

/Wzór umowy/
Umowa nr ____/2022

Zawarta w dniu _____ w Warszawie pomiędzy:

Politechniką Warszawską Centrum Informatyzacji Politechniki Warszawskiej, z siedzibą w Warszawie przy Pl. Politechniki 1, kod pocztowy 00 - 661, Regon: 000001554, NIP: 525-000-58-34, reprezentowanym przez:

Dyrektora - dr inż. Janusza Stańczaka umocowanego na podstawie pełnomocnictwa szczególnego nr _____ z dnia _____ zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

_____ zwaną dalej „Wykonawcą”.

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie „przetargu nieograniczonego” – zgodnie z art. 129 i 132 - 139 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t. j. DZ.U z 2021 poz. 1129 ze zm.).

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest wykupienie i dostawa **usługi wsparcia do posiadanych licencji SAP na oprogramowanie SAP ZGODNIE Z PLANEM USŁUG SAP ENTERPRISE SUPPORT**, którego szczegółowy zakres został określony w Załączniku nr 1 do Umowy - zgodnie z ofertą z dnia _____ złożoną przez Wykonawcę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na „**Utrzymanie zintegrowanego informatycznego systemu wspomaganie zarządzania Uczelnią opartego na oprogramowaniu SAP dla Politechniki Warszawskiej**” – Część II, Nr sprawy: **CI.ZP.261.13.2021**, będącą integralną częścią umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy jest wolny od wad prawnych osób trzecich, nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest przedmiot umowy, oraz że nie stanowi on przedmiotu zabezpieczenia.
3. Wykonawca oświadcza, że korzystanie z przedmiotu umowy przez Zamawiającego nie będzie naruszać majątkowych praw autorskich osób trzecich.
4. W przypadku nienależytego wykonania umowy Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin na usunięcie wad i usterek lub wykonanie przedmiotu umowy bez wad i usterek.
5. Wykonawca usunie wady i usterki lub wykona przedmiot umowy bez wad i usterek bez odrębnego wynagrodzenia.
6. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady zostaje wyłączona w odniesieniu do przedmiotu umowy określonego w §1 ust. 1.

§ 2

Oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno – organizacyjnym, wiedzą i doświadczeniem oraz kwalifikacjami zawodowymi pozwalającymi na należyte zrealizowanie przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować zakres zamówienia opisany w § 1 ust. 1 z najwyższą starannością, efektywnością oraz zgodnie z najlepszą praktyką i wiedzą zawodową.

§ 3

Realizacja

1. Termin realizacji: **48 miesięcy** od dnia podpisania Umowy.
2. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją zamówienia ze strony Zamawiającego jest: Marcin Kopczyk (tel. +48 22 234 5392, e-mail: Marcin.Kopczyk@pw.edu.pl).
3. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją zamówienia ze strony Wykonawcy jest: _____, tel: _____, e -mail: _____.

- Zmiana osób, o których mowa w ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu nie powoduje zmiany Umowy. Zmiana następuje poprzez pisemne oświadczenie złożone drugiej Stronie o dokonaniu zmiany i wskazaniu osoby lub osób odpowiedzialnych za nadzór nad realizacją zamówienia.
- Wykonawca nie może powierzyć wykonania Umowy osobie trzeciej (podwykonawcy) w zakresie innym niż wskazał to w ofercie, ani przenieść na nią swoich wierzycieli wynikających z niniejszej Umowy.

§ 4

Warunki płatności

- Z tytułu wykonywania przedmiotu Umowy, o którym mowa w §1 ust. 1, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie netto _____ zł (słownie: _____), podatek VAT _____, tj. brutto (łącznie z podatkiem od towarów i usług) _____ zł (słownie: _____), w tym:
 - za aktualną opłatę za usługę wsparcia do posiadanych licencji SAP na oprogramowanie SAP w wysokości: netto _____ zł (słownie: _____), podatek VAT _____, tj. brutto (łącznie z podatkiem od towarów i usług) _____ zł (słownie: _____),
 - za wyrównawczą opłatę za usługę wsparcia do posiadanych licencji SAP na oprogramowanie SAP w wysokości: netto _____ zł (słownie: _____), podatek VAT _____, tj. brutto (łącznie z podatkiem od towarów i usług) _____ zł (słownie: _____).
- Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) płatne będzie w równych częściach, płatnych miesięcznie z dołu, każdorazowo za kolejny miesiąc świadczenia usługi w okresie obowiązywania niniejszej umowy.
- Wynagrodzenie, o którym mowa ust. 1 pkt 2) płatne będzie jednorazowo na podstawie faktury VAT wystawionej po podpisaniu niniejszej Umowy.
- Wynagrodzenie o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty i ryzyka jakie poniesie Wykonawca w związku z wykonaniem przedmiotu umowy.
- Płatność dokonana będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na Fakturze VAT w terminie 30 dni od daty dostarczenia wystawienia faktury przez Wykonawcę.
- Za datę płatności przyjmuje się datę złożenia polecenia przelewu w banku Zamawiającego.
- W przypadku nieterminowej zapłaty faktury Wykonawcy przysługuje prawo naliczania ustawowych odsetek za zwłokę.
- Faktura VAT zostanie wystawiona na:
Politechnika Warszawska
Centrum Informatyzacji Politechniki Warszawskiej
Pl. Politechniki 1
00-661 Warszawa
NIP: 525-000-58-34
- Wykonawca dostarczy fakturę do Zamawiającego na poniższy adres mailowy: fv.ci@pw.edu.pl, z zastrzeżeniem ust. 9.
- W przypadku gdy Wykonawca chce złożyć fakturę elektroniczną (ustawa z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666)), musi przelać ją do Zamawiającego przez poniższy adres: <https://sso.brokerinfinite.efaktura.gov.pl>.

§ 5

Kary umowne

- Za zwłokę w wykonaniu przedmiotu zamówienia, o którym mowa w §1 ust. 1 Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% łącznego wynagrodzenia umownego określonego w §4 ust. 1 za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 10% wartości umowy.
- Za odstąpienie od umowy z winy Wykonawcy, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego określonego w §4 ust. 1.
- Za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę bez winy Zamawiającego, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego określonego w §4 ust. 1.
- Za odstąpienie od umowy z winy Zamawiającego, z przyczyn od niego zależnych, Zamawiający zapłaci karę umowną w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego określonego w §4 ust. 1.
- Zamawiający może dokonać potrącenia naliczonych i należnych mu kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość szkody przekroczy wartość kar.
- Kary umowne mogą być naliczane równoległe z różnych tytułów, o których mowa w niniejszym paragrafie.
- Kary umowne mogą podlegać łączeniu, przy czym łączna maksymalna wysokość kar umownych, możliwa do dochodzenia na podstawie Umowy stanowi kwotę odpowiadającą 20% maksymalnego całkowitego łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w §4 ust. 1 Umowy.

