

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SAP ACTIVEATTENTION (“ASD”)

Οι υπηρεσίες SAP ActiveAttention έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν επαγγελματική τεχνογνωσία επιτόπου ή/και εξ αποστάσεως βοηθώντας τον Πελάτη στον σχεδιασμό δεσμεύσεων, τη διακυβέρνηση, την ανάλυση και τον εντοπισμό πιθανών επιχειρηματικών βελτιώσεων και την παροχή συμβουλών σχετικά με ενδεχόμενο μετασχηματισμό της αρχιτεκτονικής που οδηγεί σε συνεχή επιχειρηματική βελτίωση εντός των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του Πελάτη ή/και για να βοηθήσει τον Πελάτη στο χειρισμό της ενορχήστρωσης και των λειτουργιών του τοπίου λύσεων SAP του πελάτη, υποστηρίζοντας έργα μετασχηματισμού, υλοποίησης, αναβάθμισης και λειτουργιών.

Οι όροι με κεφαλαία που αναφέρονται και δεν ορίζονται στο παρόν έχουν την ίδια σημασία με εκείνη που αναφέρεται στη Σύμβαση.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1. Ο όρος **"Ημερολογιακό Τρίμηνο"** αναφέρεται στην περίοδο των τριών μηνών που λήγει στις 31 Μαρτίου, στις 30 Ιουνίου, στις 30 Σεπτεμβρίου και στις 31 Δεκεμβρίου αντίστοιχα για κάθε ορισμένο ημερολογιακό έτος.
- 1.2. Ο όρος **"Ωράριο Τοπικού Γραφείου"** αναφέρεται στο κανονικό ωράριο εργασίας (8:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.) κατά τη διάρκεια των κανονικών εργάσιμων ημερών, σύμφωνα με τις ισχύουσες επίσημες αργίες που τηρούνται από την επίσημη έδρα της SAP. Αποκλειστικά με αναφορά στη Σύμβαση Επιπέδου Υπηρεσιών SAP ή/και τη Σύμβαση Επιπέδου Υπηρεσιών SAP Premium, αμφότεροι οι συμβαλλόμενοι μπορούν αμοιβαία να συμφωνήσουν σε μια ξεχωριστή επίσημη έδρα μίας θυγατρικής της SAP η οποία θα ισχύει και θα εξυπηρετεί ως αναφορά για το Ωράριο Τοπικού Γραφείου.
- 1.3. Ο όρος **"Κανονικές Ώρες Λειτουργίας"** αναφέρεται σε μια περίοδο 8 ωρών μεταξύ 6:00 πμ και 8:00 μμ, Δευτέρα ως Παρασκευή, εκτός αν συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά από τους συμβαλλόμενους.
- 1.4. Ο όρος **"Παραγωγικό/ά Σύστημα/τα"** αναφέρεται σε ένα σύστημα παραγωγικής λειτουργίας SAP, το οποίο χρησιμοποιείται για την εκτέλεση των εσωτερικών επιχειρησιακών διεργασιών του Πελάτη και στο οποίο καταγράφονται τα δεδομένα του Πελάτη.
- 1.5. Ο όρος **"Προσαρτήματα Υποστήριξης"** αναφέρεται στο προσάρτημα της Σύμβασης Άδειας Χρήσης Λογισμικού για την υποστήριξη SAP (π.χ. Βασική Υποστήριξη SAP, Επιχειρηματική Υποστήριξη SAP ή SAP Product Support for Large Enterprises) που ισχύουν για το Λογισμικό για το οποίο έχει παραχωρηθεί άδεια χρήσης σύμφωνα με τη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού.
- 1.6. Ο όρος **"Κορυφαίο Ζήτημα"** σημαίνει ζητήματα ή/και αστοχίες που εντοπίζονται και ιεραρχούνται από κοινού από τη SAP και τον Πελάτη σύμφωνα με τα πρότυπα SAP τα οποία:
 - α) θέτουν σε κίνδυνο την Παραγωγική Λειτουργία ενός προ-παραγωγικού συστήματος, ή
 - β) έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην επιχειρηματική λειτουργία ενός Παραγωγικού Συστήματος

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ SAP ACTIVEATTENTION

Η SAP παραδίδει μόνο τις Υπηρεσίες ActiveAttention (**"Υπηρεσίες ActiveAttention"**) που ορίζονται σε ένα Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας που αναφέρει η παρούσα ASD. Υπηρεσίες SAP ActiveAttention αποτελούνται από τα παρακάτω συστατικά.

- 2.1. Υπηρεσίες SAP Embedded
 - 2.1.1. Η SAP παραδίδει τις Ενσωματωμένες Υπηρεσίες SAP ως επιτόπου ομάδα που αποτελείται από πόρους υποστήριξης SAP (**"Ενσωματωμένοι Πόροι"**) που περιγράφονται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας και εκτελούν τον ρόλο που αναφέρεται παρακάτω. Αυτοί οι ενσωματωμένοι πόροι θα είναι διαθέσιμοι στις τοποθεσίες του πελάτη κατά τη διάρκεια του κανονικού ωραρίου λειτουργίας για το όριο των ημερών ανά χρονική περίοδο (**"Περίοδος"**) ανά αντιστοιχισμένο Ενσωματωμένο Πόρο κατά τη διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention, όπως καθορίζονται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής των Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας (**"Ποσόστωση Ενσωματωμένων Πόρων"**). Οι αντιστοιχισμένοι Ενσωματωμένοι Πόροι θα παρουσιαστούν εντός έξι (6) εβδομάδων από τη σύναψη του Εντύπου Παραγγελίας. Η Ποσόστωση Ενσωματωμένων Πόρων δεν περιλαμβάνει τυχόν άδεια διακοπών των αντιστοιχισμένων Ενσωματωμένων Πόρων.

2.1.2. Ανάλογα με τον ρόλο, οι δραστηριότητες του αντιστοιχισμένου (-ων) Ενσωματωμένου(-ων) Πόρου(-ων) αποτελούνται από έναν ή διάφορους συνδυασμούς των παρακάτω περιοχών στο βαθμό που ισχύει εφόσον είναι αμοιβαία συμφωνημένο από τους συμβαλλόμενους:

2.1.2.1. Δραστηριότητες SAP Foundation Technical Quality Manager (“**FTQM**”):

- α) Κατανόηση της λύσης λογισμικού SAP του Πελάτη και τις επιχειρηματικές διαδικασίες
- β) Παρέχει συμβουλές, καθοδήγηση και βοήθεια στις παρακάτω περιοχές:
 - Διαχείριση τεχνικού κινδύνου/διαχείριση προγραμμάτων των έργων σύνθετης Υλοποίησης του Λογισμικού του Πελάτη, αναβάθμισης και μετασχηματισμού.
 - Προετοιμασία για την έκδοση SAP & στρατηγική αναβάθμισης που ευθυγραμμίζεται με τη στρατηγική της τεχνολογίας πληροφοριών (IT) του Πελάτη
 - Προσδιορισμός περιοχών για πιθανή μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας του Πελάτη και δυνατότητα βελτιστοποίησης (δηλαδή συνεχή βελτίωση) του λογισμικού SAP του πελάτη
- γ) Παροχή διαφάνειας για την πρόοδο του τομέα εστίασης, συμπεριλαμβανομένης της αναφοράς κατάστασης των από κοινού συμφωνηθέντων βασικών δεικτών απόδοσης (“**KPIs**”)
- δ) Ανάπτυξη και διατήρηση των αμοιβαίων συμφωνημένων σχεδίων δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention συγκεκριμένου Πελάτη
- ε) Διευκόλυνση της απόδοσης του σχεδίου δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention, συμπεριλαμβανομένου του συντονισμού μεμονωμένων παροχών υπηρεσιών και στελέχωσης πόρων SAP

2.1.2.2. Δραστηριότητες SAP Technical Quality Manager (“**TQM**”)

