SAP PartnerEdge

VAR Által Nyújtott Támogatás Egyedi Feltételei

(a VAR által nyújtott támogatási szerződéskiegészítéssel és minden abban hivatkozott dokumentummal együttesen: „**VAR Által Nyújtott Támogatási modell**”)

Fogalmak és értelmezés

1. Meghatározások

Egyéni kód: olyan szoftverkód, amely programozását nem az SAP, hanem a Partner, Támogatott Végfelhasználó vagy bármely harmadik fél végezte.

Szállítás: A Sell On Premise Modell 4. (Szoftver szállítása) cikkében kerül meghatározásra.

Éles indítás: azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve a Támogatott Szoftvernek vagy a Támogatott Szoftver egy upgrade-jének implementálását követően a Támogatott Szoftver a Támogatott Végfelhasználó rendelkezésére áll valós adatok élő működési módban való feldolgozása, valamint a Támogatott Végfelhasználó belső üzletvitelének céljából, a vonatkozó licencfeltételeknek megfelelően.

Eset: az SAP vagy a Partner támogatási szervezetének az ésszerű valószínűséggel a Támogatott Szoftver hibáján alapuló, a Támogatott Szoftver zavarával vagy funkciócsökkenésével induló támogatási eseményről való legkorábbi értesülése, a kettő közül korábbi értesülést figyelembe véve.

Eset megoldása: valamely Eset orvoslása, a hiba megszüntetése, új programverzió biztosítása vagy annak bemutatása révén, hogy hogyan kell ésszerű intézkedésekkel elkerülni a hiba következményeit. Az „Eset megoldása” megfelel a hibajavításoknak, patcheknek, programhiba javításoknak, segédmegoldásoknak, helyettesítő szállításoknak vagy bármely más típusú Szoftver vagy Dokumentáció javításnak vagy módosításnak.

ITSM: az olyan ITIL-nek megfelelő folyamatok futtatásának engedélyezése, mint az eset- és problémakezelés, a változás- és szolgáltatáseszköz-kezelés, a tudásmenedzsment, a pénzügyi menedzsment stb.

ITSM-integráció: az SAP által biztosított informatikai szolgáltatáskezelési technológia vagy műszaki eljárás, amely lehetővé teszi az Esetek cseréjét a Partner támogatási szervezete és az SAP Support Network között, ezáltal lehetővé téve a Támogatott Végfelhasználók számára az Eset megoldásának használatát.

Index: az egyéni mérlegeléstől függően alkalmazható változtatáshoz használt index, azaz a magyar Központi Statisztikai Hivatal által közzétett Fogyasztói árindex indexe, előző év = 100,0 százalék mutató.

Helyi ügyintézési idő: az SAP helyi székhelye által betartott normál munkaidő normál munkanapokon, az SAP helyi székhelye által betartott szünnapoknak megfelelően. A „Helyi ügyintézési idő” legalább 8 egymást követő órát jelent minden egyes munkanapon (pl. 9:00 - 17:00). A felek közös megegyezés alapján az SAP kapcsolódó vállalatához tartozó másik székhelyt is megjelölhetnek és alkalmazhatnak a „Helyi ügyintézési idő” hivatkozásaként.

Karbantartási szolgáltatások: a jelen VAR által nyújtott Támogatási Modell tekintetében a VAR által nyújtott Támogatást jelenti.

1-es prioritású eset: a 2. rész B. pontja 2. cikk 1a) pontjában (Első válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás) meghatározott „Nagyon magas” prioritású eset. **Termékcsalád**: SAP termékcsalád, amely egy vagy több SAP-szoftvertermékből, illetve szolgáltatásból állhat, a vonatkozó régióspecifikus programinformációban (RSPI) meghatározottak szerint.

Árlista: a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell tekintetében az „SAP Árak és Feltételek Listáját (közvetett értékesítés)” jelenti, amely magában foglalja az „SAP Árazási és Licencalapelveket”, az „SZHJ-t” és az „SAP Árlistát a PartnerEdge Channel Partnerek számára” a Végfelhasználó székhelyének országát érintő jelen Sell On Premise Modell vonatkozásában, amelynek közzététele az SAP Partnerek számára kijelölt weboldalon történik, vagy azt az SAP közvetlenül biztosítja a Partnernek.

Produktív rendszer: a Támogatott Végfelhasználó belső üzletvitelére és a Támogatott Végfelhasználó adatainak rögzítésére használt éles üzemű SAP-rendszer.

SAP EarlyWatch Alert: az SAP által biztosított eszköz, amely monitorozza az SAP-összetevők kulcsfontosságú adminisztratív területeit és aktuális információt ad a felhasználó számára azok teljesítményéről és stabilitásáról, amelyre vonatkozóan a https://support.sap.com/ewa oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán további részletes információ található.

SAP Enterprise Support: az SAP-nak az „SAP Enterprise Support” elnevezésű nagyvállalati támogatási kínálata, mely részletes ismertetésre kerül a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben és a Műszaki Támogatás Útmutatóban.

SAP Customer Support weboldal: az SAP ügyfél-támogatási weboldalát jelenti, amely a következő hivatkozáson érhető el: http://support.sap.com/.

SAP Szoftvermegoldás: a Támogatott Szoftvert futtató egy vagy több Produktív Rendszer csoportja, mely a Támogatott Végfelhasználó üzletének valamely konkrét funkcionális aspektusára koncentrál. Részletek és példák az SAP Customer Support weboldalán találhatók (a 1324027 sz. SAP Note-ban vagy bármely későbbi, az 1324027 sz. SAP Note-ot felváltó SAP Note-ban meghatározottak szerint).

SAP Solution Manager: a VAR Által Nyújtott Támogatás Támogatott Végfelhasználói és/vagy Partnere rendelkezésére bocsátott támogatási alkalmazás, ahol a felhasználás terjedelme attól függ, hogy SAP Standard Support vagy SAP Enterprise Support került-e megrendelésre. További részletek az SAP Ügyféltámogatási weboldalán (http://support.sap.com/solutionmanager) és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán találhatók.

SAP Standard Support: az SAP-nak az „SAP Standard Support” elnevezésű standard támogatási kínálata, mely részletes ismertetésre kerül a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben és a Műszaki Támogatás Útmutatóban.

SAP Támogatási Hálózat: az SAP globális szolgáltatási és támogatási backbone hálózata a teljes körű Esetkezelés és a szoftverek frissítésének/életciklus-kezelésének menedzsmentjére, melynek összetevői az SAP Műszaki Támogatás Adatbázis, az SAP Solution Manager és az SAP Ügyféltámogatási weboldala.

SAP Műszaki Támogatás Adatbázis: műszaki információs adatbázis, amelyet az SAP biztosít és tart fenn, melyben az SAP a műszaki támogatáshoz kapcsolódó információkat tesz közzé, melyek jelenleg a SAP-note-ok, SAP TopNote, SAP Legal Change Note jogi változási jegyzetek, SAP Security Notes - biztonsági jegyzetek, SAP Tudásbázis Cikkek és SAP Hot News formájában kerülnek kiadásra.

Sell On Premise Modell: az SAP és a Partner által a Sell On Premise Szerződéskiegészítés aláírásával elfogadott „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Egyedi Feltételek”, melynek révén a Partner jogosulttá válik – a többi között – bizonyos Szoftverek forgalmazására és terjesztésére.

Sell On Premise Szerződéskiegészítés: az SAP és a Partner által aláírt, az „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Egyedi Feltételekre” hivatkozó „SAP PartnerEdge – Sell On Premise Szerződéskiegészítés”.

Támogatási jogosultság: a Műszaki Támogatás Útmutatóban kerül meghatározásra.

Támogatási modell: az SAP Által Nyújtott Támogatás vagy VAR Által Nyújtott Támogatás vagy a karbantartási szolgáltatások szállításának bármely más, az SAP által a jövőben kínált módszere.

Támogatott végfelhasználó: bármely Végfelhasználó, akire vonatkozóan a Partner és az SAP olyan SAP Támogatás megrendelést kötött, amely még nem került megszüntetésre.

Támogatott szoftver: a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellre vonatkozóan az SAP Business One kivételével bármely, a Sell On Premise Modell alapján forgalmazásra kerülő Szoftver.

Sablon: a Szoftveren alapuló, minősített szoftver megoldás, amelyet a Partner a Szoftverre vonatkozó megoldásminősítési útmutatások alapján hoz létre. A részletek a Partner Managernél érhetőek el.

Kiemelt probléma: olyan problémák és/vagy meghibásodások, amelyeket az SAP normái alapján az SAP és a Partner közösen azonosítanak, és amelyek prioritását együttesen állítják fel, illetve amelyek (i) veszélyeztetik a preproduktív rendszer Éles indítását, vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Produktív Rendszerre.

Nem korlátozott szállítás: a szállításnak az a szakasza, amely során a Szoftver release minden Támogatott Végfelhasználó számára általánosan elérhetővé válik.

VAR Által Nyújtott Támogatás: a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell értelmezésében a Támogatott Szoftverhez nyújtott támogatás, amely a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben részletesen rögzítetteknek megfelelően, értelem szerint vagy SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support formájában kerül biztosításra.

2. Minden, a jelen VAR által nyújtott Támogatási modellben nem definiált fogalom a Szerződés (Partner keretszerződésben meghatározottak szerinti) bármely más részében vagy a Sell On Premise Modellben megadott jelentéssel bír.

3. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben alkalmazott címsorok kizárólag az egyszerű hivatkozást szolgálják, és a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell értelmezésénél azokat figyelmen kívül kell hagyni.

4. Az egyértelműség kedvéért: A jelen VAR által nyújtott Támogatási modellben bármely meghatározott dokumentumra való hivatkozás az adott dokumentumnak az SAP PartnerEdge ÁÜF 1. rész 12. „A feltételek változtatása" cikkének megfelelően időről időre módosított, változtatott, megújított vagy kiegészített változatára vonatkozik.

5. Amennyiben azt a szövegkörnyezet lehetővé teszi, az egyes számban szereplő szavak a többes szám jelentését is magukban foglalják és viszont.

6. Kérésre az SAP bármely, a jelen VAR által nyújtott Támogatási modellben hivatkozott meghatározott dokumentumot rendelkezésre bocsát.

1. RÉSZ - Általános Üzleti Feltételek

Cikk 1 Támogatási (Engagement) Modell

1. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben rögzített feltételek szerint, valamint kizárólag ha a Partner a Sell On Premise Modellnek megfelelően a Szoftver forgalmazására és terjesztésére jogosult és Támogatási Jogosultságot szerzett és azt továbbra is fenntartja, az SAP ezúton a Partnert feljogosítja arra, hogy az SAP Business One kivételével a Sell On Premise Modell keretében terjesztett Szoftverhez a saját nevében, saját kockázatára és saját költségére VAR Által Nyújtott Támogatást értékesítsen és nyújtson a Területen (A VAR Által Nyújtott Támogatási Szerződéskiegészítésben meghatározottak szerint).

2. A Partner tőle telhető módon mindent megtesz annak érdekében, hogy az SAP Business One kivételével a Sell On Premise Modell keretében terjesztett Szoftver támogatására SAP Által Nyújtott Támogatást forgalmazzon és pozicionáljon, vagy hogy a VAR Által Nyújtott Támogatást értékesítsen vagy biztosítson.

3. Az SAP a Partner számára a VAR Által Nyújtott Támogatást kizárólag a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben, a Műszaki Támogatás Útmutatóban és az Árlistában meghatározottak alapján biztosítja. Az SAP felhívja a figyelmet arra, hogy egyes Szoftvertermékekhez nem érhető el VAR Által Nyújtott Támogatás.

Cikk 2 Bevezetés az VAR által nyújtott támogatáshoz

1. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell keretein belül a Támogatott Szoftverre vonatkozóan az elsődleges támogató a Partner. A Partner fogadja az Eseteket a Támogatott Végfelhasználótól, és köteles ellátni a Partner Támogatási Feladatait (a 2. rész C. szakasz 5. cikkben (Partner Támogatási Feladatok) részletesen meghatározottaknak és leírtaknak megfelelően).

2. A Támogatott Szoftver támogatását ezt követően az SAP biztosítja, és miután a Partner elvégezte a Partner Támogatási Feladatait, fogadja tőle az Eseteket, és elvégzi a Fejlesztési Támogatást (a 2. rész B. szakasz 1. cikkében (Az SAP Támogatási Feladatai) részletesen meghatározottaknak és leírtaknak megfelelően).

3. A Partner minden, a VAR Által Nyújtott Támogatásban való részesülés iránt érdeklődő Végfelhasználót tájékoztat az SAP támogatási kínálat terjedelméről és értékeiről.

4. A VAR Által Nyújtott Támogatás pontos terjedelme, valamint az SAP Enterprise Support és az SAP Standard Support közötti különbségek a 2. rész A. (A VAR Által Nyújtott Támogatás szerinti Standard Szolgáltatások) pontjában kerülnek meghatározásra.

5. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell nem vonatkozik az SAP Business One megoldásra. AVAR Által Nyújtott Támogatás a Business One-hoz előfeltételei az „SAP PartnerEdge - Business One VAR által nyújtott támogatási modellben" kerülnek meghatározásra.

Cikk 3 A VAR által nyújtott támogatás előfeltételei

Ahhoz, hogy a Partner jogosult legyen a Támogatott Szoftverhez kapcsolódóan VAR Által Nyújtott Támogatás forgalmazására, értékesítésére és biztosítására, az alábbi előfeltételeket kell teljesítenie:

1. Sell On Premise Modell

Rendelkeznie kell a Partner és az SAP között megkötött Sell On Premise Szerződéskiegészítéssel, és a Partnernek folyamatosan jogosultsággal kell rendelkeznie az abban meghatározott Szoftver forgalmazására és terjesztésére vonatkozóan.

2. Támogatási jogosultság

A Partnernek Támogatási jogosultságot kell szereznie és fenntartania az 5. cikkben (Támogatási jogosultság) foglaltaknak megfelelően.

3. SAP támogatás megrendelése

A Partnernek és az SAP-nak SAP Támogatásra szóló Megrendelőlapot (a jelen dokumentumban „SAP Támogatás Megrendelés"-ként is említve) kell aláírnia az alábbiakban meghatározottaknak megfelelően, minden egyes olyan Végfelhasználóra aláírt Szoftver-megrendelőlapra vonatkozóan, aki számára a Partner VAR Által Nyújtott Támogatást kíván biztosítani.

Cikk 4 SAP támogatás megrendelésének létrejötte

1. A Partner és az SAP minden egyes, a Partnertől VAR Által Nyújtott Támogatásban részesülni kívánó Végfelhasználóra szóló Szoftver-megrendelőlaphoz SAP Enterprise SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support Megrendelőlap formájában szerződést köt (mindkettő lehet egyetlen megrendelőlapon is). A Partner alkalmazza és maradéktalanul kitölti az SAP által időről időre előírt űrlapokat és minimális megrendelési követelményeket, és köteles betartani minden, az SAP Enterprise Support vagy az SAP Standard Support támogatásra vonatkozó mindenkori megrendelési folyamatot. A Partner elfogadja, hogy amennyiben azok rendelkezésre állnak, a rendeléshez és a megrendelőlapok végrehajtásához az SAP által biztosított elektronikus eszközöket használja.

2. Az SAP Enterprise Support és SAP Standard Support támogatásra vonatkozó Megrendelőlapok kötelező érvényűek, fel nem mondhatók, nem visszavonhatók és nem átruházhatók, hacsak a Megállapodás másképp nem rendelkezik.

3. Minden, egy adott Végfelhasználóra vonatkozó SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support Megrendelőlap **SAP Támogatás Megrendelésnek** számít.

4. Bármely további Támogatott szoftverre vonatkozóan, amelyet a Támogatott végfelhasználó beszerzett és amely VAR által nyújtott támogatáshoz kötött, a Partnernek külön SAP Támogatás megrendelést kell kötnie.

5. Amennyiben a Támogatott Végfelhasználó egy adott megoldási területen belül több Támogatási Modellel (SAP Által Nyújtott Támogatás és VAR Által Nyújtott Támogatás) is rendelkezik, a Partnernek biztosítania kell a Támogatott Végfelhasználói karbantartási szerződésekben, hogy a Támogatott Végfelhasználó a másik Támogatási Modellel lefedett Szoftvert a már meglévő Támogatási Modellhez már használatban lévő(k)től elkülönített műszaki installáción telepíti és futtatja, és többek között minden olyan Szoftvert, amelyre SAP által közvetlenül biztosított SAP Által Nyújtott Támogatásban részesül, külön műszaki installáción telepíti és futtatja az olyan Szoftver műszaki installációjától, amelyre vonatkozóan a támogatást a Partner biztosítja, VAR Által Nyújtott Támogatással.

6. Az SAP Business One alkalmazáshoz kapcsolódó megrendelések kivételével bármely, az SAP és a Partner között kötött SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support megrendelőlap, amely korábbi PartnerEdge Channel VAR szerződés által szabályozva vagy ahhoz kapcsolódva került megkötésre vagy folytatásra (a jelen dokumentumban meghatározottak szerinti) VAR Által Nyújtott Támogatásra vonatkozóan, a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell szerinti SAP Támogatás Megrendelésként folytatódik, amennyiben az a VAR által Nyújtott Támogatási Szerződéskiegészítésben megadott Hatálybalépési dátum napján még érvényben volt. Ezekre vonatkozóan a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell feltételeit kell alkalmazni.