§ 6

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w §4 ust. 1, tj. w kwocie _____ zł (słownie: _____).
3. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust. 2 zostało wniesione w formie _____.
4. Zamawiający jest upoważniony do potrącania kar umownych z zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
5. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania umowy w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania za należyte wykonane, nie wcześniej jednak niż w terminie 30 dni od wygaśnięcia umowy.
6. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy:
 - 1) pomniejszone o wszelkie ewentualne potrącenia związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy,
 - 2) w przypadku wniesienia zabezpieczenia w pieniądzu, wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew środków pieniężnych na rachunek Wykonawcy.
7. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego naruszeń warunków Umowy, niewykonania Umowy kwota stanowiąca zabezpieczenie należytego wykonania umowy, w całości lub w części przechodzi na rzecz Zamawiającego, po uprzednim pisemnym poinformowaniu Wykonawcy o wysokości roszczeń i przyczynach skorzystania z zabezpieczenia.

§ 7

Zmiany i uzupełnienia do Umowy

1. Zmiana treści niniejszej umowy może nastąpić wyłącznie w granicach unormowania art. 455 ustawy Prawo zamówień publicznych (PZP), w szczególności w przypadku:
 - 1) Zmiany wysokości wynagrodzenia na skutek:
 - a) Zmiany stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego, z tym zastrzeżeniem, że wartość netto wynagrodzenia wykonawcy nie zmieni się, a wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów,
 - b) Zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę, z tym zastrzeżeniem, że wynagrodzenie wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu z całkowitego kosztu wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących niniejsze zamówienie do wysokości obowiązującego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia;
 - c) Zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, z tym zastrzeżeniem, że wynagrodzenie wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących niniejsze zamówienie;
 - d) Zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, z tym zastrzeżeniem, że wynagrodzenie wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu kosztu wykonawcy, jaką będzie on zobligowany ponieść w przypadku zmiany przepisów dotyczących zasad gromadzenia lub wpłat podstawowych finansowanych przez podmiot zatrudniający do pracowniczych planów kapitałowych w odniesieniu do osób bezpośrednio wykonujących niniejsze zamówienie;
 - 2) wystąpienia siły wyższej;
 - 3) zmiany uwarunkowań technicznych uzasadniających zmianę sposobu wykonywania umowy, nieznanych lub niemożliwych do przewidzenia w dniu zawarcia Umowy.
2. Siła wyższa jest to zdarzenie, którego strony nie mogły przewidzieć, któremu nie mogły zapobiec, ani nie mogą przeciwdziałać, a które umożliwi Wykonawcy wykonanie w części lub w całości jego zobowiązań. Siła wyższa obejmuje w szczególności, następujące zdarzenia:
 - 1) wojnę, działania wojenne, działania wrogów zewnętrznych;
 - 2) terroryzm, rewolucja, przewrót wojskowy lub cywilny, wojna domowa;
 - 3) skutki zastosowania amunicji wojskowej, materiałów wybuchowych, skażenie radioaktywna, z wyjątkiem tych które mogą być spowodowane użyciem ich przez Wykonawcę;
 - 4) klęski żywiołowe: huragany, powódzie, trzęsienie ziemi;

- 5) bunt, niepokoje, strajki, okupacje budowy przez osoby inne niż pracownicy Wykonawcy i jego podwykonawców;
 - 6) inne wydarzenia losowe.
3. Strona dotknięta czynnikami losowymi powinna niezwłocznie poinformować drugą Stronę pocztą elektroniczną lub w innej formie pisemnej o zaistnieniu tych okoliczności lub o ich ustąpieniu. Wystąpienie wyżej opisanych okoliczności, jak również czas ich trwania potwierdzane jest przez właściwą Izbę Gospodarczą Kraju Wykonawcy.
 4. Zmiana treści niniejszej umowy, pod rygorem nieważności, wymaga formy pisemnego aneksu skutecznego po podpisaniu przez obie Strony.

§ 8 **Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy:
 - 1) w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrażać podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
 - 2) jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 PZP,
 - b) wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 PZP,
 - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
 - d) ogłoszenie upadłości Wykonawcy lub zajęcie majątku Wykonawcy w związku z prowadzonym w stosunku do niego postępowaniem egzekucyjnym.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a, Zamawiający odstępuje od umowy w części, której zmiana dotyczy.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
4. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.

§ 9 **Wypowiedzenie umowy**

1. Zamawiający ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zajęcia majątku Wykonawcy w stopniu uniemożliwiającym mu wykonanie Umowy.
2. Wykonawca ma obowiązek w terminie 48 godzin zawiadomić Zamawiającego o zaistnieniu zdarzenia opisanego w ust. 1.
3. Zamawiający może rozwiązać Umowę za wypowiedzeniem. Wypowiedzenie umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej z 3-miesięcznym terminem z zastrzeżeniem poniższych zapisów niniejszego paragrafu.
4. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w ust. 3 nie skutkuje powstaniem jakichkolwiek roszczeń Wykonawcy wobec Zamawiającego, w szczególności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
5. Wygaśnięcie Umowy nie skutkuje wygaśnięciem licencji udzielonych Zamawiającemu przez Wykonawcę na podstawie Umowy.
6. Wypowiedzenie umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.

§ 10 **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednio przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku sporów strony w pierwszej kolejności będą dążyły do ich rozwiązania drogą polubowną.
3. W przypadku nie rozwiązania sporu w terminie 21 dni od jego wystąpienia każda ze stron może skierować spór do rozwiązania przed sądem w trybie zawezwania do próby ugodowej, określonej art. 184 -186 Kodeksu postępowania cywilnego.

4. Strony ustalają, że sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Strony oświadczają, że znane im jest i stosują w swojej działalności rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
6. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Plan Usług SAP ENTERPRISE SUPPORT;
2. Załącznik nr 2 – Klauzula RODO.

Klauzula informacyjna Politechniki Warszawskiej

Zgodnie z art. 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119/1 z dnia 4 maja 2016 r.), zwanym dalej „RODO”, Politechnika Warszawska informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Politechnika Warszawska z siedzibą przy Pl. Politechniki 1, 00-661 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył w swoim zakresie Inspektora Ochrony Danych (IOD) nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych. Można skontaktować się z nim, za pośrednictwem adresu mailowego: iod@pw.edu.pl.
3. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w zakresie: imię i nazwisko, adres email służbowy, służbowy numer telefonu.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą przez Administratora w celu realizacji Umowy obsługi serwisowej oprogramowania zawartej pomiędzy Politechniką Warszawską a ALEPH Polska Sp. z o.o. – podstawą do przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
5. Politechnika Warszawska nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, prawo żądania usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. Ze względu na fakt, że przesłanką przetwarzania danych osobowych nie jest zgoda nie przysługuje Pani/Panu prawo do przenoszenia danych osobowych.
7. Pani/Pana dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom (administratorom), za wyjątkiem podmiotów upoważnionych na podstawie przepisów prawa.
8. Dostęp do Pani/Pana danych osobowych mogą mieć podmioty (podmioty przetwarzające), którym Politechnika Warszawska zleca wykonanie czynności mogących wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych.
9. Politechnika Warszawska nie wykorzystuje w stosunku do Pani/Pana zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie wykonuje profilowania Pani/Pana.
10. Dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana, bądź od Podmiotu, który Pani/Pan reprezentuje. W przypadku pozyskania danych osobowych bezpośrednio od Pani/Pana, podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie uniemożliwia Pani/Panu udział w realizacji Umowy.
11. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą przez okres realizacji Umowy oraz okres niezbędny do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń.
12. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.