- α) Παροχή συμβουλών, καθοδήγησης και βοήθειας σε συμφωνημένες περιοχές εστίασης:
 - Απαιτήσεις υποστήριξης SAP, διαδικασίες υποστήριξης Πελατών και χρήση εργαλείων υποστήριξης SAP (π.χ. SAP Note Assistant, SAP Notes Search και SAP Solution Manager Enterprise Edition)
 - Ενοποιημένη ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης του κύκλου ζωής
 - Επικύρωση ενοποίησης σύνθετων λογισμικών Πελάτη
 - Πιο αποτελεσματική εφαρμογή της λύσης SAP
 - Διαχείριση διαθεσιμότητας λύσης, παρακολούθηση και απόδοση
 - Πρόγραμμα/τα άμβλυνσης του κινδύνου για σημαντικά θέματα συντήρησης
 - Μείωση και/ή αποφυγή απρόβλεπτων περιστατικών
- β) Εντοπισμός υλοποίησης των προτάσεων της SAP για τον Πελάτη και προγράμματα ενεργειών που καταλήγουν στην παράδοση των Υπηρεσιών SAP Expert βάσει του παρόντος
- γ) Παροχή περιοδικής κατάστασης και αναφοράς κινδύνου σε επίπεδο διαχείρισης έργου του Πελάτη
- δ) Βοήθεια στον Πελάτη με τον συντονισμό, την παρακολούθηση και την αναφορά τεχνικού μετριάσμου κινδύνων SAP και κορυφαίων ζητημάτων
- ε) Διαχείριση των πυλών ποιότητας για τα επιλεγμένα έργα περιοχής εστίασης.

2.1.3. Όλες οι Ενσωματωμένες Υπηρεσίες SAP θα συντονίζονται με τον Διαχειριστή Δέσμευσης Πελάτη. Αλλαγές στο εύρος των Ενσωματωμένων Υπηρεσιών SAP δεν θα γίνονται χωρίς την προηγούμενη έγγραφη αμοιβαία σύμβαση των μερών. Όποια τυχόν αλλαγή στις Ενσωματωμένες Υπηρεσίες SAP σε όλες τις περιπτώσεις θα σχετίζεται μόνο με τις Ενσωματωμένες Υπηρεσίες SAP και όχι άλλον τύπο υπηρεσιών SAP.

2.2. Υπηρεσίες SAP Expert

2.2.1. Η SAP μπορεί να παρέχει Υπηρεσίες Καινοτομίας, Συν-Σχεδιασμό, Αρχιτεκτονικό Σχεδιασμό, Υποστήριξη Εφαρμογής, Ασφάλεια και Συμμόρφωση στον Κυβερνοχώρο, PaaS και DevOps, Διασφάλιση, Λειτουργίες End-to-End ή/και Υποστήριξη Καινοτόμων Επιχειρηματικών Λύσεων (συλλογικά “**SAP Expert Services**”) κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες (εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς από τα μέρη εκ των προτέρων), όπως μπορεί να καθοριστεί από τη SAP και τον Πελάτη στο συμφωνημένο σχέδιο δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention, για την ποσόστωση των ημερών SAP Expert Services ανά Περίοδο κατά τη

διάρκεια των υπηρεσιών ActiveAttention που καθορίζονται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας ("**Ποσόστωση Expert Services**").

- 2.2.2. Εντός της Ποσόστωσης Υπηρεσιών Expert, ο Πελάτης φέρει το δικαίωμα να επιλέξει οποιαδήποτε πρότυπη Υπηρεσία Expert SAP από το εκάστοτε ισχύον χαρτοφυλάκιο της SAP για τις Υπηρεσίες Expert SAP. Μια λίστα των τρεχόντων Υπηρεσιών SAP Expert είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση www.sap.com/activeattention-service-list.
- 2.2.3. Για τον προγραμματισμό Υπηρεσιών SAP, ο Πελάτης θα επικοινωνεί με τον αντιστοιχισμένο FTQM ή τον καθορισμένο Ενσωματωμένο Πόρο. Η SAP απαιτεί ελάχιστο παρεμβαλλόμενο χρόνο πέντε (5) εβδομάδων για τον χρονοπρογραμματισμό των αιτήσεων παράδοσης της Υπηρεσίας Expert SAP. Αν είναι εύλογα εφικτό για τη SAP, οι Υπηρεσίες SAP Expert θα προγραμματιστούν επίσης βάσει των βραχυπρόθεσμων αναγκών και σύμφωνα με τις απαιτήσεις που προκύπτουν για το έργο. Η SAP θα υπολογίσει τις εκτιμώμενες ημέρες για την απαιτούμενη Υπηρεσία SAP Expert βάσει των πληροφοριών και των απαιτήσεων του Πελάτη. Αυτή η εκτίμηση θα περιλαμβάνει τις δραστηριότητες προετοιμασίας και επεξεργασίας. Οι ημέρες που χρησιμοποιήθηκαν από την Υπηρεσία SAP Expert θα αφαιρεθούν από την Ποσόστωση Υπηρεσιών Expert, όπου είναι δυνατόν. Δεν θα αφαιρεθεί χρόνος από την Ποσόστωση Υπηρεσιών Expert για το χρόνο ταξιδιού. Αν ο Πελάτης αναβάλει ή ακυρώσει τυχόν ήδη απαιτούμενη Υπηρεσία SAP Expert το λιγότερο τρεις (3) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία έναρξης της Υπηρεσίας SAP Expert, η SAP θα αφαιρέσει τις ήδη παρεχόμενες ημέρες από την Ποσόστωση Υπηρεσιών Expert του Πελάτη.
- 2.2.4. Ο Πελάτης θα ορίσει την ομάδα έργου και θα διασφαλίσει ότι οι αρμόδιοι επικοινωνίας είναι διαθέσιμοι καθ'όλη τη διάρκεια της παροχής της μεμονωμένης Υπηρεσίας SAP Expert. Οι εν λόγω ομάδες έργου του Πελάτη θα στελεχώνονται από τον Διαχειριστή Έργου IT του Πελάτη, και θα αφορά τους ιδιοκτήτες των επιχειρηματικών διαδικασιών, τους διαχειριστές συστήματος, τους ενεργούς χρήστες και τα άτομα που έχουν την ευθύνη της υλοποίησης των αντίστοιχων βασικών επιχειρηματικών διαδικασιών. Η ατζέντα απαιτεί την συμμετοχή μέρος ή όλης της ομάδας έργου του Πελάτη. Πριν από την παράδοση της υπηρεσίας SAP Expert, οι Διαχειριστές Δέσμευσης θα:
- α) συμφωνήσουν σε μια πιο επίσημη ατζέντα για την υπηρεσία SAP Expert,
 - β) την απαιτούμενη συμμετοχή των μελών της ομάδας έργου του Πελάτη και
 - γ) τον προσδιορισμό οποιουδήποτε προαπαιτούμενου Λογισμικού SAP για την απόδοση της υπηρεσίας SAP Expert.
- 2.2.5. Η κατηγορία "Υποστήριξη Καινοτόμων Επιχειρηματικών Λύσεων" των Υπηρεσιών SAP Expert είναι διαθέσιμη μόνο για τα Χαρακτηριστικά (όπως ορίζονται στο Παράρτημα 1) που καλύπτονται από την Υποστήριξη IDP (που περιγράφεται στην Ενότητα 2.9 παρακάτω) ως συστατικό μιας δέσμευσης Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε Έντυπο Παραγγελίας.
- 2.3. SAP Expertise on Demand
- 2.3.1. Η υπηρεσία SAP Expertise on Demand ("**ΕοD**" ή "**Υπηρεσίες ΕοD**") είναι μια απομακρυσμένη υπηρεσία που παρέχει τους πόρους SAP για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του Πελάτη για βραχυπρόθεσμες ή μεσοπρόθεσμες εργασίες (μέχρι το πολύ δέκα ημέρες ΕοD). Αυτές οι εργασίες αφορούν τεχνικά σύνθετα ή ασυνήθιστα θέματα που δεν έγκειται στην εμπειρία του προσωπικού του Πελάτη όπως: μικρές Τροποποιήσεις του Λογισμικού SAP όπως ορίζεται στην ισχύουσα Άδεια Χρήσης SAP, μικρές αλλαγές στη διαμόρφωση για το σύστημα Λογισμικού SAP του Πελάτη, μεταφορά γνώσεων για το Λογισμικό SAP και παρόμοιες εργασίες. Οι υπηρεσίες ΕοD δεν περιλαμβάνουν:
- α) αντίδραση σε περιστατικά πελατών, όπως αυτά καλύπτονται από το Πρόγραμμα Υποστήριξης της Συμφωνίας Άδειας Χρήσης ή
 - β) Χαρακτηριστικά που αναπτύχθηκαν από τις Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις SAP.
- 2.3.2. Οι Υπηρεσίες ΕοD θα παρέχονται κατά τη διάρκεια των Κανονικών Ωρών Λειτουργίας για την ποσόστωση των ημερών ΕοD ανά Περίοδο κατά τη Διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention που καθορίζεται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας ("**Ποσόστωση ΕοD**").