7. Az SAP Business One alkalmazáshoz kapcsolódó megrendelések kivételével bármely, az SAP és a Partner között kötött SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support megrendelőlap, amely olyan korábbi SMB viszonteladói szerződés vagy más korábbi SAP-partner viszonteladási szerződés által szabályozva vagy ahhoz kapcsolódva került megkötésre, ahol a Partner biztosított támogatást, a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell szerinti SAP Támogatás Megrendelésként folytatódik, amennyiben az a VAR által Nyújtott Támogatási Szerződéskiegészítésben megadott Hatálybalépési dátum napján még érvényben volt. Ezekre vonatkozóan a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell feltételeit kell alkalmazni.

Cikk 5 Támogatási jogosultság

1. Támogatási jogosultság elérése

Ahhoz, hogy a Partner jogosult legyen VAR Által Nyújtott Támogatás forgalmazására, értékesítésére és biztosítására, a Partnernek meglévő Támogatási jogosultsággal kell rendelkeznie, és azt fenn kell tartania. A Műszaki Támogatás Útmutató (elérhető: https://partneredge.sap.com/en/partnership/support/var-support.html) részletesen megadja, hogy a Partnernek mit kell tennie a Támogatási jogosultság elérése és folyamatos fenntartása érdekében.

Az SAP audittal, rendszeres értékeléssel vagy egyéb módon nyomon követi a Partner szerinti VAR Által Nyújtott Támogatást annak megállapítása érdekében, hogy az ilyen támogatást a Műszaki Támogatás Útmutatóban meghatározott követelményeknek megfelelően nyújtják-e.

2. Támogatási jogosultság elvesztése

a) Az SAP köteles írásban (e-mailben vagy más módon) értesíteni a Partnert, ha az SAP indokoltan úgy ítéli meg, hogy a Partner szerinti VAR Által Nyújtott Támogatás nem felel meg a Műszaki Támogatás Útmutatóban meghatározott követelményeknek. Az SAP minden észszerű erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy támogassa a Partnert az SAP által azonosított problémák orvoslásában. Amennyiben a Partner következetesen nem teljesíti a Műszaki Támogatás Útmutatóban meghatározott követelményeket, és nem orvosolja késedelem nélkül az SAP által azonosított problémákat, az SAP a Partner értesítését követően (e-mailben vagy más módon) visszavonhatja a Partner Támogatási Jogosultságát.

b) Az SAP megtagadhatja a Partner Támogatási Jogosultságának meghosszabbítását is, amennyiben a Partnernek a Műszaki Támogatási Útmutatóban részletezetteknek megfelelően meg kell ismételnie a Partneri COE-auditot (vagy a fent leírtak szerinti rendszeres értékelést vagy más eljárást), és az sikertelen eredménnyel zárul.

3. A Támogatási jogosultság elveszítésének következményei

a) Amennyiben a Partner elveszti, vagy más módon megszakítja a Támogatási jogosultságot („Támogatás Elvesztése”):

i. A Partner nem lesz jogosult semmilyen Végfelhasználó számára történő VAR Által Nyújtott Támogatás forgalmazására és értékesítésére;

ii. A Partner továbbra is jogosult lesz Támogatott Végfelhasználók olyan Támogatás Megrendeléseire vonatkozó VAR Által Nyújtott Támogatás biztosítására, amely megrendelések a Támogatási jogosultság elvesztésének időpontjában még érvényben vannak, de csak arra az időre, amíg az SAP egy Szoftver termékre vonatkozóan VAR Által Nyújtott Támogatást kínál; és

iii. Azokra az SAP Támogatás Megrendelésekre vonatkozóan, ahol a Partner a jelen dokumentum fenti 5. cikk 3 a) ii pontjában rögzítettek szerint továbbra is jogosult marad VAR Által Nyújtott Támogatást biztosítani, az SAP a Partner számára a számlázást az SAP Által Nyújtott Támogatás díján (beleértve minden korábbi díjemelkedést) kezdi meg, a Támogatási jogosultság elvesztését követő első naptól. Attól az időponttól kezdődően a Partner az SAP számára közvetlenül is továbbíthat minden, az ilyen Támogatott Végfelhasználók SAP Támogatás Megrendeléseire vonatkozó, (a 2. rész - C. szakasz 5. (Partner Támogatási Feladatok) cikkében részletesen leírt és rögzített) Partner Támogatási Feladatot igénylő kérelmet. A Partnernek a Támogatott Végfelhasználói Karbantartási Szerződésekben lehetővé kell tennie, hogy ilyen esetekben az SAP az egyes Támogatott Végfelhasználókkal közvetlen kapcsolatba léphessen. Az SAP nem teljesít a Partner és Végfelhasználói közötti megállapodáson alapuló, a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben kínált kiegészítő karbantartási szolgáltatásokat. Egyedül a Partner tartozik a Végfelhasználónak felelősséggel, többek között a VAR Által Nyújtott Támogatási szolgáltatások biztosításáért, csakúgy mint bármely további karbantartási szolgáltatásért, amelyet a Partner a Végfelhasználói Karbantartási Szerződése keretén belül vállalt.

b) Amennyiben a Partner (a „PartnerEdge Channel VAR szerződésben” meghatározottak szerint) a korábbi „PartnerEdge Channel VAR szerződés” keretein belül vagy ahhoz kapcsolódóan VAR Által Nyújtott Támogatást biztosít, de a Támogatási jogosultságot elvesztette vagy más módon

megszakította (a „PartnerEdge Channel VAR szerződésben” rögzítettek szerint), a jelen 5. cikk 3 a) i., ii. és iii. pontjai hasonlóképpen alkalmazandók.

c) Amennyiben a Partner SMB viszonteladói szerződés vagy más, az SAP-val kötött SAP partner viszonteladói szerződés alapján nyújt támogatást, amely eredetileg nem tesz szükségessé Partner Center of Expertise szakértői központ tanúsítást ahhoz, hogy a Partner VAR Által Nyújtott Támogatást biztosíthasson, és a Partner:

   i. nem kapott Támogatási jogosultságot; vagy

   ii. megkapta a Támogatási jogosultságot, de azt nem tartotta fenn,

   az 5. cikk 3. a) i., ii. és iii. pontjait hasonlóképpen kell alkalmazni.

d) Amennyiben a Partner olyan vállalattal kötött viszonteladói szerződés szerint biztosít aktív partnertámogatást, amelyet az SAP Csoport valamely tagja felvásárolt, és nem kapta meg a Támogatási jogosultságot, a jelen 5. cikk 3. a) i., ii., és iii. pontjai hasonlóképpen alkalmazandók.

4. További következmények

Amennyiben a Partner valamely Támogatott Végfelhasználó számára nem biztosít VAR Által Nyújtott Támogatást vagy megszünteti annak biztosítását, vagy a Partner elveszti vagy más módon megszakítja a Támogatás jogosultságot, vagy ezek mindegyike bekövetkezik, és az SAP-t az ilyen Partner Támogatott Végfelhasználója közvetlenül keresi meg, az SAP (az adott Támogatott Végfelhasználó választásától függően) az alábbiakra jogosult:

a) a Támogatott Végfelhasználóval közvetlen SAP Által Nyújtott Támogatási szerződést kötni, és SAP Által Nyújtott Támogatást biztosítani; vagy

b) a Támogatott Végfelhasználó számára a VAR Által Nyújtott Támogatás biztosítására más partnereket vagy harmadik feleket javasolni.

Cikk 6 A VAR által nyújtott támogatás díja

1. Díjak megfizetése és számlázása

a) A VAR Által Nyújtott Támogatás általános számítási alapjának leírása az Árlistában található, és megadásra kerül minden egyes SAP Támogatás megrendelésben.

b) A Partnernek az egyes SAP Támogatás Megrendeléseknek az SAP Támogatás Megrendelésben meghatározott vagy a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellnek megfelelően növelt díját évente és előre kell megfizetnie.

c) A 8. cikk 1. a) 1. pontban (Időbeli hatály) meghatározott Kezdeti Időszakra vonatkozóan (a kizárólag Business Objects megoldásokra biztosított VAR Által Nyújtott Támogatás Kezdeti Időszakának kivételével) az SAP a díjra vonatkozó első számlát az SAP Támogatás Megrendelésben megadottak szerint a Szoftver Szállításának időpontját követő első hónap első napjától az adott év december 31-ig terjedő időszakra állítja ki, a második számla pedig az azt követő naptári év január 1-jétől december 31-ig terjedő időszakra szól.

d) Kizárólag az SAP Business Objects megoldásokhoz biztosított VAR Által Nyújtott Támogatás Kezdeti Időszakára vonatkozóan, a 8. cikk 1. a) ii. pontban (Időbeli hatály) meghatározottak szerint az SAP Támogatás Megrendelésében rögzített díj számlázása a Kezdeti Időszak időtartamára vonatkozóan történik.

e) Minden egyes Megújítási Időszakra vonatkozóan az eredetileg az SAP Támogatás megrendelésében rögzített, ill. a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellnek megfelelően növelt díjak számlázása a Megújítási Időszak idejére történik.

f) Az SAP javasolja, hogy a Partner az SAP Enterprise Support és SAP Standard Support támogatásokat az SAP által ajánlott áraknak megfelelően kínálja a Végfelhasználók számára.

2. Díjemelés

Amennyiben arról a vonatkozó SAP támogatás megrendelésben másként nem állapodtak meg, a díjemelésekre az alábbi szabályok irányadók:

a) A Kezdeti éves támogatási díj a Kezdeti időszakra és az Első megújítási időszakra vonatkozóan változatlan marad.

b) Az SAP fenntartja a jogot arra, hogy az egyes SAP Támogatás megrendelésekre vonatkozóan naptári évenként egyszer a Partner két (2) hónappal előre történő értesítése mellett emelje a díjat („**Díjemelés**”). Díjemelés esetén a Partner a Támogatott végfelhasználóra vonatkozó minden SAP Támogatás megrendelést felmondhat, a Díjemelés hatályba lépésének napjához viszonyított egy hónapos előzetes felmondási idővel. Az SAP erre fel fogja hívni a figyelmet a Díjemelési értesítőben.

c) A Díjemelés nem haladhatja meg az Index változását („egyéni mérlegeléstől függően alkalmazható változtatás”). Egy konkrét SAP Támogatás megrendelésre vonatkozó első Díjemelés esetében az egyéni mérlegeléstől függően alkalmazható változtatás az SAP Támogatás megrendelés aláírásának napján közzétett Indexről a Díjemelési értesítés megküldésekor érvényben lévő legújabb Indexre történő változtatást jelenti. Amennyiben a díj a korábbiakban már kiigazításra került, az egyéni mérlegeléstől függően alkalmazható változtatás az előző Díjemelési értesítés idején érvényben lévő legújabb Indexről az új Díjemelési értesítés megadásakor érvényben lévő legújabb Indexre történő változtatást jelenti.

d) A díjemelésnek egy adott évben történő elmaradása nem jelenti az SAP-nak a díjemelés jogáról való lemondását.

Az SAP javasolja, hogy a Partner a jelen 6. cikk 2. (Díjemelés) pontban meghatározott feltételeket szerepeltesse a Támogatott Végfelhasználókkal kötött karbantartási szerződéseiben.

3. Az esetenkénti díj. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell szabályozásában a Partner felelőssége az olyan Esetek megoldása, amelyek nem igényelnek Fejlesztési Támogatást. Ha egy Támogatott Végfelhasználó vagy Partner az SAP számára továbbít egy Esetet, és az nem felel meg az alábbi a), b) és c) pontoknak, a Partnernek Esetenként az Árlistában részletezett díjat kell az SAP részére megfizetni („Nem-standard és/vagy egyéb karbantartási szolgáltatások megfizetése”).

Az SAP a Partner felé nem számlázza:

a) az SAP Fejlesztési Támogatás által feldolgozott Eseteket (a 2. rész B. szakasz 1. (SAP támogatási feladatai) cikkében meghatározottak szerint);

b) az 1. prioritású Eseteket olyan Támogatott végfelhasználók esetében, akik SAP Enterprise Support támogatást vásároltak; vagy

c) ha egy negyedéven belül a kiszámlázható Esetek száma nem haladja meg az ötöt. Ha az egy negyedévben számlázható Esetek száma meghaladja az ötöt, az SAP minden ilyen esetben számlát bocsát ki a Partner részére.

Az SAP a Partner felé a számlákat negyedéves alapon állítja ki. Az ilyen számlák tartalmazzák az Esetek listáját. A számlák csak a lezárt Eseteket tartalmazzák (a Partner/Támogatott végfelhasználó által „Visszaigazolva” vagy az SAP által „Automatikusan Visszaigazolva” státuszú tételek).

Cikk 7 Adók

1. Minden Fél saját maga felel saját adóinak megfizetéséért.

2. Minden, a jelen Szerződés bármely része szerint vagy azzal kapcsolatban kapott kifizetésre bármely szövetségi, állami vagy helyi önkormányzati szerv által kiszabott jövedelemalapú adó a kifizetés kedvezményezettjét („**Kedvezményezett**") terheli.

3. Amennyiben az ilyen kifizetéseket teljesítő Fél („**Kifizető**") a jogszabályoknak megfelelően köteles a Kedvezményezett számára a jelen Szerződés bármely része szerint vagy azzal kapcsolatban teljesített bruttó kifizetésekből jövedelemadót, társasági adót vagy bármely hasonló adót („**Forrásadó**") visszatartani, akkor a Kifizető jogosult az ilyen adót a bruttó fizetendő összeget visszatartani vagy levonni, ha és amennyiben az adott Kedvezményezett a székhelye szerinti ország törvényeinek megfelelően a saját fizetendő jövedelemadójába vagy társasági adójába beszámíthatja a visszatartott jövedelemadó és társasági adó kötelezettségeket. Azonban a Kifizető köteles minden észszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy az ilyen visszatartott kifizetendő összeget a vonatkozó törvényeket és a kettős adózásról szóló egyezményeket betartva a lehető legalacsonyabb szintre csökkentse. A Kedvezményezett az ilyen levonás érvényesítéséhez szükséges mértékben együttműködik a Kifizetővel, különösképpen - de nem kizárólag - a Kifizető vagy az illetékes adóhatóság számára a szükséges űrlapok biztosításával. Ettől eltérő esetben a Kifizető a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő standard mértékű adóvisszatartásra jogosult. Amennyiben Forrásadó visszatartására kerül sor, a Kifizető a Kedvezményezett számára megküldi az ilyen Forrásadó megfizetését igazoló nyugtát, melyet az illetékes, befizetést fogadó adóhatóság állít ki. Amennyiben a jelen Szerződés bármely része értelmében vagy azzal kapcsolatban a Kedvezményezett a székhelye szerinti ország törvényeinek megfelelően nem jogosult a jövedelemadó és társasági adó kötelezettségek beszámítására, akkor a Kedvezményezett és a Kifizető írásos megállapodásba foglalják, hogy a Kifizető jogosult-e a Kedvezményezett számláján a szerződéses megállapodás szerinti kifizetésekből adók visszatartására. A Kedvezményezett köteles értesíteni a Kifizetőt, ha az ilyen beszámítás nem (vagy egy adott évben nem) lehetséges. A jövedelemadó vagy társasági adó (vagy ezekhez hasonló adók) kivéve minden más adó vagy bármilyen jellegű díj (többek között a vámok, tarifák, jövedéki adó, bruttó bevétel alapú adó, forgalmi és használati adó és hozzáadott értékadó) a Kifizetőt terheli. A Partner köteles az SAP számára megadni a Partner működési helye szerinti ország által meghatározott (hozzáadott érték v. forgalmi) adóazonosító számát (számait). Az SAP a jelen Szerződés értelmében vagy ahhoz kapcsolódóan a Támogatott Szoftverhez biztosított támogatást a Partner gazdasági tevékenységéhez és a Partnernek a megadott hozzáadottértékadó-azonosító száma(i) szerinti helyszínén (helyszínein) biztosítottnak tekinti. Amennyiben az ilyen adót vagy illetéket a jelen Szerződés bármely része értelmében vagy ahhoz kapcsolódóan a kifizetésből vissza kell tartani vagy le kell vonni, a Kifizetőnek a jelen Szerződés bármely része szerinti vagy ahhoz kapcsolódó kifizetés összegét meg kell növelnie olyan összeggel, hogy az ilyen visszatartást vagy levonást követően a Kedvezményezett megkapja az egyébként kifizetésre előírt összeget. Valamennyi vonatkozó közvetlen fizetési engedély vagy adókedvezményre jogosító érvényes igazolás a VAR által nyújtott Támogatási Szerződéskiegészítés aláírása előtt nyújtandó be az SAP-nak.