Załącznik 2
do
UMOWY LICENCYJNO-SERWISOWEJ NA OPROGRAMOWANIE („Umowa”)
PLAN USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ (USŁUGI SERWISOWE)

PLAN USŁUG SAP ENTERPRISE SUPPORT („Plan”)
obowiązujący od dnia _____ („Data wejścia w życie”)

Niniejszy Plan zostaje niniejszym załączony jako załącznik i stanowi integralną część Umowy określonej powyżej. W każdym przypadku, w którym postanowienia Planu są sprzeczne lub niespójne z postanowieniami Umowy, postanowienia niniejszego Planu mają pierwszeństwo.

Niniejszy Plan określa sposób świadczenia przez SAP usług pomocy technicznej określonych w niniejszym dokumencie („SAP Enterprise Support”) w odniesieniu do wszystkich programów, na które Licencjobiorca uzyskał licencję na podstawie Umowy (określanych dalej łącznie jako „Rozwiązania objęte usługami pomocy technicznej w wersji «Enterprise»”), z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie wyłącznie specjalne umowy dotyczące pomocy technicznej.

1. Definicje

1.1 „Start produktywny” oznacza moment, od którego (po wdrożeniu Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” lub ich upgradzie) Licencjobiorca może korzystać z Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” w celu przetwarzania danych rzeczywistych oraz prowadzenia działalności zgodnie z Umową.

1.2 „Rozwiązanie Licencjobiorcy” oznacza Rozwiązania objęte usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz wszelkie inne oprogramowanie, na które Licencjobiorca uzyskał licencje od osób trzecich, o ile oprogramowanie takie jest używane w połączeniu z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

1.3 „System produktywny” oznacza produktywny system SAP używany do zwykłej działalności biznesowej, w którym są zapisywane dane Licencjobiorcy.

1.4 „Oprogramowanie SAP” oznacza grupę jednego lub większej liczby Systemów produktywnych, w których działają Rozwiązania Licencjobiorcy, skupioną na określonym aspekcie działalności Licencjobiorcy. Szczegóły i przykłady znajdują się na stronie SAP Service Marketplace (zgodnie z notą SAP 1324027 lub późniejszą notą SAP zastępującą notę SAP 1324027).

1.5 „Sesja serwisowa” oznacza serię czynności i zadań pomocy technicznej wykonywanych zdalnie w celu zgromadzenia dalszych informacji poprzez rozmowę lub analizę Systemu produktywnego, wynikiem których jest lista zaleceń. Sesja serwisowa może być przeprowadzana ręcznie, w trybie samoobsługowym lub w trybie pełnej automatyzacji.

1.6 „Główny problem” oznacza zidentyfikowane i traktowane priorytetowo przez SAP i Licencjobiorcę według standardów SAP problemy i/lub uszkodzenia, które (i) zagrażają Startowi produktywnemu systemu przedprodukcyjnego lub (ii) mają znaczący wpływ na System produktywny.

1.7 „Lokalne godziny pracy” oznaczają standardowe godziny pracy (8:00–18:00) w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych przestrzegany w siedzibie SAP. Wyłącznie w odniesieniu do usług SAP Enterprise Support Strony mogą wspólnie uzgodnić, że będą miały zastosowanie inne godziny pracy jednej ze spółek stowarzyszonych z SAP, która będzie stanowić odniesienie dla Lokalnych godzin pracy.

2. Zakres usług SAP Enterprise Support

Usługi SAP Enterprise Support obejmują obecnie następujące elementy:

Stałe doskonalenie i innowacje

- Nowe wersje oprogramowania wchodzące w skład licencjonowanych Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzia i procedury umożliwiające upgrade.
- Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą także zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.



- W przypadku wersji podstawowych aplikacji SAP Business Suite 7 (począwszy od aplikacji SAP ERP 6.0 oraz wersji aplikacji SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 i SAP PLM 7.0 dostarczonych w 2008 r.) SAP oferuje dodatkowy zakres funkcji i/lub innowacje za pomocą pakietów rozszerzeń lub innych dostępnych środków. W ramach standardowych usług serwisowych przeznaczonych dla wersji podstawowej aplikacji SAP SAP może zazwyczaj dostarczać jeden pakiet rozszerzeń lub inną aktualizację na rok kalendarzowy.
- Aktualizacje technologii umożliwiające obsługę systemów operacyjnych i baz danych osób trzecich. Szczegółowe informacje na temat strategii udostępniania wersji produktów SAP oraz zalecenia dotyczące aktualizacji technologii dla pakietów rozszerzeń SAP można znaleźć na stronie SAP Service Marketplace.
- Dostępny kod źródłowy ABAP dla aplikacji należących do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz oddzielnie wydawanych i obsługiwanych modułów funkcyjnych.
- Zarządzanie zmianami oprogramowania, na przykład zmienionymi ustawieniami konfiguracyjnymi lub upgrade’ami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, jest obecnie zapewniane za pośrednictwem treści i materiałów informacyjnych, narzędzi dla kopii mandanta oraz kopii dla podmiotu, a także narzędzi do porównywania konfiguracji.
- SAP zapewnia Licencjodawcy w każdym roku kalendarzowym do pięciu dni zdalnych usług pomocy technicznej świadczonych przez programistów rozwiązań SAP. Usługi te mają ułatwić Licencjodawcy ocenę innowacyjnych funkcji najnowszego pakietu rozszerzeń SAP oraz możliwości jego wdrożenia zgodnie z wymaganiami procesów gospodarczych Licencjodawcy. SAP i Licencjodawca zaplanują tę usługę według wspólnych uzgodnień.
- Treść i wytyczne konfiguracyjne dotyczące Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” są zazwyczaj dostarczane za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition (patrz również standard dla produktów SAP, „Standard konfiguracji rozwiązań biznesowych SAP”).
- Najlepsze praktyki dla SAP System Administration (Administracja systemem) oraz korzystania z rozwiązań SAP w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- Treści dotyczące konfiguracji i obsługi systemu SAP są zapewniane jako integralne części Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- Treści, narzędzia i opisy procesów dotyczących zarządzania cyklem życia produktów SAP stanowią część rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i/lub ich odpowiedniej dokumentacji.

Zaawansowana pomoc techniczna dla pakietów rozszerzeń i innych aktualizacji oprogramowania SAP

SAP oferuje specjalną usługę zdalnej kontroli przeprowadzanej przez ekspertów ds. rozwiązań SAP, aby przeanalizować planowane lub istniejące modyfikacje i określić możliwe konflikty między kodem dodatkowym Licencjodawcy a pakietami rozszerzeń i innymi aktualizacjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”. Każda kontrola jest przeprowadzana w odniesieniu do jednej określonej modyfikacji w jednym z etapów podstawowego procesu gospodarczego Licencjodawcy. Licencjodawca ma prawo do uzyskania dwóch usług w jednej z następujących kategorii na rok kalendarzowy w przypadku każdego oprogramowania SAP.