- 2.3.3. Για να δεσμεύσει τις Υπηρεσίες EoD, ο Πελάτης θα υποβάλει μια υπόθεση υποστήριξης, στα Αγγλικά, μέσω της υποδομής υποστήριξης SAP, προσδιορίζοντας την εργασία και τις πληροφορίες υποστήριξης για την Εργασία EoD για την οποία ο Πελάτης ζητά τη βοήθεια της SAP ("**Εργασία EoD**"). Η SAP τότε θα αναλύσει την αίτηση Εργασίας EoD του Πελάτη. Η SAP δύναται να απορρίψει την Εργασία EoD που υποβλήθηκε από τον Πελάτη αν η αίτηση δεν αποτελεί πραγματική Εργασία EoD σύμφωνα με την Ενότητα 2.3 ή αν η Εργασία EoD δεν μπορεί να υλοποιηθεί λόγω τεχνικών ή νομικών επιπλοκών. Όπου η Εργασία EoD μπορεί να υλοποιηθεί από τη SAP, η SAP θα υποβάλει στον Πελάτη ένα πλάνο ενεργειών για την ολοκλήρωση της Εργασίας EoD. Εάν ο Πελάτης αποδέχεται το πλάνο ενεργειών και επιθυμεί η SAP να ξεκινήσει την εργασία, η SAP θα παρέχει μια εκτιμώμενη διάρκεια (σε ώρες, ελάχιστης διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών για την ολοκλήρωση της Εργασίας EoD που έγινε αποδεκτή) για την εν λόγω προσπάθεια Εργασίας EoD. Μόλις ο Πελάτης αποδεχτεί την εκτίμηση, η SAP θα ξεκινήσει τις εργασίες για την ολοκλήρωση της Εργασίας EoD σύμφωνα με το πλάνο ενεργειών. Η πραγματικές ώρες που χρησιμοποιήθηκαν για την εκτέλεση της αποδεκτής Εργασίας EoD πρέπει να αφαιρούνται από την Ποσόστωση EoD. Οι Υπηρεσίες EoD δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να παραδώσουν τις Υπηρεσίες SAP Expert που υπάρχουν στην Ενότητα 2.2 παραπάνω.
- 2.3.4. Η SAP θα χρησιμοποιήσει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να ικανοποιήσει τις αιτήσεις Εργασίας EoD που υποβλήθηκαν από τον Πελάτη, ωστόσο, η SAP δεν εγγυάται ότι μπορεί ή θα ικανοποιήσει κάθε αίτηση Εργασίας EoD που υποβλήθηκε από τον Πελάτη και η SAP δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που δεν μπορεί ή δεν πληροί την εν λόγω αίτηση Εργασίας EoD. Η SAP θα ειδοποιήσει τον Πελάτη σε περίπτωση που δεν μπορεί να ικανοποιήσει την αίτηση Εργασίας EoD. Εάν η SAP ξεκινήσει τις εργασίες για την Εργασία EoD και κατόπιν δηλώσει ότι δεν μπορεί ή δεν θα ολοκληρώσει την εν λόγω Εργασία EoD, η SAP θα παράσχει στον Πελάτη έγγραφη επεξήγηση για τους λόγους αυτής της ενέργειας.
- 2.4. SAP On-Call Duty Services
- 2.4.1. Η υπηρεσία SAP On-Call Duty προσφέρει στον Πελάτη απομακρυσμένη πρόσβαση με τον αρμόδιο επικοινωνίας στον οργανισμό υποστήριξης της SAP προκειμένου να υποστηρίξει τον Πελάτη στις σημαντικές επιχειρηματικές του διαδικασίες, κατόπιν αιτήματος. Η επικοινωνία με την υπηρεσία SAP On-Call Duty θα είναι διαθέσιμη για την ποσόστωση των συνόδων στην υπηρεσία SAP On-Call Duty ανά Περίοδο κατά τη διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention που ορίζεται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας ("**Ποσόστωση On-Call Duty**").
- 2.4.2. Μια σύνοδος Υπηρεσιών SAP On-Call Duty είναι:
- α) είτε Δευτέρα ως Κυριακή από τις 08:00 το πρωί ως τις 20:00 το βράδυ της ίδιας ημέρας σύμφωνα με την τοπική χρονική ζώνη του Πελάτη
 - β) ή Δευτέρα ως Κυριακή από τις 20:00 το βράδυ ως τις 08:00 το πρωί της επόμενης ημέρας σύμφωνα με την τοπική χρονική ζώνη του Πελάτη
- 2.4.3. Για να προγραμματίσει ο Πελάτη μια υπηρεσία SAP On-Call Duty θα πρέπει να το ζητήσει εγγράφως στον TQM ή στον υποδεδειγμένο Ενσωματωμένο Πόρο. Ο προγραμματισμός της υπηρεσίας SAP On-Call Duty θα πρέπει να γνωστοποιηθεί 5 βδομάδες νωρίτερα.
- 2.5. Service Level Agreement της SAP
- 2.5.1. Η Σύμβαση Επιπέδου Υπηρεσιών SAP είναι διαθέσιμη ως συστατικό μιας δέσμευσης Υπηρεσιών SAP ActiveAttention σε Πελάτες που έχουν εγγραφεί στο Προσάρτημα Υποστήριξης του Product Support for Large Enterprises της SAP ("**PSLE**"). Οι Πελάτες σύμφωνα με τη σύμβαση που έχουν συνάψει με τη SAP για την Επιχειρηματική Υποστήριξη SAP θα λάβουν μια SLA σύμφωνα με τους όρους που αναφέρονται εκεί.
- 2.5.2. Οι δεσμεύσεις της παρακάτω Σύμβασης Επιπέδου Υπηρεσίας ("**SLA**" or "**SLAs**") θα ισχύουν για όλα τα περιστατικά του Πελάτη τα οποία η SAP αποδέχεται ότι έχουν Προτεραιότητα 1 ή 2, και τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο παρόν, για τις εγκαταστάσεις και τα ID συστήματος ("**SID**") του Πελάτη και τους συνδυασμούς αριθμών συστήματος όπως ορίζεται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας. Οι εν λόγω SLA θα ξεκινούν το πρώτο πλήρες Ημερολογιακό Τρίμηνο που ακολουθεί τη σύναψη του Εντύπου Παραγγελίας.