Cikk 8 Az SAP Támogatás megrendelések időbeli hatálya és megszűnése

1. Időbeli hatály

a) Az SAP Támogatás Megrendelés kezdeti időszaka („**Kezdeti Időszak**") az alábbiak szerint alakul:

   i. minden egyes SAP Támogatás Megrendelésre vonatkozóan, amely (i) az SAP BusinessObjects megoldások kivételével csak a Támogatott Szoftverhez, és (ii) közös tranzakciókhoz (VAR Által Nyújtott Támogatás SAP BusinessObjects megoldásokhoz való értékesítése és VAR Által Nyújtott Támogatás egy vagy több nem Business Objects megoldást is tartalmazó Támogatott Szoftverhez való értékesítése ugyanazon megrendelésen belül) kapcsolódik, a VAR Által Nyújtott Támogatás és a kezdeti időszak kezdete Szoftver Szállítását követő hónap első napja, és a vége a következő teljes naptári év december 31-e (kivéve, ha a Szoftver Szállításának napja az adott naptári év január 1-jére esik – ebben az esetben a kezdeti időszak az adott naptári év december 31-ig tart); vagy

   ii. minden egyes SAP Támogatás Megrendelésre vonatkozóan, amely kizárólag SAP BusinessObjects megoldásokra vonatkozik, a VAR Által Nyújtott Támogatás és a kezdeti időszak a Szoftver Szállításának napján veszi kezdetét, és tizenkét hónappal később ér véget (de a Szoftver Szállításának hónapjával és napjával megegyező dátumra már nem terjed ki).

b) A Kezdeti Időszakot követően, és a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell értelmében az SAP Támogatás Megrendelés automatikusan további egymást követő tizenkét hónapos időszakokra megújul:

   i. minden egyes SAP Támogatás Megrendelés esetén, amely (i) az SAP BusinessObjects megoldások kivételével csak a Támogatott Szoftverhez, és (ii) közös tranzakciókhoz (VAR Által Nyújtott Támogatás SAP BusinessObjects megoldásokhoz való értékesítése és VAR Által Nyújtott Támogatás egy vagy több nem Business Objects megoldást is tartalmazó Támogatott Szoftverhez való értékesítése ugyanazon megrendelésen belül) kapcsolódik minden naptári év január 1-jén; vagy

   ii. minden egyes, kizárólag SAP BusinessObjects megoldáshoz kapcsolódó SAP Támogatás Megrendeléshez kapcsolódóan, minden, a Szoftver Szállításának hónapjával és napjával megegyező dátumú napon;

   (melyek mindegyike „**Megújítási Időszak**", ahol a Kezdeti Időszakot közvetlenül követő első tizenkét hónapos időszak az „**1. Megújítási Időszak**").

2. Megszűnés

a) A Partner az SAP-t a Kezdeti időszak, ill. bármely Megújítási időszak végét három hónappal megelőző írásban történő értesítésével felmondhat minden, a Támogatott végfelhasználóra vonatkozó SAP Támogatás megrendelést. Az egyértelműség kedvéért: a Partner általi felmondás szigorúan vonatkozik egy adott Támogatott végfelhasználó minden SAP Támogatás megrendelésére; egy adott Támogatott végfelhasználóra vonatkozó SAP Támogatás megrendelések részleges felmondása vagy egy adott Támogatott végfelhasználóra vonatkozóan bizonyos SAP Támogatás megrendelések felmondása nem megengedett.

b) Amennyiben a Partner felmond egy SAP Támogatás megrendelést, a Partner az SAP számára megadja annak a Támogatott végfelhasználónak a nevét és ügyfélszámát, akire az SAP Támogatás megrendelés vonatkozik, a felmondás okát, a felmondás hatályba lépésének napját, és a Támogatott végfelhasználó és a Partner között létrejött támogatási és karbantartási szerződésre vonatkozó felmondási értesítő másolatát.

c) Az SAP az SAP Támogatás megrendelést a Kezdeti Időszak, ill. bármely Megújítási Időszak végét három hónappal megelőző írásban történő felmondással szüntetheti meg. Ha a Partner nem fizet meg valamely, az SAP Támogatás megrendelés szerinti vagy ahhoz kapcsolódó bármely, az SAP számára fizetendő összeget az esedékesség napján, a megadott helyen és pénznemben, az SAP jogosult rendkívüli felmondással megszüntetni a vonatkozó SAP Támogatás megrendelést, hacsak a fizetés nem kerül az esedékesség napjától számított 30 napon belül teljesítésre.

d) SAP Támogatás Megrendelések felmondása esetén az SAP igyekszik minden érintett SAP Támogatási Megrendelést az SAP-hoz vagy valamely más, Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP partnerhez átvinni, az egyes Támogatott Végfelhasználók választásának megfelelően. A Partner vállalja, hogy aktívan támogatja az érintett SAP Támogatási Megrendeléseknek az SAP-hoz vagy valamely más, Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP partnerhez való átvitelét, a Támogatott Végfelhasználó választásának megfelelően. Amennyiben a Támogatott Végfelhasználó VAR Által Nyújtott Támogatásban kíván részesülni egy másik Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP Partnertől, a Partner feljogosítja az SAP-t, hogy az egyes SAP Támogatás Megrendelések díját (karbantartási százalék és karbantartási alap, és így a szoftverpartner vételár) közölje az adott SAP partnerrel, akihez az SAP Támogatás Megrendelések átkerülnek. A Partner köteles minden egyes Támogatott végfelhasználóval kötött támogatási és karbantartási szerződésében rögzíteni, hogy az SAP az SAP Támogatás megrendelésekre vonatkozó felmondás kézhez vételét vagy kiküldését követően a Végfelhasználókkal azonnal felveheti a kapcsolatot.

e) Az SAP Támogatás Megrendelés vagy a jelen VAR Által Nyújtott Támogatás megszűnése esetén a Partner köteles minden érintett Támogatott Végfelhasználó számára visszaszolgáltatni a Partner számára megadott, a Támogatott Szoftver támogatásának biztosításához kapcsolódó minden információt.

3. Az SAP javasolja, hogy a Partner a jelen 8. (Az SAP Támogatás megrendelések időbeli hatálya és megszűnése) cikkben meghatároz ott feltételeket szerepeltesse a Támogatott végfelhasználókkal kötött támogatási és karbantartási szerződéseiben.

Cikk 9 Támogatási kínálat módosítása

1. A Támogatási kínálat SAP Enterprise Supportról SAP Standard Supportra történő módosítása

a) A Partner 8. (Az SAP Támogatás Megrendelések időbeli hatálya és megszűnése) cikk 2. pontjában rögzített jogosultságától függetlenül, és feltéve, hogy a Partner az érintett Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan semmilyen kötelezettségét el nem mulasztotta, a Partner a Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan választhatja az SAP Enterprise Support támogatás helyett az SAP Standard Support támogatást az alábbi feltételek szerint:

i. a Partnernek az érintett Végfelhasználó számára biztosított első, még aktív SAP Enterprise Supportra vonatkozó SAP Támogatás Megrendelésénél a Kezdeti Időszak már letelt; és

ii. a Partner az SAP-t három hónapra előre írásban értesíti:

α) bármely naptári év december 31-hez képest, amennyiben az érintett Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó minden SAP Támogatás Megrendelés kizárólag naptári év alapon kerül megújításra (minden naptári év január 1-jén megújul) vagy, ha az érintett Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó egyes SAP Támogatás Megrendelések naptári év alapon, míg mások évforduló alapon kerülnek megújításra; vagy

β) bármely naptári éven belül a legközelebb sorra kerülő évforduló előtti naphoz képest, amennyiben az érintett Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó minden SAP Támogatás Megrendelés megújítása kizárólag évforduló alapú (a Szoftver Szállításának napját követő minden tizenkettedik hónapban kerül megújításra). Például: a Partner három SAP Támogatás Megrendelést kötött az SAP-val az alábbi napokon: 2021. június 30., 2022. február 2. és 2023. március 13. Ilyen esetben egy adott naptári éven belül az elsőként a 2022. február 2-i megújítására kerül sor. Így egy adott éven belül az évfordulót megelőző nap, február 1-je lesz.

b) A Partnernek a felmondólevélben kell nyilatkoznia az ilyen döntéséről, és az SAP Enterprise Support támogatást az SAP Standard Support támogatás életbe lépésének napjával kell felmondania. Az SAP Standard Support választása az adott időpontban az érintett Támogatott Végfelhasználó számára biztosított SAP Enterprise Support támogatása alatt álló minden Támogatott Szoftver megoldásra vonatkozik, és arra az SAP Standard Support mindenkor érvényes feltételei vonatkoznak, ideértve többek között az árképzést. Az SAP az SAP Standard Support választása esetén a Partner számára előírhatja egy vagy több új SAP Támogatás Megrendelés, valamint a Partner választását és az SAP aktuális feltételeit felidéző szerződésmódosítás vagy egyéb dokumentum aláírását. Az új Kezdeti Időszak az SAP Standard Support kezdetével indul.

c) Az egyértelműség kedvéért: az SAP Enterprise Support Partner általi felmondása és az SAP Enterprise Support helyett az SAP Standard Support választása szigorúan egy adott Támogatott Végfelhasználó minden egyes SAP Támogatás Megrendelésére vonatkozik; az SAP Enterprise Support egy adott Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó SAP Támogatás Megrendelések egy részére vonatkozó, részleges felmondása, illetve az SAP Standard Supportnak csak egyes SAP Támogatási Megrendelésekre való részleges választása nem megengedett.

d) Amennyiben a Partner az SAP Enterprise Support helyett egy Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan az SAP Standard Supportot választja, a 6. cikk (A VAR Által Nyújtot Támogatás díja) az irányadó, de az időszak az új Kezdeti időszak jelen 9. cikk 1b) pontjában meghatározottak szerinti indulási napján veszi kezdetét.

2. A Támogatási kínálat SAP Standard Supportról SAP Enterprise Supportra történő módosítása

a) A Partner 8. (Az SAP Támogatás Megrendelések időbeli hatálya és megszűnése) cikk 2. pontjában rögzített jogosultságától függetlenül, és feltéve, hogy a Partner az érintett Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan semmilyen kötelezettségét el nem mulasztotta, a Partner a Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan az SAP Standard Support támogatásról az SAP Enterprise Support támogatásra válthat bármely naptári hónap első napjával, ha arról az SAP-t három hónappal előre értesíti.

b) A Partnernek a felmondólevélben kell nyilatkoznia az ilyen döntéséről, és az SAP Standard Support támogatást az SAP Enterprise Support támogatás életbe lépésének napjával kell felmondania. Az SAP Enterprise Support választása az adott időpontban az érintett Támogatott Végfelhasználó számára biztosított SAP Standard Support támogatása alatt álló minden Támogatott Szoftver megoldásra vonatkozik, és arra az SAP Enterprise Support mindenkor érvényes feltételei vonatkoznak, ideértve többek között az árképzést. Az SAP az SAP Enterprise Support választása esetén a Partner számára előírhatja egy vagy több új SAP Támogatás Megrendelés, valamint a Partner választását és az SAP aktuális feltételeit felidéző szerződésmódosítás vagy egyéb dokumentum aláírását. Az új Kezdeti Időszak az SAP Enterprise Support kezdetével indul.

c) Az egyértelműség kedvéért: az SAP Standard Support Partner általi felmondása és az SAP Standard Support helyett az SAP Enterprise Support választása szigorúan egy adott Támogatott Végfelhasználó minden egyes SAP Támogatás Megrendelésére vonatkozik ; az SAP Standard Support egy adott Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó SAP Támogatás Megrendelések egy részére vonatkozó, részleges felmondása, illetve az SAP Enterprise Supportnak csak egyes SAP Támogatási Megrendelésekre való részleges választása nem megengedett.

d) Amennyiben a Partner az SAP Standard Support helyett egy Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan az SAP Enterprise Supportot választja, a 6. cikk (A VAR Által Nyújtot Támogatás díja) az irányadó, de az időszak az új Kezdeti időszak jelen 9. cikk 2b) pontjában meghatározottak szerinti indulási napján veszi kezdetét.

Cikk 10 Folyamatos támogatás

1. Minden Támogatott Végfelhasználónak az összes Szoftverinstallációját egyféle VAR Által Nyújtott Támogatással kell fedeznie, azaz SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support támogatással. A Partner nem forgalmazhat, értékesíthet vagy biztosíthat SAP Enterprise Support Támogatást egy Támogatott Végfelhasználó részére, ha az adott Támogatott Végfelhasználó a Szoftverinstallációit SAP Standard Support alatt üzemelteti, és viszont; és ez érvényes olyan esetekben is, amikor a támogatási kínálatot pl. SAP Standard Supportról SAP Enterprise Supportra cserélték. Ettől eltérő esetben a Partner köteles az ilyen Támogatott végfelhasználókkal a VAR által nyújtott támogatáshoz kapcsolódó támogatási és karbantartási szerződéseit teljes körűen felmondani. Egyes SAP Támogatás Megrendelések részleges felmondása vagy felmondása nem megengedett. A Partner nem szállíthat SAP Enterprise Support támogatást, ha a Támogatott Végfelhasználó Szoftverinstallációit SAP Standard Support alatt működteti, és viszont. Ilyen esetben a Partnernek a 9. (A Támogatási kínálat módosítása) cikk rendelkezéseinek megfelelően a Támogatott Végfelhasználó támogatási kínálatát meg kell változtatnia.

2. Amennyiben a Partner egy Végfelhasználó számára közvetlenül a Támogatott szoftvernek a Végfelhasználó számára való megrendelését követően nem, csak később rendel VAR által nyújtott támogatást, pl. egy új Szoftver release megszerzése érdekében, vagy a VAR által nyújtott támogatást máskülönben megszünteti pl. a 8. cikk (SAP Támogatás megrendelések időbeli hatálya és megszűnése) 2. pontja értemében, vagy azt egy bizonyos időre elutasítja és utólag kérelmezi vagy újraaktiválja, a Partner az ilyen Végfelhasználókra vonatkozóan csak akkor kaphat VAR által nyújtott támogatást, ha már befizette azt a VAR által nyújtott támogatás díját, amelyet (az Árlista értelmében) meg kellett volna fizetnie, ha a Támogatott szoftver megrendelését követően azonnal megállapodott volna a VAR által nyújtott támogatás igénybe vételéről. Ilyen esetben az SAP a Partner felé kiszámlázza az VAR által nyújtott támogatás ilyen felhalmozott díját. A felhalmozott díj haladéktalanul esedékes és teljes egészében

megfizetendő. Ugyanez vonatkozik a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell a 13. cikkének (A jelen VAR Által Nyújtott Támogatás időbeli hatálya és megszűnése) megfelelő visszavonása, felmondása vagy másképpen való megszüntetése, és újraaktiválása vagy újrakötése esetére.

3. Az egyértelműség kedvéért: a 10. (Folyamatos Támogatás) cikk 2. pontja az alábbiakra is vonatkozik:

a) Az SAP Business One alkalmazáshoz kapcsolódó megrendelések kivételével bármely, az SAP és a Partner között létrejött SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support megrendelés, amely eredetileg korábbi PartnerEdge Channel VAR Szerződés által szabályozva vagy ahhoz kapcsolódva került megkötésre vagy folytatásra (a jelen dokumentumban meghatározottak szerinti) VAR Által Nyújtott Támogatásra vonatkozóan, amely a későbbiekben a régi PartnerEdge Channel VAR Szerződésnek megfelelően megszűnt, és most a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell által szabályozva utólagos igénylésre, újrakötésre vagy újraaktiválásra került.

b) Az SAP Business One alkalmazáshoz kapcsolódó megrendelések kivételével bármely, az SAP és a Partner között létrejött SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support megrendelés, amely korábbi SMB Viszonteladói Szerződés vagy más korábbi SAP partner viszonteladói szerződés által szabályozva vagy ahhoz kapcsolódva került megkötésre, melyhez a Partner támogatást biztosított, amely a későbbiekben a régi SMB viszonteladói szerződésnek vagy más korábbi SAP partner viszonteladói szerződésnek megfelelően megszűnt, és most a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell által szabályozva utólagos igénylésre, újrakötésre vagy újraaktiválásra került.

4. Amennyiben a Partner olyan Végfelhasználók számára kíván VAR Által Nyújtott Támogatást biztosítani, akik jelenleg SAP Által Nyújtott Támogatásban részesülnek, de a VAR Által Nyújtott Támogatást a Partnertől szeretnék megrendelni újabb Támogatott Szoftvert vásárlása nélkül, a Partnernek fenn kell tartania egy bizonyos minimum éves bevételt az RSPI-ben (régióspecifikus Programinformáció) meghatározottaknak megfelelően.

Cikk 11 Karbantartási fázisok

1. A VAR Által Nyújtott Támogatás a Szoftver release-enkénti mindenkor érvényes karbantartási fázisoknak megfelelően kerül biztosításra, melyek az SAP SAP Ügyféltámogatási weboldalának http://support.sap.com/releasestrategy oldalán és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán érhetők el.

2. A VAR Által Nyújtott Támogatás szolgáltatásainak terjedelme (a 2. rész A. (A VAR Által Nyújtott Támogatás standard szolgáltatásai) szakasza szerint) az adott Szoftver release-re vonatkozó karbantartási fázistól függ. Az SAP a VAR Által Nyújtott Támogatás teljes terjedelmét csak az első karbantartási fázisban biztosítja, amelyre „Fő Karbantartás" néven is hivatkozunk, a https://support.sap.com/en/release-upgrade-maintenance/maintenance-information/maintenance-strategy.html oldalon elérhetőSAP Release and Maintenance Strategy (kiadási és karbantartási stratégia) dokumentumban meghatározottak szerint. Az első karbantartási fázis lejáratát követően az SAP más szolgáltatásokat kínálhat. Naprakész release tervezési információk és a szolgáltatásokra vonatkozó további tájékoztatás a http://support.sap.com/pam oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán elérhető el a termékelérhetőségi mátrixban (Product Availability Matrix).