- Uzasadnienie modyfikacji: Na podstawie wymaganej przez SAP dokumentacji dostarczonej przez Licencjodawcę za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Klienta modyfikacji, SAP określa standardowy zakres funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, który może spełniać wymagania Licencjodawcy (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).
- Możliwość obsługi kodu dodatkowego: Na podstawie wymaganej przez SAP dokumentacji dostarczonej przez Licencjodawcę za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Klienta modyfikacji, SAP określa, które rozwiązania USER EXIT i usługi mogą być dostępne w celu oddzielenia kodu dodatkowego od kodu SAP (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).

Globalny szkielet pomocy technicznej

- SAP Service Marketplace — baza wiedzy SAP oraz sieć ekstranet SAP służąca do transferu wiedzy. SAP udostępnia treści i usługi wyłącznie swoim licencjodawcom i partnerom.
- Usługa SAP Notes na stronie SAP Service Marketplace dokumentuje zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawiera informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Licencjodawcy mogą wdrażać w swoich systemach SAP. Noty SAP stanowią również



dokumentację powiązanych problemów, pytań licencjobiorców i zalecanych rozwiązań (np. konfigurowania ustawień).

- SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonaleń składników SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition — zgodnie z pkt 2.4

Pomoc techniczna o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Klienta

- Globalna obsługa przez SAP wiadomości dotyczących problemów związanych z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, z uwzględnieniem umów dotyczących poziomu usług w odniesieniu do czasu początkowej reakcji oraz Czynności korygującej (więcej informacji zawierają zapisy w pkt. 2.1)
- Centrum doradcze pomocy technicznej SAP — zgodnie z opisem w pkt. 2.2.
- Ciągła kontrola jakości — zgodnie z opisem w pkt. 2.3.
- Globalna analiza pierwotnych przyczyn i procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu) zgodnie z pkt. 2.1 poniżej.
- Analiza pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego: W przypadku kodu dodatkowego opracowanego przez Licencjobiorcę za pomocą środowiska projektowego SAP, SAP oferuje, w ramach pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa, analizę pierwotnych przyczyn, zgodnie z przebiegiem procesu globalnej obsługi zgłoszeń i umowami dotyczącymi dotyczących poziomu usług określonymi w częściach 2.1.1, 2.1.2 i 2.1.3. Ma to zastosowanie do zgłoszeń o priorytecie bardzo wysokim i wysokim. Jeśli kod dodatkowy Licencjobiorcy jest udokumentowany zgodnie z obowiązującymi standardami SAP (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>), SAP może udzielić Licencjobiorcy wskazówek podczas rozwiązywania problemu.

Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności

- Monitorowanie składników i agentów systemów w celu śledzenia dostępnych zasobów i gromadzenia informacji o stanie systemów Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” (np. usługa EarlyWatch Alert).
 - Wstępnie skonfigurowane szablony i przypadki testowe są dostarczane za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition. Ponadto rozwiązanie to ułatwia Licencjobiorcy przeprowadzanie testów dzięki zakresowi funkcji, który obejmuje obecnie:
 - o Administrowanie testami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” przy użyciu zakresu funkcji dostarczanych w ramach rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition,
 - o Zarządzanie jakością w odniesieniu do zarządzania bramami kontroli jakości,
 - o Dostarczone przez SAP narzędzia do automatycznego testowania,
 - o Dostarczone przez SAP narzędzia ułatwiające optymalizację zakresu testów regresji. Takie narzędzia ułatwiają określenie procesów gospodarczych, na które będzie mieć wpływ planowana zmiana Oprogramowania SAP, oraz umożliwiają wydanie rekomendacji co do zakresu testu oraz generowania planów testów (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).
 - Treści i narzędzia uzupełniające opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
 - Dostęp do wytycznych na stronie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka. Treści te obejmują obecnie następujące elementy:
 - o Kompleksowa obsługa rozwiązań: pomoc Licencjobiorcy w optymalizacji kompleksowej obsługi Oprogramowania SAP.
 - o Metodyka Run SAP: pomoc Licencjobiorcy w zarządzaniu aplikacjami, obsłudze procesów gospodarczych i administrowaniu platformą technologiczną SAP NetWeaver®. Usługa ta obejmuje obecnie:
 - Standardy SAP dotyczące obsługi rozwiązań,
 - Ogólny plan metodyki Run SAP służący do wdrażania kompleksowej obsługi rozwiązań,
 - Narzędzia, w tym rozwiązanie do zarządzania aplikacjami SAP Solution Manager Enterprise Edition. Więcej informacji na temat metodyki Run SAP można uzyskać pod adresem <http://service.sap.com/runsap>
 - Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów SAP (za pośrednictwem witryny SAP Service Marketplace), zapewniający informacje na temat najlepszych praktyk biznesowych, ofert usług itd.
- 2.1. Globalna obsługa wiadomości i umowy dotyczące poziomu usług (Service Level Agreement, SLA)
- Gdy Licencjobiorca zgłasza zakłócenia, uzyskuje wsparcie SAP w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem tego wsparcia będzie infrastruktura wsparcia zapewniana przez SAP.



Licencjodawca może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces rozwiązywania problemu wynikającego z wiadomości mogą mieć dostęp do jej statusu w dowolnej chwili.

W wyjątkowych sytuacjach Licencjodawca może się także skontaktować z SAP telefonicznie. W razie takiego kontaktu (oraz w innych wskazanych przypadkach) SAP wymaga od Licencjodawcy zapewnienia zdalnego dostępu w sposób określony w pkt. 3.2 (iii).

Poniższe gwarancje (umowy) dotyczące poziomu usług („SLA”) mają zastosowanie do wszystkich wiadomości związanych z pomocą techniczną od Licencjodawcy zaakceptowanych przez SAP z priorytetem 1 lub 2 i spełniających warunki wstępne określone w niniejszym dokumencie. SLA wchodzi w życie w pierwszym pełnym kwartale kalendarzowym od Daty wejścia w życie niniejszego Planu. Termin „kwartał kalendarzowy” oznacza trzymiesięczny okres kończący się odpowiednio 31 marca, 30 czerwca, 30 września lub 31 grudnia w danym roku kalendarzowym.

2.1.1 SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji:

a. Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 1 („bardzo wysokim”). SAP zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 1 w ciągu jednej (1) godziny od otrzymania takich zgłoszeń (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu). Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 1, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla normalnych operacji gospodarczych i nie można wykonywać pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Klienta. Następuje to na ogół w następujących okolicznościach: całkowita awaria systemu, zakłócenia w działaniu głównych funkcji systemu SAP w Systemie produkcyjnym lub Główne problemy.

b. Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 2 („wysokim”). SAP zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 2 w ciągu czterech (4) godzin od otrzymania takich zgłoszeń w Lokalnych godzinach pracy SAP. Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 2, jeśli problem ma poważny wpływ na normalne operacje gospodarcze w Systemie produkcyjnym i nie można wykonywać niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowościami lub brakiem działania funkcji systemu SAP, które są wymagane do wykonywania tych transakcji i/lub zadań.