2.5.2.1. SLA για Αρχικούς Χρόνους Απόκρισης:

- α) Περιστατικά με Προτεραιότητα 1 («Πολύ Υψηλή»): η SAP θα απαντάει στα περιστατικά με Προτεραιότητα 1 εντός μίας (1) ώρας από την παραλαβή από την SAP (εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα) των εν λόγω περιστατικών με Προτεραιότητα 1. Ένα περιστατικό λαμβάνει Προτεραιότητα 1 εάν το πρόβλημα έχει πολύ σοβαρές συνέπειες για τις κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές και δεν επιτρέπει την εκτέλεση επείγουσας, κρίσιμης επιχειρηματικής εργασίας. Αυτό γενικά προκαλείται από τις ακόλουθες περιπτώσεις: πλήρης διακοπή της λειτουργίας του συστήματος, δυσλειτουργίες κεντρικών λειτουργιών SAP, ή Κορυφαία Ζητήματα και για κάθε περίπτωση μια διόρθωση δεν είναι διαθέσιμη.
- β) Περιστατικά με Προτεραιότητα 2 («Υψηλή»): η SAP θα απαντάει στα περιστατικά με Προτεραιότητα 2 εντός τεσσάρων (4) ωρών από την παραλαβή από τη SAP κατά τη διάρκεια του Ωραρίου Τοπικού Γραφείου της SAP, των εν λόγω περιστατικών με Προτεραιότητα 2. Ένα περιστατικό λαμβάνει Προτεραιότητα 2 εάν οι κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές επηρεάζονται σημαντικά και δεν είναι δυνατή η εκτέλεση απαραίτητων εργασιών. Αυτό μπορεί να προκληθεί από εσφαλμένες λειτουργίες ή λειτουργίες ακατάλληλες για χρήση που απαιτούνται για την εκτέλεση αυτών των κινήσεων ή/και εργασιών.

Για περισσότερες πληροφορίες για την αντιστοίχιση επιπέδων προτεραιότητας δείτε τη Σημείωση SAP 67739 που είναι διαθέσιμη στη Βάση Δεδομένων Σημειώσεων SAP στην Υποστήριξη Πελατών SAP <http://support.sap.com/notes>.

2.5.2.2. SLA για το Χρόνο Απόκρισης Διορθωτικών Ενεργειών για τα Περιστατικά με Προτεραιότητα 1

Η SAP θα παρέχει μια λύση, παράκαμψη ή πρόγραμμα ενεργειών για την επίλυση ("**Διορθωτική Ενέργεια**") του περιστατικού με Προτεραιότητα 1 του Πελάτη εντός τεσσάρων (4) ωρών από την παραλαβή από τη SAP (εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα) του εν λόγω περιστατικού με Προτεραιότητα 1.

2.5.2.3. Εάν ένα σχέδιο δράσης υποβληθεί στον Πελάτη ως Διορθωτική Ενέργεια, αυτό το σχέδιο δράσης θα περιλαμβάνει:

- α) την κατάσταση της διαδικασίας επίλυσης,
- β) τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού των υπεύθυνων πόρων της SAP
- γ) απαιτούνται ενέργειες πελατών για την υποστήριξη της διαδικασίας επίλυσης·
- δ) στο μέτρο του δυνατού, προγραμματισμένες ημερομηνίες για τις ενέργειες της SAP, και
- ε) ημερομηνία και ώρα για την επόμενη ενημέρωση κατάστασης από την SAP. Οι επακόλουθες ενημερώσεις κατάστασης θα περιλαμβάνουν μια περίληψη των ενεργειών που λήφθηκαν μέχρι αυτή τη στιγμή, τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα και την ημερομηνία και ώρα για την επόμενη ενημέρωση κατάστασης.

2.5.2.4. Η SLA για τις Διορθωτικές Ενέργειες αφορά μόνο στο μέρος του χρόνου επεξεργασίας του περιστατικού στη SAP ("**Χρόνος Επεξεργασίας**"). Ο Χρόνος Επεξεργασίας δεν περιλαμβάνει τον χρόνο που το περιστατικό βρίσκεται σε κατάσταση «Ενέργεια πελάτη» ή «Προτεινόμενη λύση SAP», ενώ:

- α) η κατάσταση "**Ενέργεια Πελάτη**" σημαίνει ότι το περιστατικό παραδόθηκε στον Πελάτη. και
- β) Η κατάσταση "**Προτεινόμενη Λύση SAP**" αναφέρεται στο γεγονός ότι η SAP έχει παράσχει μία διορθωτική ενέργεια όπως περιγράφεται στο παρόν.

2.5.2.5. Η SLA για τη Διορθωτική Ενέργεια θα θεωρείται καλυφθείσα εάν εντός τεσσάρων (4) ωρών χρόνου επεξεργασίας: η SAP προτείνει λύση (κατάσταση "Προτεινόμενη Λύση SAP"), παράκαμψη ή πρόγραμμα ενεργειών ή εάν ο Πελάτης συμφωνήσει να μειώσει το επίπεδο προτεραιότητας του περιστατικού.

2.5.3. Προϋποθέσεις:

2.5.3.1. Οι SLA θα ισχύουν μόνο όταν πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις για όλα τα περιστατικά:

- α) σε όλες τις περιπτώσεις, εκτός από την Ανάλυση Βασικής Αιτίας για Παραμετροποιημένο Κώδικα σύμφωνα με την Ενότητα 2.6 παρακάτω, τα περιστατικά σχετίζονται με εκδόσεις Λογισμικού SAP που ταξινομούνται από τη SAP με την κατάσταση αποστολής «απεριόριστη αποστολή».

- β) τα περιστατικά υποβάλλονται από τον Πελάτη στα Αγγλικά μέσω του συστήματος SAP Solution Manager Enterprise Edition σύμφωνα με την τότε τρέχουσα διαδικασία σύνδεσης επεξεργασίας συμβάντων της SAP, η οποία περιέχει τις απαραίτητες σχετικές λεπτομέρειες (όπως ορίζεται στη Σημείωση SAP 16018 ή σε οποιαδήποτε μελλοντική Σημείωση SAP που αντικαθιστά τη Σημείωση SAP 16018) η SAP να λάβει μέτρα για το αναφερόμενο περιστατικό· και
- γ) περιστατικά που σχετίζονται με την έκδοση προϊόντος του Λογισμικού SAP το οποίο λαμβάνει Κύρια Υποστήριξη ή Εκτεταμένη Υποστήριξη

2.5.3.2. Για περιστατικά με προτεραιότητα 1, ο Πελάτης πρέπει να πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) το ζήτημα και ο επιχειρηματικός αντίκτυπός του περιγράφονται επαρκώς με λεπτομέρειες ώστε να μπορεί η SAP να αξιολογήσει το ζήτημα.
- β) Ο Πελάτης διαθέτει για επικοινωνία με την SAP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, έναν αγγλόφωνο αρμόδιο επικοινωνίας με εκπαίδευση και γνώσεις επαρκείς για να βοηθήσει στην επίλυση του περιστατικού με Προτεραιότητα 1 σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του Πελάτη βάσει του παρόντος, και
- γ) παρέχεται ένας αρμόδιος επικοινωνίας με τον Πελάτη για το άνοιγμα μιας απομακρυσμένης σύνδεσης στο σύστημα και για την παροχή των απαραίτητων δεδομένων σύνδεσης στην SAP.

2.5.4. Εξαιρέσεις

Οι ακόλουθοι τύποι περιστατικών με Προτεραιότητα 1 εξαιρούνται από τις SLA:

- α) περιστατικά που αφορούν την έκδοση, την υποέκδοση ή/και τις λειτουργίες λογισμικού που αναπτύχθηκε ειδικά για τον Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, όσων αναπτύχθηκαν από τις Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις SAP ή/και από θυγατρικές της SAP) με την εξαίρεση του παραμετροποιημένου κώδικα που έχει δημιουργηθεί με το εργαλείο ανάπτυξης της SAP.
- β) περιστατικά που αφορούν εκδόσεις χωρών που αποτελούν μέρος των Λύσεων επιχειρηματικής Υποστήριξης και πραγματοποιούνται ως add-ons συνεργάτη, βελτιώσεις ή τροποποιήσεις εξαιρούνται ρητά, ακόμη και αν αυτές οι εκδόσεις χωρών δημιουργήθηκαν από τη SAP ή μια θυγατρική της SAP, και
- γ) το βασικό αίτιο πίσω από το περιστατικό δεν είναι δυσλειτουργία, αλλά μια λειτουργία που λείπει («αίτημα ανάπτυξης») ή το περιστατικό ανάγεται σε αίτημα παροχής συμβουλών.