3. Az SAP nem támogathat olyan harmadik fél operációs rendszereket, adatbázisokat vagy egyéb middleware összetevőket, amelyeket a gyártóik már nem támogatnak. Az SAP csak akkor és olyan mértékben tudja biztosítani harmadik fél operációs rendszerek, adatbázisok vagy más middleware összetevők támogatását, ha és amilyen mértékben az adott gyártó a termékére karbantartást és támogatást kínál. A Partner köteles a Támogatott végfelhasználókat tájékoztatni arról, ha a harmadik fél operációs rendszerek, adatbázisok vagy egyéb middleware összetevők újabb verzióra való upgrade-jére szükséges lehet. A VAR által nyújtott Támogatási modell hatálya alatt álló Harmadik fél szoftverével kapcsolatos feladatainak teljesítéséhez az SAP igényelheti az adott szállító által biztosított támogatási szolgáltatásokat. Amennyiben a szállító nem biztosítja az SAP számára szükséges támogatási szolgáltatásokat, az SAP-nak jogában áll az adott Harmadik fél szoftverének VAR által nyújtott támogatására és minden kapcsolódó SAP Támogatás megrendelésre vonatkozó szerződéses jogviszony rendkívüli és részleges, a naptári negyedév végén hatályba lépő felmondása, a felmondásról szóló értesítés ésszerű időn belül, de legalább három hónappal előre történő megküldése mellett. Az SAP javasolja, hogy a Támogatott végfelhasználókkal kötendő karbantartási szerződéseiben a Partner hasonló rendelkezéseket alkalmazzon.

Cikk 12 Korlátozások

1. Az SAP csak olyan, a Támogatott Végfelhasználók számára közvetlenül vagy a Partneren keresztül forgalmazott Támogatott Szoftvert támogat, amelyre SAP Enterprise Support vagy SAP Standard Support támogatási szerződést kötöttek, és nem támogat olyan Eseteket, melyek abból erednek, hogy a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó a Támogatott Szoftvert az SAP engedélye nélkül megváltoztatta, vagy a licencrendelkezéseket megszegte, sem bármely problémát, amely olyan szoftver használatához kapcsolódóan jelentkezik, amelyet az SAP nem a Támogatott Szoftver részeként forgalmazott.

2. Olyan harmadik felek szoftverére vonatkozóan, amelyeket az SAP nem a Támogatott Szoftver részeként biztosított, az SAP nem biztosít támogatási szolgáltatásokat.

3. Az SAP nem biztosít támogatási szolgáltatásokat olyan Esetekre, amelyek a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó felelősségi körébe tartoznak, és azokat például nem megfelelő telepítés, a Támogatott Végfelhasználók elégtelen képzése, az üzleti kialakítás hiánya vagy helytelensége, ill. a nem megfelelő üzemeltetés vagy hibás hardver idézi elő.

4. A VAR Által Nyújtott Támogatás terjedelmének célja kizárólag a Támogatott Szoftver által okozott Esetek és problémák megoldása, és az nem terjed ki használati és üzemeltetési kérdésekre, melyeket a Partner belátása szerint biztosíthat.

5. Az SAP Enterprise Support vagy az SAP Standard Support csak a Támogatott Végfelhasználó számára, a Partner által rendelt Támogatott Szoftverre kerül biztosításra, és összhangban van a mindenkor érvényes és vonatkozó Árlistával és a Szoftver Release-nek megfelelő karbantartási fázissal, amelynek aktuális leírása a http://support.sap.com/releasestrategy oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán érhető el.

6. Az olyan Harmadik Fél Szoftverére vonatkozóan, amelyet az SAP közvetlenül vagy a Partneren keresztül forgalmaz a Támogatott Végfelhasználó számára, a Sell On Premise Modellnek megfelelően, az SAP csak olyan mértékben biztosít VAR Által Nyújtott Támogatást, amilyen mértékben a Harmadik Fél Szoftvert tulajdonló harmadik fél ilyen támogatást az SAP rendelkezésére bocsát. Az SAP nem támogat olyan operációs rendszereket, adatbázisokat vagy más harmadik fél összetevőket, amelyek szállítóik/eladóik által biztosított támogatása lejárt. Ha a Támogatott Végfelhasználó az ilyen Harmadik fél szoftverre vonatkozóan VAR Által Nyújtott Támogatásban kíván részesülni, akkor szükséges lehet az operációs rendszerek, adatbázisok és más, harmadik fél összetevők újabb kombinációjára való frissítésre is. Az SAP csak akkor lesz képes támogatni operációs rendszereket, adatbázisokat és más, harmadik fél összetevőket, ha az adott szállító/eladó a termékére támogatás megújítást biztosít. Ha az ilyen megújítást az eladó kiszámlázhatóként határozza meg, az SAP az ilyen szállítók SAP-n keresztül licencbe vett termékeire vonatkozóan kiszámlázható támogatás megújítást kínálhat. Az SAP az árazást kérésre rendelkezésre bocsátja (az eladói/szállítói kínálatokra vonatkozó részletek az SAP Ügyféltámogatási weboldalán a http://support.sap.com/maintenance címen oldalán és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán érhetők el).

7. Az SAP vagy a Partner által a Támogatott Végfelhasználók számára biztosított karbantartási szolgáltatások, mint pl. Távoli Szolgáltatások, SAP Műszaki Minőségvizsgálatok, SAP EarlyWatch Alert és/vagy Remote (távoli) Kapcsolat, használatának mellőzése olyan helyzetet eredményezhet, amelyben az SAP nem képes a potenciális problémákat azonosítani, és az adott problémák megszűntetéséhez támogatást biztosítani. Ez pedig olyan nem kielégítő szoftverteljesítményhez vezethet, amelyért az SAP nem felel.

8. A Partner a VAR Által Nyújtott Támogatást sem részben sem egészben nem adhatja ki alvállalkozásba harmadik fél részére a SAP előzetes, írásos jóváhagyása nélkül. Ha az SAP jóváhagyja a Partner általi alvállalkozásba adást, a Partnernek a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben rögzített kötelezettségei teljesítéséért továbbra is egyedül a Partner tartozik felelősséggel az SAP felé.

9. Az SAP a Harmadik Fél Szoftverére vonatkozóan nem biztosít semmilyen funkcionális képzést.

Cikk 13 A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell időbeli hatálya és megszűnése

1. Időbeli hatály. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell a VAR Által Nyújtott Támogatási Szerződéskiegészítésben meghatározott Hatálybalépés Napján lép érvénybe, és az adott év december 31-ig bezárólag korlátozás nélkül érvényben és hatályban marad. Ezt követően az időbeli hatály automatikusan további egymást követő egyéves időszakokra megújításra kerül.

2. Rendes felmondás. Három hónapos felmondási idővel, írásban történő értesítést követően a Felek mindegyike jogosult minden év december 31-i hatállyal a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellt rendes felmondására.

3. Automatikus megszűnés. A Sell On Premise Modell felmondása, visszavonása vagy bármely más módon való megszűnése esetében a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell ugyanabban az időpontban automatikusan megszűnik.

4. Rendkívüli felmondás: A PartnerEdge ÁÜF 1. részének 10. (Rendkívüli felmondás) cikkében szereplő felmondási indokokon kívül az SAP a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellt a Partner írásos értesítésével azonnali hatállyal megszüntetheti:

a) ha az SAP-nak alapos oka van úgy vélekedni, hogy a Partnernek a VAR Által Nyújtott Támogatás Végfelhasználók számára való biztosítása során tanúsított viselkedése negatív hatással van az SAP jogos érdekeire. Ide tartoznak az olyan esetek is, amikor a Partner az SAP-nak a VAR Által Nyújtott Támogatásra alkalmazott aktuális minőségi normától való eltéréssel veszélyezteti SAP márkahírnevét; és

b) ha a Partner (i) az SAP-termék(ek)hez harmadik felek karbantartási szolgáltatásait forgalmazza vagy értékesíti, vagy (ii) lehetővé teszi, hogy harmadik felek az SAP-termék(ek)hez közvetve vagy közvetlenül karbantartási szolgáltatásokat biztosítsanak mindkét esetben feltéve, hogy az SAP-nak alapos indoka van úgy vélekedni, hogy ez a viselkedés az SAP Szellemi tulajdonjogaira vagy az SAP Bizalmas információira vonatkozóan kockázatot jelent.

c) A rendkívüli felmondási jog és a rendes felmondás joga érintetlen marad.

5. A megszűnés következményei.

a) A jelen VAR Által Nyújtott Támogatás felmondása, visszavonása vagy más módon való megszűnése esetén azonnal megszűnik a Partner jogosultsága arra, hogy bármely Végfelhasználó számára VAR Által Nyújtott Támogatást forgalmazzon, értékesítsen és biztosítson az 1. cikkben (Engagement Modell) meghatározottak szerint. Ilyen esetekben sem az 5. sikk (Támogatási jogosultág) sem a 8. cikk (Az SAP Támogatás Megrendelés időbeli hatálya és megszűnése) nem alkalmazandó.

b) A jelen VAR Által Nyújtott Támogatás felmondása, visszavonása vagy más módon való megszűnése esetén az SAP igyekszik minden érintett SAP Támogatás Megrendelést az SAP-hoz vagy valamely más, Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP partnerhez átvinni, az egyes Támogatott Végfelhasználók választásának megfelelően. A Partner vállalja, hogy aktívan támogatja az összes SAP Támogatás Megrendelésnek a Támogatott Végfelhasználó választásának megfelelően az SAP-hoz vagy valamely más, Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP partnerhez való átvitelét. Amennyiben a Támogatott Végfelhasználó VAR Által Nyújtott Támogatásban kíván részesülni egy másik Támogatási jogosultsággal rendelkező SAP Partnertől, a Partner feljogosítja az SAP-t, hogy az egyes SAP Támogatás Megrendelések díját (karbantartási százalék és karbantartási alap, és így a szoftverpartner vételár) közölje az adott SAP partnerrel, akihez az SAP Támogatás Megrendelés átkerül. A Partner köteles minden egyes Támogatott Végfelhasználóval kötött támogatási és karbantartási szerződésében rögzíteni, hogy az SAP a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellre vonatkozó felmondás kézhez vételét vagy kiküldését követően az ilyen Támogatott Végfelhasználókkal haladéktalanul felveheti a kapcsolatot.

Az egyértelműség kedvéért: A Támogatás jogosultság elvesztésével nem jár automatikusan a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell megszűnése és a VAR Által Nyújtott Támogatás biztosítására való jogosultság elvesztése. Arra az esetre, ha a Partner elveszíti a Támogatási jogosultságát, de a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell nem szűnik meg, az 5. cikket (Támogatási jogosultság) kell alkalmazni.

6. Az SAP javasolja, hogy a Partner a jelen 13. cikkben (A VAR Által Nyújtott Támogatási Modell időbeli hatálya és megszűnése) meghatározott feltételeket szerepeltesse a Támogatott Végfelhasználókkal kötött támogatási és karbantartási szerződéseiben.

14. cikk Minőségi hiányosságok, jogcímben lévő hiányosságok, egyéb hibák, felelősség

Az SAP PartnerEdge Sell On Premise Modellben szereplő Minőségi hiányosságok, Jogcímben lévő hiányosságok, Egyéb hibák és Felelősség címsorok alatti rendelkezések hasonlóképpen alkalmazandók, a következő változtatásokkal: az SAP Támogatás megrendelések rendkívüli felmondási joga felváltja a Megrendelőlap visszavonásának jogát. Minden, a díjazás csökkentésére vonatkozó jog az SAP Támogatás megrendelésben szabályozott díjazásra vonatkozik.

2. RÉSZ – Támogatási szolgáltatások

A VAR Által Nyújtott Támogatás keretében a Támogatott Végfelhasználónak legalább az alábbiakban rögzített szolgáltatásokban kell részesülnie. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben kínált szolgáltatásokon felül a Partner további szolgáltatásokat biztosíthat.

Minden jog és kötelezettség az SAP és a Partner között jön létre. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell nem egy adott Végfelhasználó előnyére kötött szerződés, és egyetlen Végfelhasználót sem jogosít fel az SAP elleni kereset indítására.

A. A VAR Által Nyújtott Támogatás standard szolgáltatásai

A jelen A. (A VAR Által Nyújtott Támogatás standard szolgáltatásai) szakasz megadja azokat a standard szolgáltatásokat, amelyeket a Partner igényelhet és az SAP biztosít, amennyiben az SAP az ilyen szolgáltatásokat a Területen a partnerek számára általánosan elérhetővé teszi, és amelyeket a VAR Által Nyújtott Támogatás keretében a Partnernek a Támogatott Végfelhasználók számára biztosítania kell. A pontos terjedelem függ a VAR Által Nyújtott Támogatás Támogatott Végfelhasználó által választott típusától, a karbantartási fázistól (további magyarázatért lásd az 1. rész 11. cikkét (Karbantartási Fázisok) és a támogatott Termékcsaládtól.

Általánosságban a fő különbség az SAP Enterprise Support és az SAP Standard Support között az SAP által biztosított szolgáltatásokban van, míg a Partnernek a Támogatott Végfelhasználó és az SAP számára teljesítendő feladatai rendszerint mindkét esetben hasonlóak (lásd a C. (A Partner SAP és a Végfelhasználó számára teljesítendő feladatai) szakaszt).

Cikk 1 Az SAP Enterprise Support terjedelme

A jelen 1. (Az SAP Enterprise Support terjedelme) cikkben megadott terjedelem az SAP Enterprise Support támogatásra vonatkozik, és azt az SAP minden egyes, az SAP Enterprise Supportra vonatkozó SAP Támogatás Megrendelésre biztosítja:

Folyamatos fejlesztés és innováció

- A licencbe vett Támogatott Szoftver új szoftver release-ei, valamint a frissítéshez szükséges eszközök és eljárások. Az SAP a „Fő Karbantartás” során támogatja az új Támogatott Szoftver release-ekre való frissítéseket. Bővített vagy ügyfélspecifikus karbantartás esetén az SAP nem támogatja az új Támogatott Szoftver release-ekre való frissítéseket, hacsak nincs arra szükség a Fő Karbantartáson belül

megcélzott Támogatott Szoftver release-re való többszintű upgrade egy lépéseként. A karbantartási fázisokat lásd az 1. rész - 11. (Karbantartási fázisok) cikkben.

- Támogatási csomagok (support packages): javítócsomagok az egyedi korrekciók bevezetéséhez szükséges munkaráfordítások csökkentésére. A támogatási csomagok tartalmazhatnak a meglévő funkcionalitásnak a megváltozott jogi és szabályozási környezethez való igazítására irányuló korrekciót is.
- Az SAP Business Suite 7 központi alkalmazásának release-eire (kezdve az SAP ERP 6.0 verzióval és az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 és az SAP PLM 7.0 2008-as release-eivel), az SAP bővített funkcionalitást és/vagy innovációt biztosíthat bővítőcsomagok vagy más rendelkezésre álló eszközök révén. A fő karbantartás során egy SAP fő alkalmazásverzióra vonatkozóan az SAP jelenlegi gyakorlata az, hogy naptári évenként egy bővítési csomagot vagy egyéb aktualizálást biztosít.
- Technológiai aktualizálások harmadik fél operációs rendszerek és adatbázisok támogatására.
- Az SAP-szoftveralkalmazásokhoz rendelkezésre álló ABAP forráskód és kiegészítésként kiadott és támogatott funkcióelemek.
- Szoftvermódosítás-kezelés - úgymint módosított konfigurációs beállítások vagy a Támogatott Szoftver frissítései - támogatása pl. tartalommal és információs anyagokkal, mandantmásoláshoz és entitás másoláshoz alkalmazható eszközökkel és „customization" összehasonlításhoz alkalmazható eszközökkel.
- A Támogatott Szoftverre vonatkozó konfigurációs irányelvek és tartalmak szállítása rendszerint az SAP Solution Manager-en keresztül történik.
- A Támogatott Szoftverre vonatkozóan biztosításra kerülnek SAP System Administration és SAP Solution Operations legjobb gyakorlatok. A részletek az SAP Ügyféltámogatási weboldalán találhatók.
- Az SAP konfigurációs és üzemeltetési tartalom a Támogatott Szoftver szerves részét képezi.
- Az SAP Application Lifecycle Managementre vonatkozó tartalom, eszközök és folyamatleírások az SAP Solution Manager, a Támogatott Szoftver és/vagy a Támogatott Szoftver Dokumentációjának részét képezik.

Globális támogatási infrastruktúra

- Az SAP Customer Support weboldala: Az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag ügyfelei, végfelhasználói és partnerei számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Ügyféltámogatási weboldalán elérhető SAP Note jegyzetek dokumentálják a szoftverhibákat, és a hibák kijavítására, megkerülésére és kiküszöbölésére vonatkozó információkat tartalmaznak. Az SAP Note-ok tartalmazhatnak olyan kódkorrekciókat, amelyeket a Támogatott Végfelhasználók saját SAP-rendszerükbe implementálhatnak. Az SAP Note-ok dokumentálják az ügyfelektől, végfelhasználóktól és partnerektől érkező kapcsolódó problémákat, kérdéseket, és az azokra ajánlott megoldásokat (pl. a customizing-beállításokat).
- SAP Note Assistant: egy olyan eszköz, amely segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön javítások és fejlesztések telepíthetők.
- SAP Solution Manager – a B. pont 3. cikkben (Alkalmazás-életciklus menedzsment) leírtak szerint.