2.1.2 SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji dla Czynności korygującej w przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1: SAP przedstawi rozwiązanie, obejście lub plan czynności umożliwiające rozstrzygnięcie przesłanej przez Licencjodawcę wiadomości dotyczącej pomocy technicznej o priorytecie 1 („Czynność korygująca”) w ciągu czterech (4) godzin (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu) od otrzymania takiej wiadomości („Umowa dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej”). Jeśli jako Czynność korygująca zostanie przedstawiony Licencjodawcy plan czynności, który będzie obejmował: (i) status procesu rozwiązywania problemu; (ii) następane planowane czynności z uwzględnieniem odpowiedzialnych zasobów SAP; (iii) wymagane czynności ze strony Licencjodawcy ułatwiające proces rozwiązywania problemu; (iv) na ile to możliwe, planowane daty działań SAP; (v) datę i godzinę przekazania przez SAP następanej informacji o statusie problemu. Dalsze informacje o statusie problemu będą zawierać podsumowanie podjętych dotąd działań, informacje o następnych planowanych krokach oraz datę i godzinę przekazania następanej informacji o statusie. SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej odnosi się tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której wiadomość jest przetwarzana w SAP („Czas przetwarzania”). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, kiedy wiadomość ma status „Czynność partnera”, „Czynność klienta” lub „Rozwiązanie proponowane przez SAP”, gdzie (a) status „Czynność partnera” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano do dalszego przetwarzania partnerowi SAP w zakresie oprogramowania lub technologii bądź zewnętrznemu dostawcy SAP; (b) status „Czynność klienta” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano Licencjodawcy; (c) status „Rozwiązanie proponowane przez firmę SAP” oznacza, że firma SAP zapewniła Czynność korygującą zgodnie z niniejszym opisem. SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej zostanie uznana za zrealizowaną, jeśli w ciągu czterech (4) godzin Czasu przetwarzania SAP zaproponuje rozwiązanie, obejście lub plan czynności bądź Licencjodawca zgodzi się obniżyć priorytet zgłoszenia.

2.1.3 Warunki wstępne i wyłączenia.

2.1.3.1 Warunki wstępne. SLA dotyczące poziomu usług będą miały zastosowanie tylko w przypadku zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej, które spełniają następujące warunki wstępne: (i) we wszystkich przypadkach — z wyjątkiem analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego w pkt. 2 — zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z wersjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały zaklasyfikowane przez SAP ze statusem dostawy „nieograniczona dostępność”; (ii) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej są zgłaszane przez Licencjodawcę w języku angielskim za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą procedurą meldowania przy przetwarzaniu zgłoszeń; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP 16018 lub późniejszą notą SAP zastępującą notą SAP 16018), które są niezbędne do podjęcia przez SAP działań w związku ze zgłoszonym



błędem; (iii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z taką wersją produktu należącego do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, która jest objęta standardowymi usługami serwisowymi lub rozszerzonymi usługami serwisowymi. W przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1 Licencjodawca musi spełnić następujące dodatkowe warunki wstępne: (a) problem i jego wpływ na działalność są opisane wystarczająco szczegółowo, aby SAP mogła przeanalizować problem; (b) Licencjodawca umożliwia SAP (całodobowo i przez siedem (7) dni w tygodniu) dostęp do osoby kontaktowej, która włada językiem angielskim oraz dysponuje wiedzą i informacjami wystarczającym do pomocy w rozwiązaniu problemu opisanego w zgłoszeniu o priorytecie 1 zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie obowiązkami Licencjodawcy; (c) Licencjodawca wyznacza osobę kontaktową w celu nawiązania zdalnego połączenia z systemem i dostarczenia niezbędnych danych meldowania do systemu SAP.

2.1.3.2 Wyłączenia. W przypadku usług SAP Enterprise Support nie są w szczególności objęte SLA dotyczącymi poziomu usług następujące rodzaje zgłoszeń o priorytecie 1: (i) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej związane z wydaniem, wersją/lub zakresem funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały opracowane specjalnie dla Licencjodawcy (w tym między innymi opracowane przez dział SAP Custom Development i/lub spółki z grupy kapitałowej do której należy SAP) z wyjątkiem kodu dodatkowego opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP; (ii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej związane z wersjami krajowymi, które nie wchodzi w skład Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, ale są realizowane jako dodatki, rozszerzenia lub modyfikacje dla partnerów; takie wiadomości są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli te wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub spółki z SAP stowarzyszone; (iii) wiadomości, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie systemu, ale brak zakresu funkcji („zlecenie projektowe”), lub wiadomości pomocy technicznej, które są przypisane do żądania konsultacji.

2.1.4 Ulga z tytułu poziomu usług – Service Level Credit (SLC)

2.1.4.1 Określone powyżej obowiązki SAP wynikające z SLA dotyczących poziomu usług zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w dziewięćdziesięciu pięciu procentach (95%) przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich SLA dotyczących poziomu usług w danym kwartale kalendarzowym. Jeśli Licencjodawca przekaże mniej niż dwadzieścia (20) zgłoszeń (ogółem dla wszystkich SLA dotyczących poziomu usług) zgodnie z określonymi powyżej SLA i dotyczącymi poziomu usług w dowolnym kwartale kalendarzowym w okresie obowiązywania usług pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, Licencjodawca wyraża zgodę na to, że określone powyżej obowiązki SAP wynikające z wymienionych SLA zostaną uznane za spełnione, jeśli SAP nie przekroczy przedziału czasu określonego w wymienionej SLA w przypadku więcej niż jednego zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej w danym kwartale kalendarzowym.

2.1.4.2. Z zastrzeżeniem ustaleń z pkt. 2.1.4.1 powyżej, jeśli przedziały czasu ustalone w SLA dotyczących poziomu usług zostaną przekroczone (każdy taki przypadek określany jest jako „Niedotrzymanie terminu”), mają zastosowanie następujące reguły i procedury: (i) Licencjodawca poinformuje SAP na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu; (ii) SAP zbada każde takie roszczenie Licencjodawcy i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność tego roszczenia; (iii) Licencjodawca udzieli SAP odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania umów dotyczących poziomu usług; (iv) z zastrzeżeniem niniejszego pkt. 2.1.4, jeśli na podstawie raportów zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu przez SAP, na następnej fakturze Licencjodawcy za usługi SAP Enterprise Support zostanie uwzględniona Ulga SLC z tytułu nie dotrzymania przez SAP zapewnianego poziomu usług w wysokości dwudziestu pięciu setnych procenta (0,25%) opłaty Licencjodawcy za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu. Maksymalna Ulga w jednym kwartale kalendarzowym wynosi pięć procent (5%) opłaty Licencjodawcy za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym. Licencjodawca ponosi odpowiedzialność za powiadomienie SAP o rzekomym prawie do Ulgi z tytułu poziomu usług w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu. Jeśli do SAP nie wpłynie od Licencjodawcy uzasadnione pisemne roszczenie o Ulgę z tytułu poziomu usług, nie zostaną przez SAP zapłacone żadne kary pieniężne. Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszym pkt. 2.1.4 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Licencjodawcy w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu.