2.5.5. Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας

2.5.5.1. Η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με τις SLA, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν δράσει εντός του επιτρεπτού χρονικού ορίου κατά το ενενήντα πέντε τοις εκατό (95%) του συνόλου των περιπτώσεων για όλες τις SLA κατά τη διάρκεια ενός Ημερολογιακού Τριμήνου. Αν ο Πελάτης υποβάλλει λιγότερα από είκοσι (20) περιστατικά (για το σύνολο όλων των SLA) σύμφωνα με τις SLA που ορίζονται παραπάνω κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Ημερολογιακού Τριμήνου στη διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention, η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την SLA, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν η SAP δεν υπερέβη το χρονικό πλαίσιο που ορίζεται στη SLA για περισσότερα από ένα περιστατικό κατά τη διάρκεια του αντίστοιχου Ημερολογιακού Τριμήνου.

2.5.5.2. Με την επιφύλαξη της Ενότητας 2.5.5.1 παραπάνω, εάν δεν τηρούνται τα χρονοδιαγράμματα για τις SLA (κάθε ένα "**Αποτυχία SLA**"), θα ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες και διαδικασίες:

- α) Ο Πελάτης θα ενημερώσει γραπτώς τη SAP για οποιαδήποτε επικαλούμενη Αποτυχία SLA.
- β) Η SAP θα διερευνήσει τυχόν τέτοιους ισχυρισμούς και θα παράσχει γραπτή αναφορά που αποδεικνύει ή διαψεύδει την ακρίβεια της αξίωσης του Πελάτη.
- γ) Ο Πελάτης θα παρέχει εύλογη βοήθεια στη SAP στις προσπάθειές της να διορθώσει τυχόν προβλήματα ή διαδικασίες που εμποδίζουν την ικανότητα της SAP να ικανοποιήσει τις SLA.
- δ) με την επιφύλαξη αυτής της Ενότητας 2.5.5, εάν με βάση την αναφορά αποδειχθεί Αποτυχία SLA, η SAP θα εφαρμόσει μια πίστωση επιπέδου υπηρεσίας ("**SLC**") στο επόμενο τιμολόγιο τιμήματος υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη ίση με το 0,25% του Τιμήματος Υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη για την ισχύον Ημερολογιακό Τρίμηνο για κάθε Αποτυχία SLA που αναφέρεται και αποδεικνύεται, με την επιφύλαξη ανώτατου ορίου SLC ανά Ημερολογιακό Τρίμηνο 5% του Τιμήματος Υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη για αυτό το Ημερολογιακό Τρίμηνο.

- ε) Ο Πελάτης ενημερώνει τη SAP για κάθε SLC εντός διαστήματος ενός (1) μηνός μετά τη λήξη του Ημερολογιακού Τριμήνου κατά το οποίο προέκυψε η Αποτυχία SLA.
 - στ) Δεν εφαρμόζεται SLC εκτός και εάν ληφθεί γραπτή και πλήρως τεκμηριωμένη αξίωση SLC του Πελάτη από τη SAP.
 - ζ) Τα SLC που ορίζονται στην παρούσα Ενότητα 2.5.5.2 αποτελούν την αποκλειστική αποζημίωση του Πελάτη αναφορικά με κάθε επικαλούμενη ή πραγματική Αποτυχία SLA.
- 2.6. Ανάλυση Βασικής Αιτίας SAP για Παραμετροποιημένο Κωδικό (SAP Root Cause Analysis for Custom Code).
- 2.6.1. Για τη δημιουργία παραμετροποιημένου κωδικού για τον Πελάτη με το εργαλείο ανάπτυξης της SAP, η SAP παρέχει την ανάλυση βασικής αιτίας για την υποστήριξη σημαντικής αποστολής και δύναται να παρέχει καθοδήγηση για την επίλυση περιστατικού, σύμφωνα με τις SLA που αναφέρονται στις Ενότητες 2.5.2 που ισχύουν για τα περιστατικά με Προτεραιότητα 1 και Προτεραιότητα 2 που σχετίζονται με τις παραγωγικές εγκαταστάσεις του Πελάτη, SID και συνδυασμούς αριθμών συστήματος όπως αναφέρονται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας που υποβλήθηκε από τον Πελάτη σύμφωνα με την Ενότητα 2.5.3 ανωτέρω.
- 2.6.2. Επιπρόσθετα με τις προϋποθέσεις για την SLA που αναφέρεται στην Ενότητα 2.5.3 παραπάνω, προκειμένου να λάβει την υπηρεσία Ανάλυσης Βασικής Αιτίας SAP για Παραμετροποιημένο Κωδικό, ο παραμετροποιημένος κωδικός του Πελάτη πρέπει να τεκμηριωθεί σύμφωνα με τα εκάστοτε ισχύοντα πρότυπα της SAP (για λεπτομέρειες ανατρέξτε στην ιστοσελίδα <http://support.sap.com/supportstandards>) στο σύστημα Επιχειρηματικής Έκδοσης Υπεύθυνου Λύσεων SAP του Αδειούχου.
- 2.6.3. Η SAP θεωρείται ότι ικανοποιεί την SLA για τις Διορθωτικές Ενέργειες που αναφέρονται στα περιστατικά με Προτεραιότητα 1 που σχετίζονται με τον παραμετροποιημένο κωδικό του Πελάτη εντοπίζοντας τις πιθανές βασικές αιτίες για το περιστατικό και/ή το σφάλμα του παραμετροποιημένου κωδικού του Πελάτη.
- 2.6.4. Η Ανάλυση Βασικής Αιτίας SAP για Παραμετροποιημένο Κωδικό δεν περιλαμβάνει τις παρεχόμενες διορθώσεις, τους εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων, ή την επίλυση περιστατικών για τον παραμετροποιημένο κωδικό του Πελάτη ανεξάρτητα από το ποιος δημιούργησε τον παραμετροποιημένο κωδικό του Πελάτη. Διορθώσεις ή επίλυση συμβάντων για Χαρακτηριστικά μπορεί να παρέχονται από τις Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις SAP στο πλαίσιο ξεχωριστής σύμβασης.
- 2.7. SAP Premium Service Level Agreement
- 2.7.1. Η Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών SAP Premium ("**PSLA**" ή "**PLSA's**") διατίθεται ως συστατικό μιας δέσμευσης υπηρεσιών SAP ActiveAttention σε πελάτες που εγγράφονται στο Προσάρτημα Υποστήριξης Επιχειρήσεων σε μια Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού της SAP ή ως συστατικό μιας δέσμευσης Υπηρεσιών ActiveAttention. Τα PSLA είναι επιπλέον των Συμβάσεων Επιπέδου Υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο ενός Προσαρτήματος Υποστήριξης Επιχειρήσεων σε μια Συμφωνία Άδειας Χρήσης Λογισμικού ως συστατικό δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention.
- 2.7.2. Οι ακόλουθες δεσμεύσεις PSLA θα ισχύουν για όλα τα περιστατικά Πελάτη που η SAP αποδέχεται ως Προτεραιότητα 2, 3 ή 4 (όπως ορίζεται στη Σημείωση SAP 67739) και τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο παρόν, για τους συνδυασμούς εγκατάστασης πελάτη, SID και αριθμών συστήματος που καθορίζονται στο έγγραφο πεδίου εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας. Οι εν λόγω PSLAs θα ξεκινούν το πρώτο πλήρες Ημερολογιακό Τρίμηνο που ακολουθεί τη σύναψη του Εντύπου Παραγγελίας.
- 2.7.2.1. PSLA για Αρχικούς Χρόνους Απόκρισης:
- α) Περιστατικά με Προτεραιότητα 2 («Υψηλή»): Η SAP θα απαντάει στα περιστατικά με Προτεραιότητα 2 εντός δύο (2) ωρών από την παραλαβή από τη SAP (24 την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα) των εν λόγω περιστατικών με Προτεραιότητα 2. Ένα περιστατικό λαμβάνει Προτεραιότητα 2 εάν οι κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές επηρεάζονται σημαντικά και δεν είναι δυνατή η εκτέλεση απαραίτητων εργασιών. Αυτό μπορεί να προκληθεί από εσφαλμένες λειτουργίες ή λειτουργίες ακατάλληλες για χρήση που απαιτούνται για την εκτέλεση αυτών των κινήσεων ή/και εργασιών.