Műszaki Minőségvizsgálatok

- Az SAP EarlyWatch Alert által jelzett alapvető fontosságú riasztások vagy a Kiemelt Problémák esetében az SAP-t kérheti a konkrét Támogatott Végfelhasználó műszaki minőségvizsgálatának elvégzésére, melynek részletei a Műszaki Támogatás Útmutatóban találhatók („**Műszaki Minőségvizsgálat**" (Technical Quality Check, „**TQC**"). Ilyen kérelem esetén az SAP elemzi a Támogatott Végfelhasználó helyzetét, és ha az az alapvető fontosságú riasztás vagy a Kiemelt Probléma kezeléséhez, vagy egy kritikus helyzetnek a Támogatott Végfelhasználói oldalra való visszairányításához szükséges, Műszaki Minőségvizsgálatot biztosít.
- A Műszaki Minőségvizsgálat egy vagy több kézikönyvet, önkiszolgáló vagy automata távoli szolgáltatási munkamenetet is magában foglalhat. Minden Műszaki Minőségvizsgálat végén az SAP a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó számára akciótervet vagy írásos ajánlásokat ad, vagy ezek mindegyikét biztosítja. A Műszaki Minőségvizsgálatot az SAP standardokat és módszertant alapul véve szolgáltathatja az SAP vagy valamely, az SAP alvállalkozójaként működő tanúsított SAP partner, vagy ezek mindegyike.
- Az SAP Harmadik fél szoftveréhez nem szállíthat Műszaki Minőségvizsgálatot.
- A Műszaki Minőségvizsgálat átütemezésére csak egyszer van lehetőség. Az átütemezésnek a tervezett szállítási dátumhoz képest legalább húsz munkanappal előre meg kell történnie. Egyéb esetben az SAP nem köteles leszállítani a Műszaki Minőségvizsgálatot.
- A Műszaki Minőségvizsgálatot a Partner csak konkrét Támogatott Végfelhasználóra kérheti. A Partner felelőssége biztosítani azt, hogy a Támogatott Végfelhasználó a szolgáltatás minden, a Műszaki Támogatási Útmutatóban bővebben meghatározott műszaki előfeltételét teljesítse.
- A Partner valamely konkrét Támogatott végfelhasználóra vonatkozóan egyéb (a Műszaki Minőségvizsgálat részét képező vagy azon kívüli) szolgáltatásokat (a részletek a https://support.sap.com/support-programs-services.html oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán találhatók) a mindenkor alkalmazandó Árlista alapján igényelhet.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Rendszermonitoring összetevők és ügynökök, a rendelkezésre álló erőforrások nyomon követésére és a Támogatott Szoftverre vonatkozó rendszer státusz információk begyűjtésére (pl. SAP EarlyWatch ® Alert)
- Előre konfigurált tesztsablonok és tesztesetek szállítására rendszerint az SAP Solution Manager-en keresztül kerül sor. Továbbá az SAP Solution Manager olyan funkciókkal segíti a Támogatott Végfelhasználó tesztelési tevékenységeit, melyek jelenleg az alábbiakat tartalmazzák:
  - A Támogatott Szoftver tesztadminisztrációja, az SAP Solution Manager részeként biztosított funkciók használatával.
  - Minőségbiztosítás a „Minőségkapuk" kezelésére.
  - SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez.
  - SAP által biztosított eszközök a regresszióteszt terjedelem optimalizálásának támogatására. Az ilyen eszközök támogatják az olyan üzleti folyamatok azonosítását, amelyeket valamely tervezett SAP Szoftvermegoldás változtatás érint, és javaslatokat tesznek a teszt terjedelmére és teszttervek kialakítására (részletek a http://support.sap.com/solutionmanager oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán találhatók.)
- A tartalom és a kiegészítő eszközök úgy kerülnek kialakításra, hogy segítsenek növelni a hatékonyságot; melynek részét képezhetik implementációs módszerek és standard eljárások, Bevezetési Útmutató (Implementation Guide, IMG) és Business Configuration Set készletek.
- Hozzáférés az SAP Customer Support weboldalon elérhető irányelvekhez, amelyekben a költségek és kockázatok csökkentését segítő bevezetési és üzemeltetési folyamatok, legjobb gyakorlatok, valamint tartalmak szerepelhetnek. Az ilyen tartalom jelenleg az alábbiakat foglalja magában:
  - Teljes körű megoldásüzemeltetés: A Támogatott Végfelhasználó számára segítséget nyújt a Támogatott Végfelhasználó SAP Szoftvermegoldás teljes körű üzemeltetésének optimalizálásához.
  - Run SAP Módszertan: A Támogatott Végfelhasználó számára segítséget nyújt az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamatokra vonatkozó műveletekben és az SAP NetWeaver technológiai platform adminisztrációjában, és jelenleg az alábbiakat tartalmazza:
    - Az SAP megoldásüzemeltetési standardjai
    - A Run SAP teljes körű megoldásüzemeltetés bevezetési ütemterve
    - Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager alkalmazáskezelési megoldást. A Run SAP módszertanra vonatkozó további információ a https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán találhatók.

- Az SAP ügyfél- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Customer Support weboldalon keresztül), amely információt biztosít a legjobb üzleti eljárásokról, szolgáltatáskínálatokról stb.

Mission-Critical Support

Az SAP a Partnert Mission Critical Support (kritikus fontosságú támogatás) biztosításával támogatja, az alábbiak szerint:

- Amikor a Partner Esetet jelez, az SAP a Partnert oly módon támogatja, hogy tájékoztatja a hibák elhárításának, elkerülésének vagy áthidalásának módjáról. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által biztosított támogatási infrastruktúra. A Partner bármikor küldhet Esetet. Az Eset megoldási folyamatban érintett személyek bármikor hozzáférhetnek az Eset státuszadataihoz. Az Eset prioritások meghatározására vonatkozó további részletekért lásd a 67739 sz. SAP Note-ot.
- 1. prioritású Esetek vagy Kiemelt Problémák esetén a Partner telefonon is felveheti a kapcsolatot az SAP-val. Az ilyen kapcsolatfelvétel esetére (és az egyéb esetben megadottak szerint) az SAP számára szükséges, hogy a Partner a C. szakasz 2. (A Támogatott Végfelhasználói Szerződésre vonatkozó követelmények) cikkében meghatározott távoli hozzáférést biztosítson.
- Az SAP globális Eset kezelése 1. prioritású Esetekre, ideértve az SAP és a Partner között fennálló, a B. szakasz 2. cikk 1. (SAP Enterprise Support szolgáltatásszint-megállapodás) pontja szerinti Szolgáltatásszint-megállapodásokat.
- Az SAP, az 1. prioritású Eseteken felül megkapja az SAP EarlyWatch Alert által jelentett alapvető fontosságú riasztásokat, és a Partnertől a Kiemelt Problémákat. Az SAP közvetlenül a Támogatott Végfelhasználóval és/vagy a Partnerrel együttműködve vizsgálja ki az SAP EarlyWatch Alert által jelentett alapvető fontosságú riasztásokat és oldja meg a Kiemelt Problémákat.
- Globális non-stop működési Eset okelemzés és eszkalációs eljárások a B. szakasz 2. (Szolgáltatásszint-megállapodás) cikknek megfelelően.
- Egyéni kód okelemzése: az SAP fejlesztési workbench segítségével fejlesztett Egyéni Kódhoz az SAP az 1. prioritású Esetekre a B. szakasz 2. (Szolgáltatásszint-megállapodás) cikkében szereplő Első Válaszidőre vonatkozó Szolgáltatásszint-megállapodásnak megfelelően kritikus fontosságú Eset okelemzést biztosít. Amennyiben az Egyéni Kód dokumentálása az SAP mindenkori standardjainak megfelelően megtörtént (részletesen lásd a http://support.sap.com oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán), az SAP segítséget biztosíthat a Partner számára az Eset elhárításában.
- A Partner a B. szakasz 5. cikkben (1-es prioritású esetek és kiemelt problémák) leírtak szerint kap hozzáférést az SAP-hoz.

Cikk 2 SAP Standard Support terjedelme

A jelen 2. (Az SAP Standard Support terjedelme) cikkben megadott terjedelem az SAP Standard Support támogatásra vonatkozik, és azt az SAP minden egyes, az SAP Standard Supportra vonatkozó SAP Támogatás Megrendelésre biztosítja:

Folyamatos fejlesztés és innováció

- A licencbe vett Támogatott Szoftver új szoftver release-ei, valamint a frissítéshez szükséges eszközök és eljárások. Az SAP a „Fő Karbantartás" során támogatja az új Támogatott Szoftver release-ekre való frissítéseket. Bővített vagy ügyfélspecifikus karbantartás esetén az SAP nem támogatja az új Támogatott Szoftver release-ekre való frissítéseket, hacsak nincs arra szükség a Fő Karbantartáson belül megcélzott Támogatott Szoftver release-re való többszintű upgrade egy lépéseként. A karbantartási fázisokat lásd az 1. rész - 11. (Karbantartási fázisok) cikkben.
- Támogatási csomagok (support packages): javítócsomagok az egyedi korrekciók bevezetéséhez szükséges munkaráfordítások csökkentésére. A támogatási csomagok tartalmazhatnak a meglévő funkcionalitásnak a megváltozott jogi és szabályozási környezethez való igazítására irányuló korrekciót is.
- Az SAP Business Suite 7 központi alkalmazásának termékverzióira (kezdve az SAP ERP 6.0 verzióval és az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 és az SAP PLM 7.0 2008-as verzióival), az SAP bővített funkcionalitást és/vagy innovációt biztosíthat bővítőcsomagok vagy más rendelkezésre álló eszközök révén. A fő karbantartás során egy SAP fő alkalmazásverzióra vonatkozóan az SAP jelenlegi gyakorlata az, hogy naptári évenként egy bővítési csomagot vagy egyéb aktualizálást biztosít.
- Technológiai aktualizálások harmadik fél operációs rendszerek és adatbázisok támogatására. Az SAP-szoftveralkalmazásokhoz rendelkezésre álló ABAP forráskód és kiegészítésként kiadott és támogatott funkcióelemek.
- Szoftvermódosítás-kezelés - úgy mint módosított konfigurációs beállítások vagy a Támogatott Szoftver frissítései - támogatása pl. tartalommal és információs anyagokkal, mandantmásoláshoz és entitás másoláshoz alkalmazható eszközökkel és „customization" összehasonlításhoz alkalmazható eszközökkel.

Globális támogatási infrastruktúra

- Az SAP Customer Support weboldala: Az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag ügyfelei, végfelhasználói és partnerei számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Ügyféltámogatási weboldalán elérhető SAP Note jegyzetek dokumentálják a szoftverhibákat, és a hibák kijavítására, megkerülésére és kiküszöbölésére vonatkozó információkat tartalmaznak. Az SAP Note-ok tartalmazhatnak olyan kódkorrekciókat, amelyeket a Támogatott Végfelhasználók saját SAP-rendszerükbe implementálhatnak. Az SAP Note-ok dokumentálják az ügyfelektől, végfelhasználóktól és partnerektől érkező kapcsolódó problémákat, kérdéseket, és az azokra ajánlott megoldásokat (pl. a customizing-beállításokat).
- SAP Note Assistant: egy olyan eszköz, amely segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön javítások és fejlesztések telepíthetők.
- SAP Solution Manager – a B. pont 3. cikkben (Alkalmazás-életciklus menedzsment) leírtak szerint.

Esetkezelés

- Amikor a Partner Esetet jelez, az SAP a Partnert oly módon támogatja, hogy tájékoztatja a hibák elhárításának, elkerülésének vagy áthidalásának módjáról. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által biztosított támogatási infrastruktúra. A Partner bármikor küldhet Esetet. Az Eset megoldási folyamatban érintett személyek bármikor hozzáférhetnek a beküldött Eset státuszadataihoz. Az Eset prioritások meghatározására vonatkozó további részletekért lásd a 67739 sz. SAP Note-ot.
- 1. prioritású Esetek vagy Kiemelt Problémák esetén a Partner telefonon is felveheti a kapcsolatot az SAP-val. Az ilyen kapcsolatfelvétel esetére (és az egyéb esetben megadottak szerint) az SAP számára szükséges, hogy a Partner a C. szakasz 2. (A Támogatott Végfelhasználói Szerződésre vonatkozó követelmények) cikkében meghatározott távoli hozzáférést biztosítson.
- Az SAP az 1. prioritású Esetek kezelését a hét minden napján 24 órán belül megkezdi, az alábbi feltételek teljesülése esetén:
  (i) Az Eset bejelentése angolul történik; és
  (ii) Megfelelően képzett, angolul beszélő Partner-alkalmazottnak kell rendelkezésre állnia, hogy a Partner és az SAP akkor is tudjanak kommunikálni, ha az SAP a problémás Esetet külföldi SAP támogatási központhoz rendeli.

  Ha ezen feltételek közül akár csak egy is nem teljesül, előfordulhat, hogy az SAP nem képes megkezdeni vagy folytatni az Eset kezelését mindaddig, amíg a feltételek nem teljesülnek, és ezért a Szerződés szerinti feladatai alól mentesül.
- Globális non-stop eszkalációs eljárások.

Távoli szolgáltatások Támogatott Végfelhasználók részére az SAP Standard Support keretében

- Az SAP Standard Support jelenleg a távoli szolgáltatásoknak korlátozott választékát tartalmazza. Az elérhető szolgáltatások listája a Műszaki Támogatás Útmutatóban található. Egy szolgáltatás egy vagy több szolgáltatás-sessiont tartalmazhat.
- Ahhoz, hogy tartani lehessen egy távoli szolgáltatás szállításának kívánt dátumát, a Partnernek a távoli szolgáltatást a szolgáltatás kívánt szállítási dátuma előtt legalább két hónappal előre meg kell rendelnie. A távoli szolgáltatásokhoz való jog csak egy adott installációra érvényes, és az más installációkra nem vihető át.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Rendszer monitoring összetevők és ügynökök, a rendelkezésre álló erőforrások nyomon követésére és a Támogatott Szoftverre vonatkozó rendszer státusz információk begyűjtésére (pl. SAP EarlyWatch Alert).
- Az elosztott rendszerek adminisztratív integrációja az SAP Solution Manager alkalmazáson keresztül, az SAP EarlyWatch Alert céljából.
- A tartalom és a kiegészítő eszközök úgy kerülnek kialakításra, hogy segítsenek növelni a hatékonyságot; melynek részét képezhetik implementációs módszerek és standard eljárások, Bevezetési Útmutató (Implementation Guide, IMG), Business Configuration Set készletek.
- Hozzáférés az SAP Customer Support weboldalon elérhető irányelvekhez, amelyekben a költségek és kockázatok csökkentését segítő bevezetési és üzemeltetési folyamatok, legjobb gyakorlatok, valamint tartalmak szerepelhetnek.
- Az SAP ügyfél- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Customer Support weboldalon keresztül), amely információt biztosít a legjobb üzleti eljárásokról, szolgáltatáskínálatokról stb.

B. A jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell keretében az SAP által a Partner számára biztosított szolgáltatások és előnyök

Annak érdekében, hogy a Partnert segítse a kiváló minőségű támogatás nyújtásában Támogatott Végfelhasználói részére, az SAP minden egyes Támogatás Megrendelésre vonatkozóan az alábbi szolgáltatásokat és előnyöket biztosítja.

Cikk 1 Az SAP támogatási feladatai

Az SAP vagy harmadik fél szállító (amennyiben az Eset harmadik fél szoftveréhez kapcsolódik) az alábbiakban felsorolt támogatási feladatokat látja el („**Fejlesztési Támogatás**”), de csak abban az esetben, ha az Esetet a Támogatott Szoftver olyan termékhibái okozták, amelyekre az SAP még nem adott ki az SAP Ügyféltámogatási weboldalán megoldást, és csak azt követően, hogy a Partner teljesítette az összes, a C. (A Partner SAP és a Végfelhasználó számára teljesítendő feladatai) szakaszban meghatározott Partner Támogatási Feladatát.

- Egy Támogatott Végfelhasználóra vonatkozóan a Partner által továbbított minden rögzített trace és Eset részletes elemzése.
- Szükség esetén a Támogatott Végfelhasználó rendszereihez való hozzáférés:
  - A Támogatott Végfelhasználó rendszerének az Esethez kapcsolódó elemzése céljából.
  - A Partner számára a szükséges és alkalmazandó Esetmegoldás végrehajtásához segítséget nyújtani, segédmegoldási javaslatokkal vagy javításokkal.
  - A kódolás módosításához, javítások biztosításához és patch-ek létrehozásához.
- SAP Note-ok létrehozása vagy már meglévők módosítása az alábbiakra vonatkozóan:
  - Az Eset azonosított oka.
  - A probléma megoldása minden vonatkozó információval és anyaggal együtt (pl. hibajavítások, patchek, és segédmegoldások leírása).
- A Szoftver konkrét hibáinak javítására biztosítandó patch-ek, hibajavítások vagy támogatási csomagok (support packages) biztosítása várható időpontjának meghatározása és kommunikálása.
- A Támogatott Végfelhasználó Esetére vonatkozóan a Partner számára megoldások és segédmegoldások ajánlása.

A nem 1. prioritású Esetekre vonatkozóan az SAP a Partner számára a Helyi Ügyintézési Idő alatt biztosít Fejlesztési Támogatást. Az 1. prioritású Esetek kezelése a jelen B. szakasz 2. (Szolgáltatásszint-megállapodás) cikkének megfelelően történik.

Cikk 2 Szolgáltatásszint-megállapodás

1. SAP Enterprise Support Szolgáltatásszint-megállapodás

Az SAP az alábbi Szolgáltatásszint-megállapodásokat (Service Level Agreements, „**SLA**” vagy „**SLA-k**”) a Partner számára kizárólag az egyes SAP Enterprise Support SAP Támogatás Megrendelésekre vonatkozóan kínálja. Minden, az SAP által 1. prioritásúként elfogadott Esetre vonatkoznak, amelyek teljesítik az itt megadott előfeltételeket.