2.2 Centrum doradcze pomocy technicznej firmy SAP

W przypadku problemów o priorytecie 1 oraz należących do kategorii „Główne problemy”, bezpośrednio związanych z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, SAP udostępni w ramach swojej organizacji pomocy technicznej globalną jednostkę zajmującą się żądaniami pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Klienta („Centrum doradcze pomocy technicznej”). Centrum doradcze pomocy



technicznej będzie realizować następujące zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Klienta: (i) zdalna pomoc techniczna w przypadku Głównych problemów – Centrum doradcze pomocy technicznej będzie stanowić dodatkowy poziom eskalacji, umożliwiając całodobową analizę pierwotnych przyczyn w celu określenia problemu; (ii) planowanie świadczenia usługi Ciągłej kontroli jakości we współpracy z działem informatycznym Licencjodawcy, w tym ustalanie harmonogramu i koordynacja realizacji; (iii) dostarczanie na żądanie jednego raportu na temat usług SAP Enterprise Support na rok kalendarzowy; (iv) zdalna podstawowa certyfikacja zespołu Customer Center of Expertise na żądanie Licencjodawcy; (v) pomoc w przypadkach, gdy Ciągła kontrola jakości (według definicji w pkt. 2.3 poniżej), plan czynności i/lub pisemne rekomendacje SAP wskazują krytyczny stan Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” (np. czerwony raport usługi Ciągłej kontroli jakości).

W ramach przygotowania do realizacji usługi Ciągłej kontroli jakości za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition Osoba kontaktowa Licencjodawcy przeprowadzi wspólnie z SAP jedną obowiązkową usługę konfiguracji („Ocena wstępna”) Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”. Ocena wstępna będzie oparta na standardach i dokumentacji SAP.

Wyznaczone Centrum doradcze pomocy technicznej SAP będzie anglojęzyczne i dostępne dla Osoby kontaktowej Licencjodawcy (według definicji poniżej) lub jej upoważnionego przedstawiciela całodobowo, przez siedem dni w tygodniu w przypadku żądań pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Klienta. Dostępne lokalne lub ogólnosiłkowe numery telefoniczne znajdują się w Nocie SAP 560499.

Centrum doradcze pomocy technicznej jest odpowiedzialne tylko za wymienione powyżej zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Klienta w takim zakresie, w jakim te zadania są bezpośrednio związane z problemami lub eskalacją w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

2.3 Ciągła kontrola jakości SAP

W krytycznych sytuacjach dotyczących Oprogramowania SAP (Start produkcyjny, upgrade, migracja lub Główny problem) SAP zapewni co najmniej jedną usługę ciągłej kontroli jakości („Ciągła kontrola jakości lub CQC) w roku kalendarzowym w odniesieniu do każdego Oprogramowania SAP.

Ciągła kontrola jakości może obejmować jedną Sesję serwisową przeprowadzaną automatycznie lub ręcznie albo większą liczbę takich sesji. SAP może przeprowadzać dalsze Ciągłe kontrole jakości w przypadkach zgłoszenia bardzo ważnych alertów przez usługę SAP EarlyWatch Alert lub w sytuacji, gdy Licencjodawca i Centrum doradcze pomocy technicznej SAP wspólnie uzgodnią, że taka usługa jest wymagana w celu rozwiązania Głównego problemu. Szczegóły, takie jak dokładny typ i priorytety Ciągłej kontroli jakości oraz zadania SAP i obowiązki Licencjodawcy w zakresie współpracy, zostaną wspólnie uzgodnione przez Strony. Po zakończeniu Ciągłej kontroli jakości SAP przedstawi Licencjodawcy plan czynności i/lub pisemne rekomendacje.

Licencjodawca przyjmuje do wiadomości, że każda sesja Ciągłej kontroli jakości lub ich część może być przeprowadzana przez SAP i/lub jej certyfikowanego partnera działającego jako jej podwykonawca w oparciu o standardy i metodyki Ciągłej kontroli jakości SAP. Licencjodawca wyraża zgodę na zapewnienie odpowiednich zasobów, w tym między innymi sprzętu, danych, informacji oraz odpowiedniego i współpracującego personelu, aby ułatwić przeprowadzanie Ciągłych kontroli jakości zgodnie z niniejszą Umową.

Licencjodawca przyjmuje do wiadomości, że SAP zezwala na zmianę terminu Ciągłej kontroli jakości najwyżej trzy razy w roku. Zmiana terminu musi nastąpić co najmniej pięć dni roboczych przed planowaną datą realizacji usługi. Jeśli Licencjodawca nie będzie przestrzegać tych wytycznych, SAP nie będzie zobowiązana do świadczenia na jego rzecz usługi corocznej Ciągłej kontroli jakości.

2.4 Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach usług SAP Enterprise Support

Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition (oraz wszelkie programy zastępujące w przyszłości to rozwiązanie, udostępnione na mocy niniejszego dokumentu), podlega Umowie i służy wyłącznie do następujących celów w ramach usług SAP Enterprise Support: (i) świadczenie usług SAP Enterprise Support oraz usług pomocy technicznej dotyczących Rozwiązania Licencjodawcy, w tym dostarczanie i instalacja oprogramowania oraz usługi serwisowe związane z technologią w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”; (ii) działanie punktu obsługi klienta dla Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzi diagnostyki zdalnej dla Rozwiązań Licencjodawcy; (iii) zarządzanie aplikacjami w przypadku Rozwiązań Licencjodawcy, w tym wdrażanie, testowanie, zarządzanie żądaniami zmian, obsługa i stała optymalizacja Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”; (iv) administrowanie,



monitorowanie i tworzenie raportów na temat Rozwiązania Licencjodawcy. Korzystanie z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition jest ograniczone wyłącznie do rozwiązań Licencjodawcy.

System SAP Solution Manager Enterprise Edition może być używany wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszego Planu przez Licencjodawcę w ramach licencji na Oprogramowanie i wyłącznie w celach związanych z pomocą techniczną dotyczącą oprogramowania SAP w ramach wsparcia wewnętrznych operacji biznesowych Licencjodawcy. Prawo do korzystania z wszelkich innych funkcji rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition poza wymienionymi powyżej podlega odrębnej pisemnej umowie z SAP, nawet jeśli te funkcje są dostępne za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager lub z nim związane.

Jeśli Licencjodawca zakończy korzystanie z usług SAP Enterprise Support i będą mu świadczone usługi SAP Standard Support zgodnie z pkt. 6, korzystanie przez Licencjodawcę z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition będzie podlegało warunkom Planu usług SAP Standard Support.

3. **Obowiązki Licencjodawcy**

3.1 Zarządzanie programem usług SAP Enterprise Support

Aby uzyskać usługi SAP Enterprise Support na niniejszych warunkach, Licencjodawca wyznaczy do celów Centrum doradczego pomocy technicznej wykwalifikowaną osobę kontaktową władającą językiem angielskim („Osoba kontaktowa”) w swoim zespole Customer Center of Expertise i poda informacje umożliwiające komunikowanie się z Osobą kontaktową lub jej upoważnionym przedstawicielem (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) w dowolnej chwili. Osoba kontaktowa Licencjodawcy będzie autoryzowanym przedstawicielem Licencjodawcy umocowanym do bezwzględnego podejmowania niezbędnych decyzji dotyczących Licencjodawcy lub do wykonywania czynności prowadzących do podejmowania takich decyzji.