- β) Περιστατικά με Προτεραιότητα 3 ("Μεσαία"): Η SAP θα απαντάει στα περιστατικά με Προτεραιότητα 3 εντός τεσσάρων (4) ωρών από την παραλαβή από τη SAP κατά τη διάρκεια του Ωραρίου Τοπικού Γραφείου των εν λόγω περιστατικών με Προτεραιότητα 3. Ένα περιστατικό λαμβάνει Προτεραιότητα 3 αν επηρεάζονται οι κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές. Το πρόβλημα αυτό μπορεί να προκληθεί από εσφαλμένες λειτουργίες ή λειτουργίες ακατάλληλες για χρήση που απαιτούνται για την εκτέλεση αυτών των κινήσεων.
- γ) Περιστατικά με Προτεραιότητα 4 ("Χαμηλή"): Η SAP θα απαντάει στα περιστατικά με Προτεραιότητα 4 εντός οκτώ (8) ωρών από την παραλαβή από τη SAP κατά τη διάρκεια του Ωραρίου Τοπικού Γραφείου των εν λόγω περιστατικών με Προτεραιότητα 4. Ένα περιστατικό λαμβάνει Προτεραιότητα 4 αν το πρόβλημα έχει μερικές ή καμία επίπτωση στις κανονικές επιχειρηματικές συναλλαγές. Το πρόβλημα οφείλεται σε λανθασμένες ή μη κατάλληλες λειτουργίες που δεν απαιτούνται καθημερινά ή που χρησιμοποιούνται πολύ σπάνια.

2.7.2.2. PSLA για το Χρόνο Απόκρισης Διορθωτικών Ενεργειών για τα Περιστατικά με Προτεραιότητα 2

Η SAP θα παρέχει λύσεις ή πρόγραμμα ενεργειών για την επίλυση ("**Διορθωτική Ενέργεια**") του περιστατικού με Προτεραιότητα 2 εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή από τη SAP κατά τη διάρκεια του Ωραρίου Τοπικού Γραφείου του εν λόγω περιστατικού με Προτεραιότητα 2 ("**PCSLA για Διορθωτική Ενέργεια για Προτεραιότητα 2**").

2.7.2.3. Εάν ένα σχέδιο δράσης υποβληθεί ως Διορθωτική Ενέργεια, αυτό το σχέδιο δράσης θα περιλαμβάνει:

- α) την κατάσταση της διαδικασίας επίλυσης,
- β) τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα, συμπεριλαμβανομένου του προσδιορισμού των υπεύθυνων πόρων της SAP
- γ) απαιτούνται ενέργειες πελατών για την υποστήριξη της διαδικασίας επίλυσης·
- δ) στο μέτρο του δυνατού, προγραμματισμένες ημερομηνίες για τις ενέργειες της SAP, και
- ε) ημερομηνία και ώρα για την επόμενη ενημέρωση κατάστασης από την SAP. Οι επακόλουθες ενημερώσεις κατάστασης θα περιλαμβάνουν μια περίληψη των ενεργειών που λήφθηκαν μέχρι αυτή τη στιγμή, τα προγραμματισμένα επόμενα βήματα και την ημερομηνία και ώρα για την επόμενη ενημέρωση κατάστασης.

2.7.2.4. Η PSLA για τον Χρόνο Απόκρισης Διορθωτικής Ενέργειας για Περιστατικά με Προτεραιότητα 2 αναφέρεται μόνο στο μέρος του χρόνου επεξεργασίας του περιστατικού στη SAP ("**Χρόνος Επεξεργασίας**"). Ο Χρόνος Επεξεργασίας δεν περιλαμβάνει τον χρόνο που το περιστατικό βρίσκεται σε κατάσταση «Ενέργεια πελάτη» ή "Προτεινόμενη λύση SAP", ενώ:

- α) η κατάσταση «**Ενέργεια Πελάτη**» σημαίνει ότι το περιστατικό παραδόθηκε στον Πελάτη, και
- β) Η κατάσταση "**Προτεινόμενη Λύση SAP**» αναφέρεται στο γεγονός ότι η SAP έχει παράσχει μία διορθωτική ενέργεια όπως περιγράφεται στο παρόν.

2.7.2.5. Η PSLA για την Διορθωτική Ενέργεια για περιστατικά με Προτεραιότητα 2 θα θεωρείται ότι ικανοποιήθηκε αν εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από τον χρόνο επεξεργασίας για περιστατικά με Προτεραιότητα 2: η SAP προτείνει λύσεις ή ένα πρόγραμμα ενεργειών, ή αν ο Πελάτης συμφωνήσει να μειώσει το επίπεδο προτεραιότητας του περιστατικού.

2.7.3. Προϋποθέσεις:

2.7.3.1. Οι PSLAs θα ισχύουν μόνο όταν πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις για τα περιστατικά:

- α) σε όλες τις περιπτώσεις, εκτός από την Ανάλυση Βασικής Αιτίας για Παραμετροποιημένο Κώδικα σύμφωνα με την Ενότητα 2.6 παραπάνω, τα περιστατικά σχετίζονται με εκδόσεις Λογισμικού SAP που ταξινομούνται από τη SAP με την κατάσταση αποστολής «απεριόριστη αποστολή».
- β) περιστατικά που υποβάλλονται από τον Αδειούχο στα Αγγλικά μέσω του SAP Solution Manager Enterprise Edition, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα διαδικασία σύνδεσης διαχείρισης περιστατικών της SAP που περιέχει τις σχετικές λεπτομέρειες που είναι απαραίτητες (όπως καθορίζεται στη Σημείωση SAP 16018 ή τυχόν μελλοντική Σημείωση SAP που αντικαθιστά τη Σημείωση SAP 16018) για τη SAP ώστε να προβεί σε ενέργειες για το αναφερόμενο περιστατικό, και