A Partner tudomásul veszi, hogy amennyiben a Támogatott Szoftver olyan termékeket és/vagy szoftverkomponenseket tartalmaz, amelyeket az SAP harmadik féltől vesz licencbe vagy továbbértékesít, az SAP-nak szüksége van az adott harmadik fél támogatására ahhoz, hogy az SLA-kat teljesíthesse.

a) Első válaszidőre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás

1. prioritású Esetek („Nagyon magas”). Az olyan Esetekre, amelyeket a 67739 sz. SAP Note-ban részletesen rögzített „Nagyon Magas” prioritás meghatározásának megfelelőként fogad el, az SAP az ilyen „Nagyon Magas” prioritású Eseteknek az SAP általi kézhez vételétől számított egy órán belül válaszol. Egy Eset akkor tekinthető „Nagyon Magas” prioritású Esetnek, ha a probléma a rendes üzleti folyamatokra vagy a központi üzleti folyamathoz kapcsolódó informatikai folyamatokra nézve nagyon súlyos következménnyel jár, és akadályozza a sürgős, üzletvitel szempontjából kritikus munka elvégzését. További részletekért lásd a 67739 sz. SAP Note-ot („**1. prioritású Eset**”).

b) Helyesbítő intézkedésre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás

Az 1. prioritású támogatási esetre az SAP annak kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a hét minden napján, napi huszonnégy órában) köteles megoldást, segédmegoldást vagy a megoldást célzó művelettervet („**Helyesbítő intézkedés**”) biztosítani („**Helyesbítő Intézkedésre vonatkozó SLA**”). Amennyiben egy műveletterv a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó számára Helyesbítő intézkedésként kerül benyújtásra, az ilyen műveletterv tartalmazza:

i. a megoldási folyamat státuszát;

ii. a tervezett következő lépéseket, ideértve a felelős SAP-erőforrások meghatározását is;

iii. a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó részéről a megoldási folyamat támogatásához szükséges műveleteket;

iv. amennyire lehetséges, az SAP-műveletek tervezett napjait; és

v. az SAP által adott következő helyzetjelentés napját és időpontját. A további helyzetjelentések tartalmazzák az addig elvégzett műveletek összegzését; a tervezett következő lépéseket; továbbá a következő helyzetjelentés napját és időpontját.

A Javítási műveletre vonatkozó SLA a teljes feldolgozási időnek csak azon részére vonatkozik, amely alatt az esetet az SAP feldolgozza („**Feldolgozási idő”**). A Feldolgozási idő nem tartalmazza azt az időt, amikor az Eset „Ügyfél intézkedés”, „Megoldás átadva”, „SAP Partnernek elküldve” vagy „Partner Ügyfél intézkedése” státuszon áll, ahol

i. az Ügyfél intézkedés státusz azt jelenti, hogy az Eset a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó számára átadásra került; és

ii. A Megoldás átadva státusz azt jelenti, hogy az SAP a jelen dokumentumban meghatározottak szerinti Helyesbítő Intézkedést biztosított.

A Helyesbítő intézkedésre vonatkozó SLA akkor tekinthető teljesítettnek, ha négyórás feldolgozási időn belül: az SAP megoldást, segédmegoldást vagy művelettervet biztosít; vagy ha a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó elfogadja az Eset prioritásszintjének csökkentését.

c) Előfeltételek

Az SLA-k csak akkor érvényesek, ha az Esetekre vonatkozóan az alábbi előfeltételek teljesülnek:

i. minden esetben, az Egyéni kód okelemzését kivéve (az A. szakasz 1. (Az SAP Enterprise Support Mission Critical Support terjedelme) cikkében leírtaknak megfelelően) az Eset a Támogatott Szoftver olyan release-eihez kapcsolódik, amelyeket az SAP „nem korlátozott szállítás" szállítási státuszba sorolja be;

ii. Az Eseteket a Partner vagy a Támogatott Végfelhasználó az aktuális SAP támogatási infrastruktúrán keresztül, angol nyelven nyújtja be;

iii. az Esetek a Támogatott Szoftver olyan termékbevezetéséhez kapcsolódnak, amely Fő Karbantartás vagy Bővített Karbantartás alá esik (további magyarázatért lásd az 1. rész 11. (Karbantartási fázisok) cikkét).

iv. az SAP által egyes Esettípusok elemzéséhez szükségesnek ítélt, és a VAR Által Nyújtott Támogatási Esetekhez elérhető támogatási eszközöket a Partner és/vagy a Támogatott Végfelhasználó implementálta és/vagy használta. A Partner és/vagy a Támogatott Végfelhasználó által telepítendő és/vagy hozzáférhető támogatási eszközök az SAP Customer Support weboldalán érhetők el.

v. a probléma, és annak üzleti hatása kellően részletesen kifejtésre kerül ahhoz, hogy az SAP felmérhesse az adott problémát;

vi. a Partner az SAP-val való kommunikációra a Partner jelen dokumentumban rögzített kötelezettségeinek megfelelően az 1. prioritású Esetek megoldásában való segítségnyújtáshoz megfelelő képesítésű és szaktudású, angolul beszélő kapcsolattartó rendelkezésre állását biztosítja napi 24 órában, a hét minden napján; és

vii. olyan kapcsolattartót biztosít, aki távoli kapcsolatot létesít a rendszerrel, és az SAP számára a bejelentkezéshez szükséges adatokat megadja.

d) Kizárások

Az SLA-kba nem tartoznak bele az alábbi típusú 1. prioritású Esetek:

i. A Támogatott Szoftvernek konkrétan az adott Támogatott Végfelhasználó számára fejlesztett release-éhez, verziójához és/vagy funkcionalitásához kapcsolódó Eset (ideértve többek között az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által fejlesztetteket), az SAP fejlesztési workbench segítségével fejlesztett Egyéni Kódok kivételével;

ii. Az olyan országverziókhoz kapcsolódó Esetek, amelyek nem képezik a Támogatott Szoftver részét, hanem a partner bővítményként, bővítésként vagy módosításként kerültek elvégzésre, kifejezetten kizárásra kerülnek, még akkor is, ha ezeket az országverziókat az SAP vagy annak valamely kapcsolódó vállalata készítette; és

iii. az olyan Esetek, ahol az alapvető ok nem hibás működés, hanem egy funkció hiánya („Fejlesztési kérelem"), vagy az Eset (a 83020 sz. SAP Note szerint) egy konzultációs kérelem.

2. Az SAP Standard Supporthoz Szolgáltatásszint-megállapodása

Az SAP nem biztosít Szolgáltatásszint-megállapodás az SAP Standard Supporthoz. Azonban az SAP az 1. prioritású Esetek feldolgozását az ilyen 1. prioritású Esetnek az SAP-hoz az SAP támogatási hálózaton keresztül való beérkezését követően, a hét minden napján 24 órán belül megkezdi, feltéve, hogy az Esetet angol nyelven jelentették be, és a Partner és a Támogatott Végfelhasználó megfelelően képzett, angolul beszélő kapcsolattartót biztosít, hogy a kommunikáció akkor is lehetséges legyen.

Cikk 3 Alkalmazás-életciklus menedzsment

1. Az SAP által a Partner számára biztosított ár és felhasználási jogok az SAP Solution Managerre vonatkozóan

Az SAP a Partner számára az alábbi használati jogokat biztosítja az SAP Solution Managerhez.

a) Az SAP további díjak felszámolása nélkül biztosítja az SAP Solution Manager jelen 3. (Alkalmazás-életciklus menedzsment) cikkben az alábbiakban meghatározottak szerinti használati jogainak a Partner általi használatát.

b) Az SAP a Partner számára nem számít fel semmilyen, az SAP vállalati hálózaton belül a Partner SAP Solution Manager alkalmazásának az SAP Támogatási Hálózattal való integrációjához kapcsolódóan felmerülő integrációs költséget sem. Továbbá az SAP a Partnernek nem számítja fel az SAP belső infrastruktúrájának és az SAP vállalati hálózatának az Eset SAP Solution Manageren keresztül a Partnertől az SAP-hoz és fordított irányba történő átviteléhez kapcsolódó költségeit.

c) Az SAP Enterprise Support keretében biztosított felhasználási jogok:

Azoknak a Támogatott Végfelhasználóknak, akiknek Támogatott Szoftverei SAP Enterprise Support támogatás alatt állnak, a Partner az SAP Solution Managert kizárólag az alábbi célokra használhatja:

i. a Támogatott Szoftverre vonatkozóan SAP Enterprise Support és támogatási szolgáltatások szállítása, ideértve a szoftver szállítását és telepítését és a Támogatott Szoftver technológiai karbantartását; és

ii. a Támogatott Szoftver, valamint a Támogatott Végfelhasználó által harmadik felektől licencbe vett vagy más módon beszerzett bármely szoftverkomponens és informatikai eszköz alkalmazáséletciklus-menedzsmentje, feltéve, hogy az adott harmadik fél szoftver, szoftverkomponens és informatikai eszköz működése a Támogatott Szoftverhez kapcsolódik, és a Támogatott Végfelhasználónak az SAP Solution Manager megoldásdokumentációjában dokumentáltak szerinti üzleti folyamatainak elvégzéséhez szükséges („**További Támogatott Eszközök"**). Az ilyen alkalmazás-életciklus menedzsment kizárólag a következő célokra korlátozódik:

- implementálás, konfigurálás, tesztelés, üzemeltetés, folyamatos fejlesztés és diagnosztizálás;
- Eset kezelése (ügyfélszolgálat), problémakezelés és módosítási kérelmek kezelése az SAP Solution Manager termékbe integrált SAP CRM technológiában engedélyezettek szerint; és
- adminisztráció, nyomon követés, jelentéskészítés és üzleti intelligencia az SAP Solution Manager termékbe integrált SAP NetWeaver technológiában engedélyezettek szerint. Üzleti intelligencia is elvégezhető, ha a Partner licencbe veszi a megfelelő SAP BI-szoftvert.

A jelen 3. (Alkalmazás-életciklus menedzsment) cikk fenti 1c) ii. pontjában említett alkalmazáséletciklus-menedzsmentre vonatkozóan az SAP a Partner számára biztosít minden, az SAP Solution Managerhez szükséges csomagot és névre szóló licencet.

d) Az SAP Standard Support keretében biztosított felhasználási jogok:

Azoknak a Támogatott Végfelhasználóknak, akiknek Támogatott Szoftverei SAP Standard Support támogatás alatt állnak, a Partner az SAP Solution Managert kizárólag az alábbi célokra használhatja:

i. a Támogatott Szoftverre vonatkozóan SAP Standard Support és támogatási szolgáltatások szállítása, ideértve a Támogatott Szoftver szállítását és telepítését, frissítését és karbantartását;

ii. a Támogatott Végfelhasználó kérésére reagáló támogatás, ideértve korlátozás nélkül a hibajavítások (pl. patchek és note-ok) alkalmazását, és a Támogatott Szoftver okelemzését; s

iii. a Támogatott Szoftver menedzsmentje, kizárólag az olyan forgatókönyvek használatával, amelyek a https://support.sap.com/en/alm/usage-rights oldalon meghatározott funkcionális alap részét képezik.

Olyan esetekben, amikor a Partner egy Támogatott Végfelhasználó számára SAP Standard Supportot vásárolt, az SAP Solution Manager használata kifejezetten tilos a nem közvetlenül az SAP-n keresztül, vagy az SAP-tól közvetve a Partneren keresztül vásárolt harmadik fél alkalmazásokra vagy bármely más, a Támogatott Szoftverrel kapcsolatban működtetett informatikai eszközre vonatkozóan.

e) Az SAP Solution Manager nem használható a fent megnevezettektől eltérő célokra.

f) Az SAP – a saját belátása szerint – időről időre frissítheti az SAP Solution Manager jelen 3. cikkben kifejtett felhasználási eseteit az SAP Ügyféltámogatási weboldalán (http://support.sap.com/solutionmanager) és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán.

g) Az SAP Solution Manager csak a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell időbeli hatálya alatt, és kizárólag a Partnernek a Támogatott Végfelhasználó belső üzleti műveleteinek támogatását célzó, SAP-hoz kapcsolódó támogatásra használható. Az SAP Solution Manager a jelen 3. cikk 1c) (Az SAP Enterprise Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontjában felsoroltakon kívüli bármely lehetőségének SAP Enterprise Support keretében való használatához az SAP-val külön írásos megállapodást kell kötni, még akkor is, ha az ilyen képességek az SAP Solution Manageren keresztül elérhetők vagy kapcsolódnak ahhoz. Az SAP Solution Manager a jelen 3. cikk 1d) (Az SAP Standard Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontjában felsoroltakon kívüli bármely lehetőségének SAP Standard Support keretében való használatához az SAP-val külön írásos megállapodást kell kötni, még akkor is, ha az ilyen képességek az SAP Solution Manageren keresztül elérhetők vagy kapcsolódnak ahhoz.

h) Amennyiben a Partner egy Támogatott Végfelhasználó számára az 1. rész 9. (A támogatási kínálat változtatása) cikk 1. pontjának megfelelően az SAP Enterprise Support helyett SAP Standard Supportot választ, akkor az ilyen Támogatott Végfelhasználó Támogatott Szoftverére vonatkozó, a 3. cikk 1c) (Az SAP Enterprise Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontjában az SAP Enterprise Supportra vonatkozóan meghatározott SAP Solution Manager felhasználási jogok megszűnnek, és az SAP Standard Support új Kezdeti Időszakárnak első napjától a 3. cikk 1d) (Az SAP Standard Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontban az SAP Standard Supportra vonatkozóan meghatározottak szerinti felhasználási jogok lépnek érvénybe. Amennyiben a Partner egy Támogatott Végfelhasználó számára az 1. rész 9. (A támogatási kínálat változtatása) cikk 2. pontjának megfelelően az SAP Standard Support helyett SAP Enterprise Supportot választ, akkor az ilyen Támogatott Végfelhasználó Támogatott Szoftverére vonatkozó, a 3. cikk 1d) (Az SAP Standard Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontjában az SAP Standard Supportra vonatkozóan meghatározott SAP Solution Manager felhasználási jogok megszűnnek, és az SAP Enterprise Support új Kezdeti Időszakának első napjától a 3. cikk 1c) (Az SAP Enterprise Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontban az SAP Enterprise Supportra vonatkozóan meghatározottak szerinti felhasználási jogok lépnek érvénybe.

i) A Partner az SAP Solution Manager használatát a Partner Támogatott Végfelhasználóin kívül nem kínálhatja más, harmadik felek számára szolgáltatásként, még akkor sem, ha az ilyen harmadik felek licencbe vett Szoftverrel és licencbe vett nevesített felhasználókkal rendelkeznek.

j) A jelen 3. (Alkalmazás-életciklus menedzsment) cikk feltételei az SAP Solution Manager bármely jogutód termékére is vonatkoznak.

2. A SAP Solution Manager Partnere által a Támogatott Végfelhasználó számára biztosítható ár és felhasználási jogok

a) Amennyiben a Támogatott Végfelhasználó saját SAP Solution Managert kíván üzemeltetni, a Partner jogosult a Támogatott Végfelhasználó számára a jelen 3. cikk fenti 1. pontjában meghatározott minden felhasználási jogot biztosítani, feltéve azonban, hogy:

i. a Partner a Támogatott Végfelhasználó számára a jelen 3. cikk 1c) (Az SAP Enterprise Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontja szerinti jogokat csak akkor biztosítja, ha és amennyiben a Támogatott Végfelhasználó Támogatott Szoftvere SAP Enterprise Support támogatás alatt áll, valamint a Partner a Támogatott Végfelhasználó számára a jelen 3. cikk 1d) (Az SAP Standard Support keretében biztosított felhasználási jogok) pontja szerinti jogokat csak akkor biztosítja, ha és amennyiben a Támogatott Végfelhasználó Támogatott Szoftvere SAP Standard Support támogatás alatt áll;

ii. a Partner a Támogatott Végfelhasználóival kötött licencszerződéseiben alkalmazza ugyanazokat a korlátozásokat, mint amelyek a 3. cikk 1. (Az SAP által a Partner számára biztosított ár és felhasználási jogok) pontjában meghatározásra kerültek.

iii. a Támogatott Végfelhasználó az ilyen felhasználási feltételeket és korlátozásokat még az SAP Solution Manager megrendelése vagy letöltése előtt elfogadja.

b) Továbbá a Partner köteles meggyőződni arról, hogy:

i. a Támogatott Végfelhasználó az SAP Solution Manager felhasználási jogait semmilyen harmadik fél számára nem ruházza át;

ii. az SAP Solution Managert csak a Támogatott Végfelhasználó által a Támogatott Szoftver licencbe vett jogainak megfelelően licencbe vett nevesített felhasználók használják, kizárólag a Támogatott Végfelhasználó belső üzleti műveleteit támogató, SAP-hoz kapcsolódó támogatási célokra; és

iii. a Támogatott Végfelhasználó felhasználási jogai az alábbiak közül a korábbi időpontjában megszűnnek:

α) az SAP és a Partner között a VAR Által Nyújtott Támogatási Modell megszűnése; vagy

β) a Partner és az SAP között a Támogatott Végfelhasználóra vonatkozó utolsó SAP Támogatás Megrendelés megszűnése.

c) Az SAP javasolja, hogy a Partner a Támogatott Végfelhasználó felé ne számítson fel díjat a Támogatott Végfelhasználó SAP Solution Manager használatáért.

3. Az SAP által a Partner számára biztosított ár és felhasználási jogok az ITSM-integrációra vonatkozóan

Az SAP az SAP Cloud ALM-en alapuló API-integrációs opción keresztül az SAP Solution Manageren kívül más technológiákat is elérhetővé tehet a partnerek számára az SAP Support Networkkel való integráció alternatívájaként.