Imię i nazwisko

osoby kontaktowej

Adres pocztowy

Adres e-mail

Bezpośredni numer telefonu

Numer telefonu

komórkowego

3.2 Inne wymagania

Aby uzyskać usługi SAP Enterprise Support na niniejszych warunkach, Licencjodawca musi ponadto spełniać następujące wymagania:

(i) Stale uiszczać wszystkie opłaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” zgodnie z Umową.

(ii) Wypełniać inne obowiązki wynikające z Umowy oraz niniejszego Planu.

(iii) Umożliwić i utrzymywać dostęp zdalny za pośrednictwem standardowej procedury technicznej zgodnie z wymaganiami SAP oraz udzielić SAP wszelkich niezbędnych uprawnień, w tym w szczególności do analizy problemów w ramach obsługi komunikatów. Dostęp zdalny powinien być zapewniony bez ograniczeń w zakresie narodowości pracowników SAP zajmujących się przetwarzaniem komunikatów punktu obsługi klienta oraz bez względu na kraj, w którym się oni znajdują. Licencjodawca przyjmuje do wiadomości, że niezapewnienie dostępu może powodować opóźnienia w obsłudze komunikatów i udostępnianiu korekt oraz uniemożliwić SAP udzielenie skutecznej pomocy. Należy również zainstalować niezbędne składniki oprogramowania wymagane w przypadku usług pomocy technicznej. Więcej szczegółowych informacji zawiera nota SAP 91488.

(iv) Ustanowić i utrzymywać certyfikowany przez SAP zespół Customer COE spełniający wymagania określone w części 4 poniżej w ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu.

(v) Zainstalować i skonfigurować system oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition z najnowszymi poziomami poprawek dla platformy Basis i języka programowania ABAP oraz najnowsze pakiety korekcyjne rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktywować usługę SAP EarlyWatch Alert dla Systemów Produktywnych i przysyłać dane do systemu produktywnego rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition Licencjodawcy. Informacje na temat konfigurowania tej usługi zawiera nota SAP 1257308.

(vii) Przeprowadzić Ocenę wstępną zgodnie z opisem w pkt. 2.2 i zastosować się do wszystkich zaleceń sklasyfikowanych przez firmę SAP jako obowiązkowe.

(viii) Ustanowić połączenie między instalacją systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition u Licencjodawcy, a SAP oraz połączenie między Rozwiązaniami Licencjodawcy, a instalacją systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition u Licencjodawcy. Licencjodawca będzie utrzymywać infrastrukturę rozwiązania w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition w odniesieniu do wszystkich Systemów produktywnych oraz systemów z nimi połączonych. Licencjodawca będzie utrzymywać Rozwiązania programowe i główne procesy gospodarcze w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition przynajmniej w odniesieniu do Systemów produktywnych.



Licencjodawca będzie dokumentować wszelkie projekty wdrożenia lub uaktualnienia w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Stosować się do odpowiedniej dokumentacji w celu włączenia i aktywowania systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition we właściwy sposób.

(x) Utrzymywać odpowiednie i aktualne informacje o wszystkich modyfikacjach, a w razie potrzeby niezwłocznie przekazywać te informacje firmie SAP.

(xi) Przekazywać wszystkie komunikaty o błędach za pomocą bieżącej infrastruktury pomocy technicznej SAP udostępnianej przez nią okresowo w postaci aktualizacji, upgrade'ów i dodatków add-on.

(xii) Informować SAP bez zbędnej zwłoki o wszelkich zmianach w swojej instalacji i Zdefiniowanych użytkownikach oraz wszelkich innych danych istotnych dla Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

4. Zespół Customer Center of Expertise

4.1 Rola zespołu Customer Center of Expertise. W celu pełnego wykorzystania możliwości oferowanych w ramach usług SAP Enterprise Support wymagane jest założenie zespołu Customer Center of Expertise („Customer Center of Expertise” lub „Customer COE”) przez Licencjodawcę. Centrum Customer COE zostanie wyznaczone przez Licencjodawcę jako centralny punkt kontaktowy umożliwiający współpracę z organizacją pomocy technicznej SAP. Jako stałe centrum wiedzy specjalistycznej zespół Customer COE ułatwia Licencjodawcy sprawne wdrażanie i obsługę oraz zapewnia innowacyjność i jakość procesów gospodarczych oraz systemów związanych z Oprogramowaniem SAP na podstawie metodyki Run SAP dostarczanej przez SAP (więcej informacji na temat metodyki Run SAP można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/runsap>). Zespół Customer COE powinien obejmować wszystkie podstawowe operacje procesu gospodarczego. SAP zaleca rozpoczęcie wdrażania zespołu Customer COE w ramach projektu przebiegającego równoległe z projektami wdrażania funkcjonalnego i technicznego.

4.2 Podstawowe funkcje centrum Customer COE

Centrum Customer COE musi spełniać następujące podstawowe funkcje:

- Punkt obsługi Klienta: Zorganizowanie i prowadzenie centrum wsparcia dysponującego wystarczającą liczbą konsultantów pomocy technicznej w zakresie infrastruktury i platform aplikacji oraz powiązanych aplikacji, dostępnego podczas zwykłych lokalnych godzin pracy (przez co najmniej 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku). Procesy dotyczące pomocy technicznej i umiejętności Licencjodawcy w tym zakresie zostaną wspólnie ocenione w ramach procesu planowania usługi i audytu certyfikującego.
- Administracja umowami: Obsługa umów i licencji we współpracy z SAP (audyt licencji, rozliczenie usług utrzymania, przetwarzanie zamówień wersji, zarządzanie rekordami danych podstawowych użytkowników i danymi instalacji).
- Koordynacja żądań wprowadzenia innowacji: Gromadzenie i koordynowanie zleceń projektowych składanych przez Licencjodawcę i/lub jego spółki stowarzyszone, o ile spółki te mają prawo do korzystania z Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” na mocy Umowy. W tej roli centrum Customer COE będzie również mieć uprawnienia do funkcjonowania jako pośrednik w kontaktach z SAP przy podejmowaniu wszelkich działań i decyzji, które są konieczne, aby uniknąć zbędnych modyfikacji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz zapewnić zgodność planowanych modyfikacji ze strategią dotyczącą oprogramowania i udostępniania produktów SAP.
- Zarządzanie informacjami: Dystrybucja informacji (np. wewnętrzne prezentacje, spotkania informacyjne i materiały marketingowe) na temat Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz zespołu Customer COE w organizacji Licencjodawcy.
- Planowanie usług Ciągłej kontroli jakości: Licencjodawca regularnie bierze udział w procesie planowania usług wspólnie z SAP. Planowanie usług rozpoczyna się w początkowej fazie wdrażania i jest następnie kontynuowane w regularnych odstępach czasu.

