard eljárás szerint és az SAP-nek meg kell adnia

az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező hibaelemzésre. A távoli elérésnek - az SAP üzenet-feldolgozó munkatársainak nemzetiségére vagy munkahelyük országára való tekintet nélkül - korlátlanul működnie kell. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud elérést biztosítani, azzal hátráltathatja az üzenetkezelést és a javításokat vagy megakadályozhatja az SAP hatékony segítségnyújtását. A támogatási szolgáltatás érdekében a szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. Bővebb információ a 91488. számú SAP Note-ban olvasható.

- (iii.) Jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdetétől számított 12 hónapon belül az SAP által tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehoznia és fenntartania, amelynek meg kell felelnie az alábbi 4. szakaszban megadott követelményeknek .
- (iv.) Telepített, konfigurált és működőképes SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjaival valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.
- (v.) Aktiválnia kell az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a termelési rendszerekre és adatokat kell átadnia a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beüzemelését az 1257308. számú SAP Note ismerteti.
- (vi.) El kell végeznie a Kezdő értékelést a 2.2 szakaszban ismertetett módon, valamint meg kell valósítania az SAP által kötelezőként megjelölt valamennyi javaslatát.
- (vii.) Kapcsolatot kell létrehoznia a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya között. A Licencvevő feladata a megoldás környezetének fenntartása a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén minden Termelési rendszer és a Termelési rendszerekhez kapcsolódó minden rendszer tekintetében. A Licencvevő felelős az SAP Software Solutions valamint az alap üzleti folyamatok karbantartásáért a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében, legalább a Termelési rendszerek vonatkozásában. Licencvevőnek dokumentálnia kell a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén végzett valamennyi megvalósítási vagy frissítési projektet.
- (viii.) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (ix.) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet és azt szükség esetén azonnal az SAP rendelkezésére

bocsátja.

- (x.) Minden hibaüzenetet a mindenkori SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet az SAP bocsát rendelkezésére és amelyet az SAP időnként frissít, újabb verzióra cserél vagy bővítménnyel lát el.
- (xi.) A Licencvevő haladéktalanul értesíti az SAP-t a telepített példányok és megnevezett felhasználók minden módosításáról valamint az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos információkról.

4 ÜGYFÉLTAPASZTALAT-KÖZPONT

4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe

Annak érdekében, hogy az SAP Enterprise Support termékben rejlő lehetőségeket teljes mértékben ki tudja aknázni, a Licencvevőnek Ügyféltapasztalat-központot („Customer Center of Expertise” vagy „Customer COE”) kell létrehoznia. Az Ügyféltapasztalat-központot a Licencvevő jelöli ki központi kapcsolattartási pontként az SAP támogatási szervezetével való kommunikáció céljából. Állandó tapasztaltközpontként az Ügyféltapasztalat-központ a hatékony megvalósításban, újításban, működésben, az üzleti folyamatok és az SAP szoftvertermékkel kapcsolatos rendszerek minőségének fenntartásában támogatja a Licencvevőt az SAP által biztosított Run SAP metodológia alapján (a Run SAP metodológiáról bővebben a <http://service.sap.com/runsap> honlapon olvashat. Az Ügyféltapasztalat-központnak az alap üzleti folyamatműveleteket teljes mértékben le kell fednie. Az SAP azt javasolja, hogy az Ügyféltapasztalat-központ megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és technikai megvalósítás projektjeivel.

4.2 Az ügyféltapasztalat-központ alapfunkciói

Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:

- **Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy alkalmazás platformját valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási konzulenssel, normál munkaidőben legalább napi 8 órában, a hét 5 napján (hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és képességeit közösen kell áttekinteni a szolgáltatástervezési folyamat és a tanúsító ellenőrzés keretében.
- **Szerződésadminisztráció:** Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licencek feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói főadatok és telepítési adatok kezelése).
- **Újítási kérelmek koordinálása:** Fejlesztési kérelmek összegyűjtése és koordinálása a Licencvevőtől és/vagy annak leányvállalataitól, amennyiben a Szerződés értelmében

a leányvállalatok jogosultak az Enterprise Support Solutions használatára. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfészként működjék az SAP felé minden olyan lépés megtételében és döntés meghozatalában, amellyel az Enterprise Support Solutions nem kívánatos módosítása elkerülhető és annak biztosítására, hogy a tervezett módosítások az SAP szoftver- és kiadás stratégiájával összhangban legyenek.

- Információkezelés: Információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions-ról és a Licencvevő szervezetén belül működő Ügyféltapasztalat- központról.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés tervezése: A Licencvevő rendszeresen részt vesz az SAP szolgáltatástervezési folyamataiban. A szolgáltatástervezés a kezdeti időszakban kezdődik és rendszeresen folytatódik.