Feltéve, hogy a Partner SAP Cloud ALM előfizetést vásárolt az SAP-tól, a Partner használhatja az SAP Cloud ALM-et az SAP Support Network-tel való integráció céljára az SAP Solution Manager helyett, a https://support.sap.com/en/alm/usage-rights.html oldalon meghatározott konkrét használati feltételeknek megfelelően.

4. Az SAP Solution Manager megrendelése és üzemeltetése

a) További tájékoztatás az SAP Solution Manager megrendeléséről és üzemeltetéséről az SAP Ügyféltámogatási weboldalán (http://support.sap.com/solutionmanager) és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán található.

b) Az implementálás előfeltétele a Partner és az SAP közötti, az SAP Támogatási Hálózatot használó közvetlen kapcsolat, és az SAP számára a Támogatott Végfelhasználó rendszeréhez biztosított távoli hozzáférés. A Partner vállalja, hogy az SAP számára a Támogatott Végfelhasználó rendszereihez való hozzáféréshez szükséges hozzájárulást beszerzi.

c) A Partner SAP Solution Manager alkalmazásának üzemeltetése és karbantartása, valamint annak az SAP Támogatási Hálózatával való integrációja a Partner felelőssége.

Cikk 4 A Partner integrációja az SAP Támogatási Hálózatba, az SAP Támogatási Hálózat használata

1. Az SAP Solution Manager használata a Partnerek számára egyes Termékcsaládokra vonatkozó támogatás biztosítása esetén kötelező, míg más Termékcsaládokhoz erősen ajánlott. A részleteket lásd a Műszaki Támogatás Útmutatóban. Ahol kötelező az SAP Solution Manager használata, az alábbiakban rögzített kötelezettségeket az SAP Solution Manager használatával, máskülönben pedig egyéb, az SAP által jóváhagyott ITSM-integráción keresztül kell ellátni (jóváhagyást a PCOE (Partner tudásközpont) tanúsítási folyamatban lehet szerezni).

2. Ha az SAP Solution Manager használata kötelező, de a B. szakasz 3. (Alkalmazás-életciklus menedzsment) cikkében biztosított felhasználási jogok vonatoznak rá:

a) A Partner bevezeti és működteti az SAP Solution Managert, és azt a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell keretében nyújtott támogatási szolgáltatások biztosítására használja.

b) A Partner az SAP Solution Managert az Esetek Támogatott Végfelhasználótól való fogadására és a Támogatott Végfelhasználók számára Esetmegoldás biztosítására használja.

c) A Partner az Eseteket kizárólag az SAP Solution Manageren keresztül vagy az SAP által rendelkezésre bocsátott alternatív ITSM-integráción keresztül cseréli az SAP-val. Az ilyen alternatív ITSM-integráció használata a Partner támogatási eseteknek az SAP Támogatási Hálózattal való, a jelen Szerződés szerinti integrációjára vonatkozó kötelezettségeinek teljesítésének minősül.

3. A Partner az SAP Solution Managert a saját támogatási/híváskövető rendszeréhez az SAP által biztosított nyitott interfészt alkalmazva csatolhatja be. Az interfész használata a Partner számára ingyenes. Ugyanakkor az implementáció költségeit a Partner viseli.

4. Az SAP nem felel az Eseteknek az SAP-rendszereken kívüli, vagy bármely, nem az SAP tulajdonában lévő infrastruktúrán történő megfelelő műszaki átviteléért és a vonatkozó átviteli időkeretekért.

5. A Partner az SAP-t írásban értesíti az SAP Solution Manager éles indításáról.

6. A Támogatott Végfelhasználók és saját alkalmazottjainak a támogatási infrastruktúra használatára vonatkozó képzéséért egyedül a Partner felel.

7. Azon túl, hogy a Partner az SAP Solution Managert az SAP Támogatási Hálózaton belül telepíti és működteti, javasolt, hogy a Partner ösztönözze Támogatott Végfelhasználóit is az SAP Solution Manager, valamint az esetlegesen elérhető egyéb támogatáshoz kapcsolódó informatikai összetevők telepítésére és működtetésére további, a Támogatott Végfelhasználóra specifikus funkciók kiaknázása érdekében, az SAP Ügyféltámogatási weboldalán (http://support.sap.com/solutionmanager) és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán leírtaknak megfelelően.

8. Amennyiben valamely Támogatott Végfelhasználó az SAP Solution Managert telepíti, a Partner ezt az SAP Solution Managert arra használja, hogy a Támogatott Végfelhasználó előzetes hozzájárulása esetén a Támogatott Szoftvert az Eset megoldása céljából a Támogatott Végfelhasználó környezetében távolról elérje. A Támogatott Végfelhasználó és a Partner SAP Solution Manager használata nem lépheti túl a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben, különösképpen a B. szakasz 3. cikkében (Alkalmazás-életciklus menedzsment) biztosított jogokat.

Cikk 5 1. Prioritású Esetek és Kiemelt Problémák

Az SAP Enterprise Support keretében nyújtott Támogatott Szoftverhez közvetlenül kapcsolódó 1. Prioritású Esetek és Kiemelt Problémák esetében az SAP az alábbi kritikus fontosságú támogatási feladatokat látja el:

i. a Kiemelt Problémák távoli támogatása – az SAP eszkalációs szintet biztosít (lehetővé téve a non-stop okelemzést a probléma azonosítására), melyet a Partner abban az esetben keres fel, ha a Kiemelt Problémák az adott Támogatott Végfelhasználók üzletmenetét veszélyeztetik.

ii. Amennyiben a Kiemelt Probléma bejelentését és a helyzet SAP általi elemzését követően a Műszaki Minőségvizsgálat szolgáltatás tervezése a Partnerrel együttműködésben az adott Támogatott Végfelhasználó számára, beleértve az ütemezést és a szállítás koordinálását, útmutatást nyújtva azokban az esetekben, amikor az SAP EarlyWatch Alert és/vagy a Műszaki Minőségvizsgálatok (az alábbiakban meghatározottak szerint) a Támogatott Szoftver kritikus státusát mutatják az SAP Enterprise Support keretében.

.

Az SAP csak annyiban felel a fent említett kritikus fontosságú támogatáshoz kapcsolódó feladatokért, amennyiben ezek a feladatok SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftverre vonatkozó alapvető fontosságú SAP EarlyWatch Alert riasztáshoz vagy Kiemelt Problémákhoz kapcsolódnak. Az elérhetőségek a http://support.sap.com/contactus címen találhatók.

Annak érdekében, hogy az SAP elláthassa kritikus fontosságú támogatási feladatait, a Partner köteles:

- az SAP-vel való kapcsolattartáshoz képzett, angolul beszélő, a Támogatott Végfelhasználó adataihoz - többek között pl. engagement beállítási struktúrához, szolgáltatás és művelettervezési adatokhoz, szolgáltatási jelentésekhez, aktuális Kiemelt Probléma adatokhoz - hozzáférő kapcsolattartót kijelölni („**Kapcsolattartó**").
- megadni a kapcsolattartó részletes adatait (különös tekintettel a névre, e-mail címre és telefonszámra), amelyen keresztül a Kapcsolattartó vagy annak meghatalmazott képviselője a Kiemelt Problémákkal és az 1. prioritású Esetekkel kapcsolatban bármikor elérhető. A Kapcsolattartó a Partner meghatalmazott képviselője kell, hogy legyen, aki jogosult a Partner nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntéseket indokolatlan késedelem nélküli meghozatalát elérni.
- az SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftverre vonatkozóan Támogatott Végfelhasználónként egy kötelező távoli beállítási szolgáltatást elvégezni a Partner és a Támogatott Végfelhasználó SAP Enterprise Support használatára való felkészülésként („**Kezdeti Felmérés**"), különös tekintettel SAP Műszaki Minőségvizsgálatok szállítására. A Kezdeti Felmérés az SAP szabványai és dokumentációja alapján történik. A beállítási szolgáltatás-session során gyűjtött adatokat a Partnernek minden évben egyszer érvényesítenie kell.
- az adott Támogatott Végfelhasználóval együtt folyamatos szolgáltatást és művelettervezési folyamatot kell bevezetnie az SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftverre. Ennek a folyamatnak az SAP Enterprise Support életciklusa alatt előforduló speciális események (úgymint projekttervezés, implementálás, éles indulás, folyamatos üzemeltetés stb.). azonosítására kell összpontosítania, és célja az ilyen Támogatott Végfelhasználóknál potenciálisan jelentkező kockázatok csökkentése.
- rendszeres szolgáltatásjelentést biztosítani az SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftverre vonatkozóan, ideértve többek között a Kiemelt Problémákkal kapcsolatos információkat, az aktuális projektekre, implementációra, üzemeltetésre, változáselemzésre, Esetkezelésre és támogatási szolgáltatás szállításra vonatkozó információkat.
- az SAP-t Eset benyújtásával az SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftver Kiemelt Problémáiról vagy kritikus állapotáról időben tájékoztatni.

A beállítási szolgáltatás, a szolgáltatás- és művelettervezés és a szolgáltatásjelentés eredményeit a Partnernek kérésre az SAP rendelkezésére kell bocsátania Kiemelt Probléma esetén való felhasználásra.

Cikk 6 A Partner számára nyújtott további VAR Által Nyújtott Támogatási szolgáltatások

1. Az SAP a Partner számára naptári évenként legfeljebb öt nap távoli SAP solution architect támogatást biztosít azért:

- hogy a Partnernek segítséget nyújtson a legújabb SAP bővítési csomag innovációs képességeinek értékelésében, és abban, hogy az miként alkalmazható a Támogatott Végfelhasználók üzleti folyamat követelményeire.
- hogy a Partner számára egy napnak számító ismeretátadási megbeszélés formájában meghatározott SAP szoftverekre/alkalmazásokra vagy a Globális Támogatási Gerinchálózat összetevőire vonatkozóan segítséget nyújtson. Jelenleg a tartalom és a megbeszélési ütemezések a http://support.sap.com/esacademy oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán találhatók. Az ütemezés, az elérhetőség és a szállítás módja az SAP döntési hatáskörébe tartozik.

További részletek a Műszaki Támogatás Útmutatóban találhatók.

2. Az SAP SAP-megoldásszakértők által biztosított egyedi, távoli ellenőrzéseket kínál a tervezett vagy meglévő módosítások elemzésére, és a Partner Sablonokban lévő Egyéni Kód, a bővítőcsomagok és a Támogatott Szoftver más frissítései közötti esetleges ütközések azonosítására. Minden vizsgálat egy központi üzleti folyamati lépés egy konkrét módosítására kerül elvégzésre. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a Támogatott Szoftver termékek egy részére ezeknek a szolgáltatásoknak némelyike nem elérhető.

- Módosítás igazolásának ellenőrzése (Modification Justification Check, „**MJC**"): Az SAP Solution Managerben tervezett vagy meglévő egyedi módosítás terjedelmére és tervére a Partner által az SAP kérésére megadott dokumentáció alapján az SAP azonosítja a Támogatott Szoftvernek azt a standard funkcionalitását, amely teljesítheti a Partner követelményeit.
- Egyéni Kód Fenntarthatóságának Ellenőrzése (Custom Code Maintainability Check, „**CCMC**"): Az SAP Solution Managerben tervezett vagy meglévő egyedi módosítás terjedelmére és tervére a Partner által az SAP kérésére megadott dokumentáció alapján az SAP azonosítja, hogy mely user-exitek és szolgáltatások állhatnak rendelkezésre az Egyéni Kódnak az SAP kódtól való elválasztására.

3. A Partner naptári évenként legfeljebb két szolgáltatás szállítását kérheti a jelen 6. cikk 2. pontjában felsorolt kategóriák közül minősített Partner Sablononként. A szolgáltatás teljesítésének előfeltétele, hogy a) a Partner Sablon minősítése legfeljebb 24 hónappal előzte meg a szolgáltatás igénylését (részletek az SAP Business All-in-One megoldás minősítési irányelveiben találhatók, vegye fel a kapcsolatot a Partner Managerrel), b) a Partner az SAP Standardoknak megfelelően elvégezte a Partner SAP Solution Manageren belüli egyedi fejlesztés(ek) megoldásdokumentációját, és c) a Partner a B. szakasz 3. cikkében (Alkalmazás-életciklus menedzsment) és a 4. cikkében (A Partner integrációja az SAP Támogatási Hálózattal, az SAP Támogatási Hálózat használata) cikkében meghatározottaknak megfelelően vezette be az SAP Solution Managert.

4. Az MJC vagy a CCMC helyett a Partner az alábbi szolgáltatásokból naptári évenként és Partnerrendszerenként legfeljebb kettőt igényelhet:

- Műszaki minőségvizsgálat (Technical Quality Check, TQC) implementációhoz
- SAP EarlyWatch ellenőrzés

A Partner a fenti kategóriákba tartozó, az SAP Enterprise Support támogatással rendelkező Támogatott Végfelhasználó produktív rendszerein elvégzendő szolgáltatások igényléséhez a saját szolgáltatási pótlékát használhatja. Ez naptári évenként összesen két szolgáltatásra korlátozott.

C. A Partner kötelezettségei az SAP és a Végfelhasználó felé

A Partnernek az A. szakasz 1. (Az SAP Enterprise Support terjedelme) cikkében említett feladatain, a Mission Critical Supporton és a Műszaki Minőségvizsgálaton túl az alábbi feladatai vannak:

Cikk 1 Műszaki követelmények

1. A Partnerrel szemben támasztott Műszaki Követelmények

A Partner hardverének és szoftverének legalább az SAP Ügyféltámogatási weboldalán közzétett követelményeknek meg kell felelnie.

Különösképpen az alábbi követelményeknek való megfelelés kötelező:

- Szoftver
  - A Partner köteles tesztrendszereket üzemeltetni a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell keretében támogatott minden Támogatott Szoftver megoldás problémáinak szimulációja és elemzése céljából.
  - Az SAP által igényelt remote kapcsolati szoftver (35010 sz. SAP Note)
- Távközlési infrastruktúra
  - Gyors Internetkapcsolat (minimum ADSL, nagyobb sávszélesség ajánlott)
  - Forródrót telefonszám
- Támogatási infrastruktúra
  - A Partner vállalja, hogy az SAP által a VAR Által Nyújtott Támogatáshoz kapcsolódóan biztosított eljárásokat, módszereket és eszközöket használja a Támogatott Szoftverekre jellemző problémák proaktív kimutatására és javítására.
  - A Partner tudomásul veszi hogy az SAP EarlyWatch Alert használata a Partner számára egyes Termékcsaládokra vonatkozó támogatás biztosítása esetén kötelező, míg más Termékcsaládokhoz erősen ajánlott (részleteket lásd a Műszaki Támogatás Útmutatóban). A Partnernek biztosítania kell, hogy az SAP EarlyWatch Alert értesítések rendelkezésre állnak a produktív rendszerekhez. Ilyen esetekben az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a Produktív Rendszeren heti rendszerességgel kell használni, és a Partnernek azt legalább évente négy alkalommal ellenőriznie kell.
  - Az SAP Támogatási Hálózat kihasználásához a Partnernek biztosítania kell, hogy a Partner és az SAP, valamint a Támogatott Végfelhasználó és az SAP közötti, a távoli támogatáshoz szükséges kommunikációs kapcsolatok biztosítása eredményes, azok mindenkor működőképesek, és kielégítő válaszidőket tesznek lehetővé. Ez vonatkozik bármely érintett harmadik féllel való kommunikációs kapcsolatra is. A Partner köteles viselni a távoli támogatás kapcsolódási költségeit. Az SAP javasolja, hogy a Partner a távoli támogatáshoz az SAP Ügyféltámogatási weboldalán megadott technológiát használja.
  - Az SAP Solution Manager használata a Partnerek számára egyes Termékcsaládokra vonatkozó támogatás biztosítása esetén kötelező, míg más Termékcsaládokhoz erősen ajánlott (a részleteket lásd a Műszaki Támogatás Útmutatóban). Ahol kötelező az SAP Solution Manager használata, az alábbiakban rögzített kötelezettségeket az SAP Solution Manager használatával, egyéb esetben pedig más, az SAP által jóváhagyott rendszereken keresztül kell ellátni (jóváhagyást a PCOE (Partner tudásközpont) tanúsítási folyamatban lehet szerezni).
  - Amennyiben a Partner olyan esetben nem használja az SAP Solution Managert, amikor annak használata kötelező, a továbbiakban az SAP nem köteles sem a Szolgáltatásszint-megállapodásokat betartani, sem a Műszaki Minőségvizsgálatokat teljesíteni. A Partner az SAP Solution Managert a B. szakasz 3. (SAP Solution Manager) cikkének megfelelően üzemelteti.
  - Az SAP Solution Manager kötelező használata esetében a Partnernek telepített, konfigurált és produktív üzemmódban használt, a Bázishoz a legújabb patch-szinttel rendelkező SAP Solution Manager rendszerrel és a legújabb vagy annál legfeljebb kettővel korábbi SAP Solution Manager támogatási csomaggal kell rendelkeznie. Ugyanez vonatkozik a tartalomfrissítésekre (ST-ICO & ST SER).

- SAP Enterprise Support esetében a Partner köteles biztosítani, hogy az 1. prioritású Esetek az SAP-hoz a Helyi ügyintézési időn kívül is továbbításra kerüljenek. Ez történhet az SAP Solution Manager ügyfélszolgálatának testre szabásával.
- SAP Enterprise Support esetében a Partner köteles az Egyéni Kódot az SAP mindenkor érvényes standardjainak megfelelően az SAP Solution Managerben dokumentálni (a részleteket lásd a http//support.sap.com oldalon és annak bármely, az SAP által kiadott jogutód oldalán. Az Egyéni Kód vagy Sablon fejlesztéséhez SAP fejlesztési workbenchet kell alkalmazni).