4.3 Certyfikacja zespołu Customer COE

Licencjodawca musi ustanowić certyfikowany zespół Customer COE w ciągu jednego (1) roku od Daty wejścia w życie. Na żądanie Licencjodawcy SAP może przedłużyć ten termin. Aby zespół Customer COE mógł uzyskać aktualny podstawowy certyfikat SAP, musi przejść procedurę audytu. Szczegółowe informacje na temat procesu początkowej i ponownej certyfikacji oraz jej warunków, a także informacje na temat dostępnych poziomów certyfikacji, są dostępne na stronie SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>).



5. Oplaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise”

Oplaty za usługi SAP Enterprise Support są płatne miesięcznie z dołu i zostaną określone w załącznikach lub innych dokumentach dotyczących Umowy. Po upływie okresu początkowego opłaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i wszelkie ograniczenia ich wzrostu są zależne od przestrzegania przez Licencjobiorcę określonych powyżej wymagań dotyczących zespołu Customer COE.

6. Rozwiązanie umowy

6.1 Umowa dotycząca usług SAP Enterprise Support może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron w formie pisemnej z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego dziewięćdziesiąt (90) dni (i) przed zakończeniem okresu początkowego oraz (ii) następnie przed rozpoczęciem kolejnego okresu odnowienia obowiązywania Umowy na kolejny okres. Rozwiązanie Umowy ma skutek na koniec bieżącego okresu świadczenia usług SAP Enterprise Support, w którym SAP otrzyma wypowiedzenie. Niezależnie od powyższego SAP może rozwiązać umowę dotyczącą usług SAP Enterprise Support po trzydziestu (30) dniach od pisemnego powiadomienia Licencjobiorcy, o nie dokonaniu opłat za usługi SAP Enterprise Support w przypadku nie dokonania przez Klienta tych opłat w terminie 30 dni od otrzymania powiadomienia.

6.2 Niezależnie od uprawnień Licencjobiorcy wynikających z pkt. 6.1 i o ile Licencjobiorca wywiązuje się ze wszystkich obowiązków zgodnie z Umową, może on wybrać usługi SAP Standard Support pod warunkiem powiadomienia o tym SAP z wyprzedzeniem dziewięćdziesięciu (90) dni (i) w odniesieniu do wszystkich zleceń dotyczących pomocy technicznej odnawianych wyłącznie z każdym rokiem kalendarzowym — przed datą rozpoczęcia okresu odnowienia następującego po Okresie początkowym rozpoczętym wraz z pierwszym zamówieniem Licencjobiorcy na usługi SAP Enterprise Support; lub (ii) w odniesieniu do wszystkich zleceń dotyczących pomocy technicznej, które nie są odnawiane wyłącznie z każdym rokiem kalendarzowym — przed datą rozpoczęcia pierwszego okresu odnowienia w każdym roku kalendarzowym po Okresie początkowym rozpoczętym wraz z pierwszym zamówieniem Licencjobiorcy na usługi SAP Enterprise Support. Wybór ten zostanie przedstawiony przez Licencjobiorcę w piśmie z wypowiedzeniem oraz spowoduje zakończenie korzystania z usług SAP Enterprise Support z chwilą rozpoczęcia korzystania z usług SAP Standard Support. Każdy taki wybór będzie dotyczyć wszystkich Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i nastąpi zgodnie z obowiązującymi warunkami świadczenia usług SAP Standard Support przez SAP — dotyczy to między innymi cen. SAP i Licencjobiorca dokonają zmiany Umowy uwzględniającej wybór Licencjobiorcy oraz obowiązujące w danym czasie warunki.

6.3 W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony oświadczają, że rozwiązanie umowy dotyczącej usług SAP Enterprise Support lub wybór innego typu Usług pomocy technicznej SAP przez Licencjobiorcę na zasadach wyboru usług pomocy technicznej opisanych w Umowie dotyczy wszystkich licencji objętych Umową, jej załącznikami, planami i dodatkami (posiadanych przez Klienta). Częściowe rozwiązanie umowy dotyczącej usług SAP Enterprise Support przez Licencjobiorcę lub częściowy wybór usług SAP Enterprise Support przez Licencjobiorcę nie jest dozwolony.

7. Weryfikacja

W celu sprawdzenia zgodności z postanowieniami niniejszego Planu SAP będzie mieć prawo do okresowego monitorowania (co najmniej raz do roku i zgodnie ze standardowymi procedurami SAP) (i) prawidłowości podanych przez Licencjobiorcę informacji oraz (ii) sposobu korzystania przez Licencjobiorcę z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z prawami i ograniczeniami opisanymi w pkt. 2.4.

8. Wznowienie

Jeśli Licencjobiorca postanowi nie rozpoczynać korzystania z usług SAP Enterprise Support w pierwszym dniu miesiąca po początkowej dostawie Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” lub jeśli umowa dotycząca usług SAP Enterprise Support zostanie w inny sposób rozwiązana zgodnie z pkt. 6 powyżej lub jeśli Licencjobiorca odmówi korzystania z usług przez jakiś okres, a następnie zażąda tych usług lub zostaną one wznowione, SAP obciąży Licencjobiorcę łącznymi opłatami za korzystanie z usług SAP Enterprise Support powiązanych z tym okresem powiększonymi o opłatę za wznowienie.

9. Inne warunki i postanowienia

9.1 Zakres usług SAP Enterprise Support oferowany przez SAP może zostać przez tę SAP zmieniony raz do roku w dowolnym momencie pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym z trzymiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2 Licencjobiorca niniejszym potwierdza, że uzyskał wszystkie licencje na posiadane Rozwiązania Licencjobiorcy.



9.3 Jeśli Licencjobiorca ma prawo do uzyskania jednej lub większej liczby usług na rok kalendarzowy, (i) Licencjobiorca nie będzie uprawniony do otrzymania tych usług w pierwszym roku kalendarzowym, jeśli Data wejścia w życie niniejszego Planu przypada po 30 września i (ii) Licencjobiorca nie będzie uprawniony do przeniesienia usługi na następny rok, jeśli z niej nie korzystał.

9.4 NIEKORZYSTANIE Z USŁUG SAP ENTERPRISE SUPPORT ŚWIADCZONYCH PRZEZ SAP MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ SAP ZIDENTYFIKOWANIE POTENCJALNYCH PROBLEMÓW I POMOC W ICH ROZWIĄZYWANIU, CO Z KOLEI MOŻE SPOWODOWAĆ NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE OPROGRAMOWANIA, ZA CO SAP NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI.

9.5 W przypadku udzielenia Licencjobiorcy przez SAP licencji na oprogramowanie firm trzecich na mocy Umowy SAP będzie zapewniać usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” dla tego oprogramowania w stopniu, w jakim dana firma trzecia udostępni takie usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” SAP. Aby Licencjobiorca mógł korzystać z usług SAP Enterprise Support, może być od niego wymagany upgrade do nowszych wersji systemów operacyjnych i baz danych. Jeśli dany dostawca oferuje rozszerzenie usług pomocy technicznej dla swojego produktu, SAP może zaoferować takie rozszerzenie na mocy odrębnej pisemnej umowy za dodatkową opłatą.

9.6 Usługi SAP Enterprise Support są świadczone zgodnie z bieżącymi fazami usług serwisowych wersji oprogramowania SAP według opisu na stronie <http://service.sap.com/releasestrategy>.