4.3 Ügyféltapasztalat-központ tanúsítás

A Licencvevőnek tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehoznia az érvénybe lépést követő egy (1) éven belül. Az SAP a Licencvevő kérésére meghosszabbíthatja ezt a határidőt. Az SAP akkor adja ki a mindenkor elsődleges Ügyféltapasztalat-központ tanúsítványt, ha az Ügyféltapasztalat-központ az auditálási eljárásban megfelelt. A kezdeti tanúsításról és az újratanúsításról, ezek feltételeiről, valamint az elérhető tanúsítási szintekről az SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>) honlapon olvasható tájékoztatás.

5 AZ ENTERPRISE SUPPORT DÍJAI

Az SAP Enterprise Support díjait negyedévente előre kell fizetni és mértéküket a Szerződésben kell rögzíteni. A kezdeti időszakot követően az Enterprise Support díjai emelésre vonatkozó, jelen pontban rögzített korlátozások akkor hatályosak, ha a Licencvevő megfelel az Ügyféltapasztalat - központ fent említett követelményeinek. Az Enterprise Support díjszorozót az SAP 2020.december 31.-ig 22% fölé nem emeli. Ezen időpontot követően az SAP az Enterprise Support díjat naptári évenként, egy 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel változtathatja meg.

6 MEGSZÚNÉS

- 6.1 Az SAP Enterprise Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld a másik félnek kilencven (90) nappal az előtt, hogy (i) a Kezdeti Időszak lejárna, vagy (ii) ezt követően az előtt, hogy a következő megújítási időszak elkezdődne. A megszüntetés a mindenkor SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely időszakban az SAP a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. A fentiektől függetlenül az SAP felmondhatja az

SAP Enterprise Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az Enterprise Support díjait.

- 6.2 Licencvevő 6.1 szakaszban rögzített jogai ellenére és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből eredő kötelezettségeit tekintve nem követett el mulasztást, Licencvevő az SAP Standard Support terméket választhatja az SAP-nak írásban kilencven (90) napos határidővel eljuttatott értesítés útján, vagy (i) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek kizárólag naptári év alapon újíthatók meg, azon Kezdeti időszakot követő megújítási időszak kezdetét megelőzően, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött; vagy (ii) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek nem csupán naptári év alapon újíthatók meg, bármely olyan naptári évben az első megújítási időszak kezdete előtt, amely azt a Kezdeti időszakot követi, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött. Választásáról a Licencvevőnek tájékoztató levélben kell nyilatkoznia, és az SAP Enterprise Support hatályának az SAP Standard Support szolgáltatás kezdete vet véget. Bármely lehetőséget választja is Licencvevő, az az Enterprise Support Solutions valamennyi termékére vonatkozik és arra az SAP mindenkor SAP Standard Support feltételei vonatkoznak, többek között, de nem kizárólag beleértve az árazást. Az SAP és a Licencvevő módosítást vagy más dokumentumot készít a Szerződéshez, amelyben rögzítik a Licencvevő által választott lehetőséget és az SAP mindenkor feltételeit.
- 6.3 A Licencvevő mindenkor köteles az általa licencbe vett SAP szoftver minden installációjára igénybe venni az SAP Enterprise Support szolgáltatást, vagy azt teljes egészében, minden SAP installációra nézve felmondani. Az SAP Enterprise Support szolgáltatás részleges felmondása nem lehetséges.

7 ELLENŐRZÉS

Annak érdekében, hogy jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek való megfelelést ellenőrizze, az SAP jogosult arra, hogy (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) időszakosan figyelje (i) a Licencvevő által nyújtott tájékoztatás helyességét valamint (ii) azt, hogy Licencvevő a Solution Manager Enterprise Edition terméket a 2.4. szakaszban megfogalmazott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

8 SZOLGÁLTATÁS ÚJBÓLI ELINDÍTÁSA

Amennyiben Licencvevő úgy dönt, hogy nem indítja el az SAP Enterprise Support szolgáltatást az Enterprise Support Solutions kezdeti átadását követő hónap első napján, vagy az SAP Enterprise Support más módon megszűnt a fenti 6. szakasz alapján, vagy Licencvevő egy időre elállt a használatától, majd később annak visszaállítását kéri, az SAP az eltelt időszak alatt



felgyűlt SAP Enterprise Support díjat és az újbóli üzembe helyezés díját is kiszámlázza a Licencvevőnek.