- γ) περιστατικά που σχετίζονται με την έκδοση προϊόντος του Λογισμικού SAP το οποίο λαμβάνει Κύρια Υποστήριξη ή Εκτεταμένη Υποστήριξη
- 2.7.3.2. Για περιστατικά με Προτεραιότητα 2, οι ακόλουθες πρόσθετες προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται από τον Πελάτη:
- α) το ζήτημα και ο επιχειρηματικός αντίκτυπός του περιγράφονται επαρκώς με λεπτομέρειες ώστε να μπορεί η SAP να αξιολογήσει το ζήτημα.
 - β) Ο Πελάτης διαθέτει για επικοινωνία με την SAP, 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, έναν αγγλόφωνο αρμόδιο επικοινωνίας με εκπαίδευση και γνώσεις επαρκείς για να βοηθήσει στην επίλυση του περιστατικού με Προτεραιότητα 2 σύμφωνα με τις υποχρεώσεις του Πελάτη βάσει του παρόντος, και
 - γ) παρέχεται ένας αρμόδιος επικοινωνίας με τον Πελάτη για το άνοιγμα μιας απομακρυσμένης σύνδεσης στο σύστημα και για την παροχή των απαραίτητων δεδομένων σύνδεσης στην SAP.
- 2.7.4. Εξαιρέσεις.
- Οι ακόλουθοι τύποι περιστατικών εξαιρούνται από τις PSLA:
- α) περιστατικά που αφορούν την έκδοση, την υποέκδοση ή/και τις λειτουργίες Λογισμικού SAP που αναπτύχθηκε ειδικά για τον Πελάτη (συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, όσων αναπτύχθηκαν από τις Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις SAP ή/και από θυγατρικές της SAP) με την εξαίρεση του παραμετροποιημένου κώδικα που έχει δημιουργηθεί με το εργαλείο ανάπτυξης της SAP.
 - β) περιστατικά που αφορούν εκδόσεις χωρών που αποτελούν μέρος των Λύσεων επιχειρηματικής Υποστήριξης και πραγματοποιούνται ως add-ons συνεργάτη, βελτιώσεις ή τροποποιήσεις εξαιρούνται ρητά, ακόμη και αν αυτές οι εκδόσεις χωρών δημιουργήθηκαν από τη SAP ή μια θυγατρική της SAP, και
 - γ) το βασικό αίτιο πίσω από το περιστατικό δεν είναι δυσλειτουργία, αλλά μια λειτουργία που λείπει («αίτημα ανάπτυξης») ή το περιστατικό ανάγεται σε αίτημα παροχής συμβουλών.
- 2.7.5. Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας
- 2.7.5.1. Η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με τις PSLAs, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν δράσει εντός του επιτρεπτού χρονικού ορίου κατά το ενενήντα πέντε τοις εκατό (95%) του συνόλου των περιπτώσεων για όλες τις PSLAs κατά τη διάρκεια ενός Ημερολογιακού Τριμήνου. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης υποβάλλει λιγότερα από είκοσι (20) περιστατικά (για το σύνολο όλων των PSLA) σύμφωνα με τις PSLA που ορίζονται παραπάνω κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Ημερολογιακού Τριμήνου στη διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention, ο Πελάτης συμφωνεί ότι η SAP θα θεωρείται ότι κάλυψε τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την PSLA, όπως ορίζεται ανωτέρω, εάν η SAP δεν υπερέβη το χρονικό πλαίσιο που ορίζεται στη PSLA για περισσότερα από ένα περιστατικό κατά τη διάρκεια του αντίστοιχου Ημερολογιακού Τριμήνου.
- 2.7.5.2. Με την επιφύλαξη της Ενότητας 2.7.5.1 παραπάνω, εάν δεν τηρούνται τα χρονοδιαγράμματα για τις PSLA (κάθε ένα "**Αποτυχία PSLA**"), θα ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες και διαδικασίες:
- α) Ο Πελάτης θα ενημερώσει γραπτώς τη SAP για οποιαδήποτε επικαλούμενη Αποτυχία PSLA.
 - β) Η SAP θα διερευνήσει τυχόν τέτοιους ισχυρισμούς και θα παράσχει γραπτή αναφορά που αποδεικνύει ή διαψεύδει την ακρίβεια της αξίωσης του Πελάτη.
 - γ) Ο Πελάτης θα παρέχει εύλογη βοήθεια στη SAP στις προσπάθειές της να διορθώσει τυχόν προβλήματα ή διαδικασίες που εμποδίζουν την ικανότητα της SAP να ικανοποιήσει τις PSLA.
 - δ) με την επιφύλαξη αυτής της Ενότητας 2.7.5, εάν με βάση την αναφορά αποδειχθεί Αποτυχία SLA, η SAP θα εφαρμόσει μια πίστωση επιπέδου υπηρεσίας premium ("**PSLC**") στο επόμενο τιμολόγιο τιμήματος υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη ίση με το 0,25% του Τιμήματος Υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη για την ισχύον Ημερολογιακό Τρίμηνο για κάθε Αποτυχία PSLA που αναφέρεται και αποδεικνύεται, με την επιφύλαξη ανώτατου ορίου PSLC ανά Ημερολογιακό Τρίμηνο 5% του Τιμήματος Υπηρεσίας ActiveAttention του Πελάτη για αυτό το Ημερολογιακό Τρίμηνο.
 - ε) Ο Πελάτης ενημερώνει τη SAP για κάθε PSLC εντός διαστήματος ενός (1) μηνός μετά τη λήξη του Ημερολογιακού Τριμήνου κατά το οποίο προέκυψε η Αποτυχία PSLA.
 - στ) Δεν εφαρμόζεται PSLC εκτός και εάν ληφθεί γραπτή και πλήρως τεκμηριωμένη αξίωση PSLC του Πελάτη από τη SAP, και

- ζ) Το PSLC που ορίζεται στην παρούσα Ενότητα 2.7.5.2 αποτελεί την αποκλειστική αποζημίωση του Πελάτη αναφορικά με κάθε επικαλούμενη ή πραγματική Αποτυχία PSLA.
- 2.8. Υπηρεσία SAP Accelerated Incident Management ("AIM")
- 2.8.1. Η SAP θα παρέχει πρόσβαση σε αγγλόφωνο επώνυμο αρμόδιο επικοινωνίας εντός του οργανισμού υποστήριξης της SAP ("**SAP Incident Manager**"), μεταξύ 8:30 π.μ. έως 5:30 μ.μ. τοπική ώρα, Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς από τα μέρη, για να υποστηρίξει του Πελάτη στη βελτιστοποίηση της επεξεργασίας περιστατικών Προτεραιότητας 1 και Προτεραιότητας 2 όπως ορίζεται στην ισχύουσα Συμφωνία Υποστήριξης SAP. Η αντιστοίχιση του SAP Incident Manager θα συμβεί εντός έξι (6) εβδομάδων από τη σύναψη του Εντύπου Παραγγελίας.
- 2.8.2. Ο SAP Incident Manager παρέχει:
- α) την δραστηριότητα περιστατικού και την παρακολούθηση της κατάστασης περιστατικών με Προτεραιότητα 1 και Προτεραιότητα 2,
 - β) την δημιουργία αναφοράς τάσης της κατάστασης του περιστατικού σε όλες τις προτεραιότητες περιστατικών του Πελάτη,
 - γ) την/τις συνόδο/ους ενίσχυσης της διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών, και
 - δ) τις περιοδικές απομακρυσμένες συναντήσεις με τον Πελάτη προκειμένου να επανεξεταστεί η κατάσταση των περιστατικών του Πελάτη.
- 2.8.3. Επιπλέον, η SAP θα διαθέσει έναν διαχειριστή κρίσιμων καταστάσεων εντός του οργανισμού υποστήριξης της SAP για να συντονίζει εξ αποστάσεως ή/και να βοηθήσει μια επαφή διαχείρισης που έχει οριστεί από τον πελάτη ("**Επαφή Πελάτη**") με περιστατικά με Προτεραιότητα 1. Ο ορισμός ενός διαχειριστή κρίσιμων καταστάσεων θα πραγματοποιηθεί περίπου 1 ώρα μετά το αίτημα του Πελάτη που τεκμηριώνεται σε ένα περιστατικό με Προτεραιότητα 1. Ο αντιστοιχισμένος διαχειριστής κρίσιμων καταστάσεων θα είναι διαθέσιμος στον Υπεύθυνο Επικοινωνίας Πελάτη και θα παραμείνει διαθέσιμος μέχρι το νωρίτερο από τα ακόλουθα:
- α) επίλυση ή παράκαμψη του περιστατικού με Προτεραιότητα 1·
 - β) μείωση του επιπέδου προτεραιότητας περιστατικού σε επίπεδο προτεραιότητας διαφορετικό από την Προτεραιότητα 1, ή
 - γ) συμφωνία των μερών για την απεμπλοκή του αντιστοιχισμένου ατόμου της SAP.
- 2.8.4. Οι Υπηρεσίες AIM θα ισχύουν μόνο σε περιστατικά που σχετίζονται με την έκδοση προϊόντος του Λογισμικού SAP το οποίο λαμβάνει Κύρια Υποστήριξη ή Εκτεταμένη Υποστήριξη
- 2.8.5. Οι Υπηρεσίες AIM θα παρέχονται αποκλειστικά για επιλεγμένους συνδυασμούς εγκατάστασης πελάτη, SID και αριθμού συστήματος ή/και εγκατάσταση Πελάτη, Υπηρεσία SAP Cloud και συνδυασμούς αναγνωριστικού μισθωτή που καθορίζονται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών SAP ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει Υπηρεσίες AIM για τις Υπηρεσίες SAP Cloud που προσδιορίζονται στη Σημείωση SAP 2649568.
- 2.8.6. Ο Πελάτης θα προσδιορίσει μέχρι τρεις (3) κατάλληλες αγγλόφωνες επαφές ("**Επαφή/ές AIM Πελάτη** «) και θα παρέχει τα στοιχεία της επαφής (συγκεκριμένα την διεύθυνση e-mail και τον αριθμό τηλεφώνου) στα πλαίσια της οποίας μπορεί να επικοινωνήσει με την Επαφή AIM του Πελάτη. Οι Υπηρεσίες AIM θα παραδοθούν αποκλειστικά στην/στις αντιστοιχισμένη/ες Επαφή/ές AIM του Πελάτη.
- 2.8.7. Ως προετοιμασία για την παράδοση των Υπηρεσιών AIM, των Επαφών AIM του Πελάτη και του αντιστοιχισμένου Διαχειριστή Περιστατικού SAP θα πρέπει να εκτελέσει από κοινού μία (1) αρχική απομακρυσμένη συνάντηση διαμόρφωσης.
- 2.9. Η Βασική Υποστήριξη SAP για Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις ("**Υποστήριξη IDP**")
- Η Υποστήριξη IDP παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης διαχείρισης περιστατικού όπως ορίζονται στο Παράρτημα 1 που επισυνάπτεται στο παρόν για όλα τα Χαρακτηριστικά που παραδίδονται και είναι αποδεκτά από τον Πελάτη σύμφωνα με το Έγγραφο(α) Πεδίου Εφαρμογής Καινοτόμων Επιχειρηματικών Λύσεων σύμφωνα με Έντυπο Παραγγελίας που ορίζεται σε Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας ("**Επιλέξιμο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP**") εξαιρουμένου του