2. A Támogatott végfelhasználóra vonatkozó Műszaki Követelmények

Ahhoz, hogy a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben megadott VAR Által Nyújtott Támogatásban részesülhessenek, a Partnernek biztosítania kell, hogy minden egyes Támogatott Végfelhasználó teljesítse az alábbi követelményeket:

- A Partner köteles biztosítani, hogy a Támogatott Végfelhasználó Internetkapcsolatot létesítsen, és ha helyénvaló és szükséges, külön licencet szerezzen be az adott szoftverre.
- Olyan esetekben, amikor a Partnernek kötelező az SAP Solution Manager használata:
  - A Partnernek biztosítania kell, hogy (i) a Támogatott Végfelhasználó megoldási környezetei és központi üzleti folyamatai az SAP Solution Managerben karbantartásra kerüljenek, legalább az összes Produktív Rendszerre és a Produktív Rendszerekhez kapcsolódó rendszerekre vonatkozóan, és (ii) az SAP Enterprise Support esetében az implementációs vagy frissítési projektek az SAP Solution Manageren belül dokumentálásra kerüljenek.
  - Az SAP EarlyWatch Alert legalább a Támogatott végfelhasználók Produktív rendszereinél aktiválva van.
- SAP Enterprise Support esetében a B. szakasz 5. (1. Prioritású Esetek és Kiemelt Problémák) cikkében leírtak szerint az SAP szabványokon és dokumentáción alapuló Kezdeti Felmérést a Partner és minden Támogatott Végfelhasználó sikeresen elvégezte. A Partner és minden Támogatott Végfelhasználó a beállítási szolgáltatás minden kötelezőként megjelölt ajánlását megfelelően implementálta.

Cikk 2 A Támogatott Végfelhasználói szerződésre vonatkozó követelmények

- Az Eset-feldolgozórendszer automatikusan gyűjthet Esetekhez kapcsolódó rendszeradatokat (például tranzakciós kódot, program ID-t, Support package szintet, Esetszámot). A Támogatott Végfelhasználóival kötött szerződéseiben a Partner köteles biztosítani, hogy minden egyes Támogatott Végfelhasználó megadjon minden, az ilyen esetekben a jogszabályok által megkövetelt hozzájárulást, különös tekintettel az adatvédelmi jogszabályokban előírtakra.
- A Partner köteles biztosítani, hogy minden egyes Támogatott Végfelhasználó az SAP által a meghatározottak szerinti műszaki standard eljáráson keresztül távoli hozzáférést létesít és tart fenn, valamint biztosítja a Partner és az SAP számára az összes szükséges jogosultságot, különös tekintettel az Esetkezelés részét képező probléma okelemzésre. Az ilyen távoli hozzáférést minden Támogatott Felhasználónak az Esetet feldolgozó SAP-alkalmazott(ak) állampolgárságára és tartózkodási országára vonatkozóan korlátozás nélkül kell biztosítania. A Partner tudomásul veszi, hogy a hozzáférés biztosításának meghiúsulása késedelmet okozhat az Eset kezelésében és a korrekciókban, illetve akadályozhatja az SAP-t a hatékony segítségnyújtásban. A támogatási szolgáltatások fogadásához szükséges szoftverkomponenseknek telepítve kell lenniük. További részletek a 91488 sz. SAP Note-ban találhatók.
- Továbbá a Partner köteles a Támogatott Végfelhasználói szerződésekben biztosítani, hogy az SAP jogosult legyen minden egyes Támogatott Végfelhasználó rendszeréhez való hozzáférésre a VAR Által Nyújtott Támogatás vagy bármely más szolgáltatás biztosítása céljából. Ha a vonatkozó jogszabályok megkövetelik, a Partner köteles írásos adatvédelmi hozzájárulásokat beszerezni a Támogatott Végfelhasználóktól.
- A Partnernek az SAP EarlyWatch Alertet az SAP Enterprise Support kötelező részeként aktiválnia kell. A Partnernek a Támogatott Végfelhasználótól visszaigazolást kell szereznie az SAP EarlyWatch Alert aktiválási folyamatáról.
- A Partnernek javasolt a Támogatott Végfelhasználókkal kötött karbantartási szerződéseiben kikötnie, hogy a Támogatott Végfelhasználók a Támogatott Szoftverhez kapcsolódó semmilyen Esetet ne közvetlenül az SAP-nak küldjenek, hanem először vegyék fel a kapcsolatot a Partner támogatásával.
- A Partner köteles gondoskodni róla, hogy minden egyes Támogatott Végfelhasználó még az előtt tudomásul vegye és elfogadja a B. szakasz 3. (Alkalmazás-életciklus menedzsment) cikkében az SAP Solution Manager Szoftverre vonatkozóan meghatározott felhasználási jogokat és korlátozásokat, hogy megrendelné vagy letöltené az SAP Solution Managert.
- A Partner köteles a karbantartási szerződésekben tájékoztatni az SAP Enterprise Support támogatásban részesülő minden Támogatott Végfelhasználót arról, hogy az SAP Enterprise Support támogatás alatt álló Támogatott Szoftverhez kapcsolódó 1. prioritású Eseteket melyek közvetlenül az SAP-hoz kerülnek továbbításra, angol nyelven kell beadni.

Cikk 3 A Partner Esetek feldolgozására vonatkozó felelőssége

- A Partner Támogatási Feladatai az alábbi C. szakasz 5. (A Partner Támogatási Feladatai) cikkben kerülnek meghatározásra.
- A Támogatott Végfelhasználók minden kérdéséhez kapcsolódóan biztosított VAR Által Nyújtott Támogatás biztosításáért kizárólagosan a Partnert terheli a felelősség.
- Esetek jelentésekor az SAP a Támogatott Végfelhasználók számára a Helyi ügyintézési időn belül, az érintett Támogatott Végfelhasználó hivatalos nyelvén/nyelvein biztosít támogatást. Ez a Partner által egy Támogatott Végfelhasználó számára továbbértékesített minden típusú Támogatott Szoftverre vonatkozik. A Partner köteles biztosítani, hogy minden egyes Támogatott Végfelhasználó a hét minden napján éjjel-nappal, bármikor küldhessen támogatásra Esetet.
- A Partner köteles teljesíteni a Támogatott Szoftverre vonatkozó Partner Támogatási Feladatokat, mielőtt az Eseteket az SAP-hoz továbbítaná (lásd C. szakasz 5. (Partner Támogatási Feladatok) cikke).
- A Partner által az SAP felé továbbított Eseteknek angol nyelvűnek kell lennie.
- A Partner köteles a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell keretein belüli minden Támogatott Szoftver release problémáit szimulálni és elemezni, pl. az SAP Solution Manager funkciók kiaknázásával, és az aktuális Produktív Rendszert tükröző megfelelő tesztkörnyezet futtatásával.
- A Partner köteles a támogatás nyújtásához szükséges összes Támogatott Végfelhasználói adatot az SAP által az SAP Solution Manageren vagy az SAP Ügyféltámogatási weboldalán elérhetővé tett formátumban fenntartani, és az ilyen adatokat haladéktalanul aktualizálni.
- A Partner egy SAP kapcsolattartót jelöl ki, aki a támogatás Támogatott Végfelhasználó felé történő szállításának kezeléséért felel. Ez a támogatási menedzser gondoskodik róla, hogy a Partnernek azon alkalmazottai, akik a Támogatott Végfelhasználótól megkapják és feldolgozzák az Eseteket vagy Kiemelt Problémákat, az ilyen Eseteket szükség esetén az SAP felé továbbítsák, pl. az SAP Solution Manageren keresztül. Ezeknek az alkalmazottaknak rendelkezniük kell a támogatáshoz szükséges megfelelő képesítéssel, és a Műszaki Támogatás Útmutatóban meghatározott követelményeknek megfelelő SAP tanúsítvánnyal.
- Annak ellenőrzésére, hogy a Partner betartja-e a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modell feltételeit, a Partner felhatalmazza az SAP-t, hogy időszakosan (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) nyomon kövesse és/vagy ellenőrizze: (i) a Partner által a

Támogatott Végfelhasználókra vonatkozóan átadott információk helyességét és (ii) hogy a Partner az SAP Solution Manager megoldást a B. szakasz 3. cikkében (Alkalmazás-életciklus menedzsment) meghatározott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

- Az SAP kérésére a Partner köteles az SAP-nak beszámolni a Támogatott Végfelhasználóktól egy adott időszakon belül érkezett összes Eset számáról (a Támogatott Szoftverekre vonatkozó támogatást igénylő Esetekről), függetlenül attól, hogy az Eset milyen kommunikációs csatornán érkezett. Azonban az ilyen időszakok nem haladhatják meg az SAP adatbekérésének napját megelőző tizenkét hónapot. A Partner köteles ezt az információt az SAP számára legalább az ilyen kérelem érkezését követő harminc napon belül közölni.

Cikk 4 Első Válaszidők és Maximális Feldolgozási Idők

A Partner az Esetekre vonatkozóan a Támogatott Végfelhasználókkal és az SAP-val való kommunikációja során köteles betartani az alábbiakban felsorolt Első Válaszidőt és Maximális Feldolgozási Időt:

Az egyértelműség kedvéért: Az SAP Enterprise Support támogatásban részesülő Támogatott Végfelhasználók esetében az 1. prioritású Esetekre a B. szakasz 2. (Szolgáltatásszint-megállapodás) cikkében rögzített Első Válaszidőre vonatkozó SAP Szolgáltatásszint-megállapodás és a Helyesbítő intézkedésre vonatkozó SAP Szolgáltatásszint-megállapodás alkalmazandó.

Első válaszidő:

- SAP Standard Support támogatásban 1. Prioritású Esetek: Az SAP Standard Support támogatásban részesülő Támogatott Végfelhasználók számára a Partner köteles az 1. prioritású Esetek beérkezését visszaigazolni, és minden Támogatott Végfelhasználó számára hatvan percen belül első minősített választ adni (valós időben).
- 2. (Magas) Prioritású Esetek: A Partnernek a „Magas" prioritású Eset beérkezését vissza kell igazolnia (az Esetek prioritásának meghatározása a 67739 sz. SAP Note-ban található meg), és minden Támogatott Végfelhasználó számára négy munkaórán belül első minősített választ adnia.

Maximális feldolgozási idő

- SAP Standard Support támogatásban 1. prioritású Esetek: Az SAP Standard Support támogatásban részesülő Támogatott Végfelhasználók számára a Partner köteles az 1. prioritású Esetekre nyolc órán belül (valós időben) megoldást vagy segédmegoldást biztosítani, vagy az Esetet ugyanezen időn belül az SAP-hoz továbbítani, amennyiben az Esetet okozó hiba oka az SAP kódolásában korábban ismeretlen problémát jelez.
- 2. (Magas) prioritású Esetek: A Partner köteles a „Magas" prioritású Esetekre (az Esetek prioritásának meghatározása a 67739 sz. SAP Note-ban található meg) két munkanapon belül megoldást vagy segédmegoldást biztosítani, vagy az Esetet ugyanezen időn belül az SAP-hoz továbbítani, amennyiben az Esetet okozó hiba oka az SAP kódolásában korábban ismeretlen problémát jelez.

A Maximális Feldolgozási Időbe nem számítanak bele azok az időszakok, amíg az Eset „Ügyfélintézkedés" státuszban van.

Az 1. prioritású Esetek esetében az idő mérésére a Helyi Ügyintézési Időtől függetlenül, valós időben kerül sor. Minden más prioritású Eset esetében az időt a Partner Helyi Ügyintézési Ideje alatti munkaórákban számítják.

Cikk 5 A Partner Támogatási Feladatai

Egy Eset az SAP felé történő továbbítását megelőzően a Partnernek el kell végeznie minden egyes Partner Támogatási Feladatát, hogy így megpróbálja a jelen VAR Által Nyújtott Támogatási Modellben megjelölt eszközöket és erőforrásokat felhasználva megoldani az Esetet a 83020 sz. SAP Note szerinti feltételeknek megfelelően. Az alábbiakban a Partner felelősségi körébe tartozó támogatási feladatok terjedelmének leírása található („**Partner Támogatási Feladatok"**) Ezek a feladatok hivatkozhatók első szintű és második szintű támogatásként, ugyanakkor valójában a feladatokat rendszerint ugyanaz a támogatási tanácsadó vagy csoport végzi.

Ügyfélkommunikáció

- Az Eset megérkezésének visszaigazolása a Támogatott Végfelhasználó felé.
- A Támogatott Végfelhasználó folyamatos tájékoztatása az Eset megoldásának előrehaladásáról, és a Támogatott Végfelhasználó értesítése minden olyan esetben, amikor az Eset a partner szervezetén belül más munkatárshoz vagy az SAP Ügyféltámogatási weboldalára továbbításra kerül.
- A Támogatott Végfelhasználó tájékoztatása a megoldásról.

Esetadminisztráció

- Az Eset vizsgálat előrehaladásának dokumentációja.
- Fordítás: Minden, a Támogatott Végfelhasználó/Partner által az SAP-hoz továbbított Esetnek angol nyelven írottnak kell lennie. Ha az Esetet a Támogatott Végfelhasználó eredetileg nem angolul küldte be, akkor a Partnernek az SAP-hoz való továbbítást megelőzően egy angol nyelvű műszaki átadási összefoglalót kell írnia.
- Az Eset megfelelő „SAP komponenshez" történő hozzárendelése (sorba állítása) az SAP támogatási rendszerében.
- Az Eset prioritásának meghatározása a 67739 sz. SAP Note meghatározásainak megfelelően.
- A probléma üzletre gyakorolt hatásainak leírása.
- A több problémát együttesen vázoló Esetek felosztása külön jelentésekre, hogy az egyes Esetek egyszerre csak egy problémával foglalkozzanak.
- A megfelelően meghatározott folyamat követése, ha a műszaki zavar termékbővítési kérelem vagy konfigurációmódosítási kérelem.
- Annak biztosítása, hogy az SAP Támogatási Hálózathoz nyújtott távoli kapcsolat - ideérve az SAP Solution Managert is, ahol annak alkalmazása kötelező - nyitott és működőképes.
- Átfogó problémaleírás biztosítása, amely tartalmazza:
    - Teljes körű műszaki környezeti információt arról a rendszerről, ahol az Eset bekövetkezett (pl. operációs rendszer, adatbázis, support package szint);
    - Az Esethez vezető munkafolyamat lépésről lépésre történő leírása;
    - Az Eset teljes szintaxisa;
    - A műszaki környezet módosításai a legutóbbi ismert működő állapot óta;
    - A zavar megoldásához felhasználni próbált SAP Note-ok vagy Tudásbázis cikkek; és
    - Bármely dokumentum, amely a problémáról további információval szolgál, pl. naplófájlok, képernyőfelvételek.

- A vizsgálat jelenlegi állapotának összefoglalása, és az Eset hibakeresésére tett intézkedések felsorolása az Esetnek partner szervezetén belül más munkatárshoz vagy az SAP Ügyféltámogatási weboldalához való továbbítását megelőzően.

Műszaki Vizsgálat

- Ismert problémák és megoldások/segédmegoldások keresése a rendelkezésre álló SAP tudástárakban, pl. SAP Note-okban, SAP Tudásbázis Cikkek, SAP Community.
- A customizing-beállítások ellenőrzése.
- Távoli kapcsolat létesítése a Végfelhasználó rendszerével a hibakeresési folyamat részeként.
- Az SAP által rendelkezésre bocsátott nyomon követési, monitoring, debugging és távoli támogathatósági eszközök használata az eset elemzésére.
- A probléma reprodukálása és igazolása.
- A probléma elkülönítése az alapvető ok kimutatásához.
- Döntés arról, hogy az Eset termékhiba eredménye-e vagy sem:
  - Megfelelő rendszerkonfiguráció vagy segédmegoldás ajánlása, ha az Eset oka nem a Támogatott Szoftverben lévő hiba; és
  - Az Eset továbbítása az SAP Támogatáshoz, ha az Eset oka a Támogatott Szoftverben lévő hiba, és az Eset megoldására sem SAP Note, sem Support Package nem áll rendelkezésre.
- Megoldás tesztelése:
  - A megoldásnak a Támogatott Végfelhasználó részére történő átadását megelőző tesztelése, ellenőrzése és jóváhagyása;
  - A végfelhasználóval való együttműködés a megoldás implementálásában; és
  - Minden releváns adat biztonsági mentése a megoldás telepítését megelőzően (ha lehetséges).

Cikk 6 Rendszerfelmérések

A Partner vállalja, hogy Támogatott végfelhasználói rendszereinek bármely részére vagy az összes rendszerre vonatkozóan az SAP kérésére rendszerfelméréseket végez, a Szoftvernek a Támogatott végfelhasználó általi használatának mérése céljából, valamint vállalja, hogy a naplókat az SAP rendelkezésére bocsátja. Az SAP az ilyen rendszerfelméréshez szükséges eszközöket a Partner rendelkezésére bocsátja. Továbbá az SAP vagy bármely, az SAP által felhatalmazott harmadik fél jogosult a Partner Támogatott végfelhasználóinak rendszerein közvetlenül rendszerfelméréseket végezni. Amennyiben harmadik fél hozzájárulására van szükség, a hozzájárulás beszerzéséről a Partnernek kell gondoskodnia. Minden más tekintetben a Sell On Premise Modell Audit és Rendszerfelmérés rendelkezéseit kell alkalmazni.