9 EGYÉB FELTÉTELEK

- 9.1 Az SAP által kínált SAP Enterprise Support tartalmát az SAP évente bármikor módosíthatja, ha azt legalább három hónappal a változás előtt írásban közli.
- 9.2 A Licencvevő ezennel kijelenti, hogy Licencvevő a Licencbe vett termékek valamennyi licencét megkapta.
- 9.3 Abban az esetben, ha Licencvevő naptári évenként legalább egy szolgáltatás igénybevételére jogosult, (i) Licencvevő nem jogosult ezen szolgáltatások igénybe vételére az első naptári évben akkor, ha jelen Szerződés kiegészítés érvényességének kezdete szeptember 30. utáni időpontra esik és (ii) Licencvevő nem viheti át a szolgáltatást a következő évre, ha azt az adott évben nem vette igénybe.
- 9.4 AZ SAP ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ENTERPRISE SUPPORT TÁMOGATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELMULASZTÁSA AZT IDÉZHETI ELŐ, HOGY AZ SAP NEM LESZ KÉPES EGYES POTENCIÁLIS HIBÁKAT KIJAVÍTANI, AMELY ELÉGTELEN SZOFTVERMŰKÖDÉSHEZ VEZETHET, ÉS AMELYÉRT AZ SAP NEM TEHETŐ FELELŐSSÉ.
- 9.5 Amennyiben a Szerződés hatálya alatt az SAP harmadik fél licencét bocsátja Licencvevő részére, az SAP olyan mértékig nyújt Enterprise Support támogatást a harmadik féltől származó szoftverre, amely mértékben a harmadik fél lehetővé teszi az SAP számára a hasonló Enterprise Support szolgáltatást. Előfordulhat, hogy Licencvevőt arra kéri, hogy operációs rendszerét és adatbázisait frissebb verzióra cserélje az SAP Enterprise Support igénybe vételéhez. Amennyiben a kereskedő felajánlja a terméktámogatás kibővítését, az SAP egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást.
- 9.6 Az SAP Enterprise Support az SAP szoftverkiadások jelenlegi karbantartási fázisában áll rendelkezésre, amint az a <http://service.sap.com/releasestrategy> honlapon szerepel.

Egyedi szerződés 3. sz. melléklete

MŰSZAKI LEÍRÁS

Szerződés típusa: a KM02SLIC17 KEF (DKÜ) által kötött keret-megállapodáshoz való önkéntes csatlakozást és a verseny újranyitását követően, nyertes ajánlattevővel megkötött egyedi szerződés.

A teljesítés helye: 7030 Paks, Dózsa György út 30-32.;

Szerződés véghatárideje: 2020.12.31.

A SAP Enterprise support

A Licencvevő igénybe veheti és az SAP - az SAP által az adott Térségben általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig - biztosítani köteles az SAP Enterprise Support nevű támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenlegi tartalma:

Folyamatos fejlődés és innováció

-

A licencbe vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.

Támogató csomagok - ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és szabályozásokhoz alakítják.

Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) - az SAP bővítő csomagok révén vagy más elérhető módon - bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során az SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.

Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.

Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.

A szoftverek változtatás-kezelésének - például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek - támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.

Az SAP a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. Az SAP és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.

Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).

Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.

Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.

Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

Az SAP saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéb módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történt adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.

Módosítás indokolása: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).

Egyéni kód fenntarthatósága: A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

Globális támogatási gerinchálózat

SAP Service Marketplace - az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.

Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmaznak



tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.

SAP Note Assistant - az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.

SAP Solution Manager Enterprise Edition -

Létfontosságú támogatás

Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító műveletre vonatkozó szolgáltatásszint- megállapodást (SLA) is.

SAP Support Tanácsadó Központ

Folyamatos minőség-ellenőrzés

Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eskalációs eljárások

Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz az SAP létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a keretmegállapodás vonatkozó mellékletében megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetpriorításra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkori normáinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), az SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.

Az előre konfigurált tesztsablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőkre terjednek ki:

- o Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával.
- o A „Quality-Gates” kezelés minőségbiztosítása.
- o Az SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez.
- o Az SAP által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a tesztervek létrehozását (részletek:<http://service.sap.com/>).

A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) készleteket tartalmazhatnak.

Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek. A tartalom jelenlegi elemei:

- o End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.
- o Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma: Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normái (SAP standards for solution operations). A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához.
- o Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazás-kezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben.
- o Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

Ajánlatkérő kifejezetten kijelenti, hogy az SAP Enterprise Support követelményei ellenére sem kíván állandó távoli elérést (remote connection) biztosítani a Vállalkozó és rajta keresztül az SAP számára. Megrendelő tudomásul veszi, hogy ezáltal az SAP Enterprise Support alább felsorolt szolgáltatásai nem, vagy csak korlátozottan lesznek elérhetők számára:

- Az SAP hibák a Megrendelő rendszerében bizonyos esetekben csak távoli hozzáféréssel fedhetők fel és javíthatók. (Szükség esetén külön támogatás keretében Megrendelő felügyelet mellett megnyithatja a rendszerét a távoli eléréshez)
- Vállalkozó nem tud a Megrendelő számára távolról Early Watch Alert-eket futtatni, így nem tudja távolról monitorozni Megrendelő SAP rendszerét, és felhívni Megrendelő figyelmét az esedékes módosítások szükségességére (ugyanaz azonban külön megrendelésre helyszíni támogatás keretében elérhető)
- Vállalkozó korlátozottan tudja biztosítani az Enterprise Support keretében meghatározott reakcióidőket.

Szignózók listája

Szakterületi szignó	Lőrincz János	
Közbeszerzési szignó	Dr. Túri Renáta	
Pénzügyi szignó	Péter Enikő	
Beszerzési osztályvezető szignó	Dr. Kiss Nándor István	
Jogi szignó	Dr. Makai Ambrus	