λογισμικού στο οποίο ισχύουν ειδικά σύμφωνα υποστήριξης λογισμικού (το οποίο περιλαμβάνει αλλά δεν περιορίζεται στα SAP Enterprise Support ή SAP Product Support for Large Enterprises).

3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ

- 3.1. Κάθε μέρος θα καθορίσει έναν Διαχειριστή Δέσμευσης. Ο Διαχειριστής Δέσμευσης της SAP θα είναι ο αντιστοιχισμένος FTQM. Ο Διαχειριστής Δέσμευσης του Πελάτη θα πρέπει να μιλάει Αγγλικά και να είναι εξουσιοδοτημένος να λαμβάνει τις απαραίτητες αποφάσεις για τον Πελάτη ή να εφαρμόζει αυτές τις αποφάσεις χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Αυτοί οι Διαχειριστές Δέσμευσης θα συνεργάζονται στενά μεταξύ τους για τη διαχείριση των όρων της Συμφωνίας. Οι Υπηρεσίες ActiveAttention που εκτελέστηκαν από τους αντιστοιχισμένους πόρους SAP θα συντονίζονται με τον Διαχειριστή Δέσμευσης του Πελάτη
- 3.2. Επιπλέον, τα μέρη θα διεξάγουν τακτικές συναντήσεις στελεχών κατά τη διάρκεια των Υπηρεσιών ActiveAttention ("**Συναντήσεις Στελεχών**"). Αυτές οι Συναντήσεις Στελεχών θα πραγματοποιούνται όχι λιγότερο από μία φορά ανά τρίμηνο στις ώρες και ημερομηνίες που έχουν συμφωνηθεί από κοινού από τα μέρη. Ο σκοπός των Συναντήσεων Στελεχών είναι η αναθεώρηση, συζήτηση και αμοιβαία συμφωνία για περαιτέρω μέτρα που θα ληφθούν για την επίτευξη των σκοπών των Υπηρεσιών ActiveAttention που ισχύουν βάσει της εκάστοτε ισχύουσας κατάστασης Υπηρεσιών ActiveAttention. Κάθε συνάντηση θα περιλαμβάνει μια αναφορά κατάστασης για την πρόοδο στις βασικές περιοχές εστίασης, συμπεριλαμβανομένων, αλλά χωρίς να περιορίζεται σε, των εξής:
- α) Αξιολόγηση της προόδου σύμφωνα με το πρόγραμμα Υπηρεσιών ActiveAttention σε σύγκριση με τις βασικές συμφωνημένες περιοχές ενδιαφέροντος, τα KPI και το σχέδιο δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention.
 - β) Αναγνώριση των κινδύνων και/ή των καθυστερήσεων που μπορεί να θέσουν σε κίνδυνο την απόδοση της λύσης Λογισμικού SAP του Πελάτη συμπεριλαμβανομένων των προτάσεων άμβλυνσης του κινδύνου
 - γ) Υλοποίηση προτάσεων,
 - δ) Συζήτηση για τα εκκρεμή θέματα και τυχόν απαιτήσεις αλλαγής και από τα δύο μέρη, και
 - ε) Σχετικές λεπτομέρειες που αφορούν την οργάνωση και τον προγραμματισμό του έργου.

Την έκθεση της συνάντησης πρέπει να την προετοιμάσει ο Διαχειριστής Δέσμευσης της SAP και να την προωθήσει στον Διαχειριστή Δέσμευσης του Πελάτη για έγκριση. Αν ο Διαχειριστής Δέσμευσης του Πελάτη δεν αμφισβητήσει εγγράφως την έκθεση εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αναφέροντας συγκεκριμένες αλλαγές για την έκθεση, η έκθεση θα θεωρείται ότι επιβεβαιώθηκε από τον Πελάτη. Τα μέρη θα συνεργαστούν με καλή πίστη για την επίλυση των αιτήσεων αλλαγής της έκθεσης και θα χορηγήσουν τις τελικές εκδόσεις για έγκριση και αποδοχή.

3.3. SAP Cloud Governance

Εάν ο Πελάτης έχει εγγραφεί στο SAP Preferred Care, στην έκδοση cloud ή/και στο SAP Preferred Success, στην έκδοση cloud, οι Ειδικοί Υποστήριξης (όπως ορίζονται στην Πολιτική Υποστήριξης για τις Υπηρεσίες SAP Cloud) θα συμπεριληφθούν στη διαχείριση δέσμευσης των υπηρεσιών ActiveAttention Services [δηλ. Συμμετοχή σε Εκτελεστικές Συνεδριάσεις, συντονισμός δραστηριοτήτων με τον/τους αντιστοιχισμένο/ους Διαχειριστή Δέσμευσης] που περιγράφονται στην παρούσα Ενότητα 3 κατά τη διάρκεια ισχύος των Υπηρεσιών ActiveAttention και για όσο διάστημα ο Πελάτης συνεχίζει να είναι συνδρομητής στο SAP Preferred Care, έκδοση cloud και/ή το SAP Preferred Success, έκδοση cloud.

- 3.4. Η συνεργασία οποιουδήποτε τρίτου συμβούλου συνεργάτη του Πελάτη («**Συνεργάτης Πελάτη**») είναι κρίσιμη για την επιτυχία των μεμονωμένων δεσμεύσεων της Υπηρεσίας ActiveAttention. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι ο εν λόγω Συνεργάτης Πελάτη θα συμμορφώνεται με τις ευθύνες του Πελάτη, την παρούσα ASD και οποιοδήποτε Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας, και θα συνεργάζεται με τη SAP αν ζητηθεί μέσα σε λογικά πλαίσια από τη SAP προκειμένου η SAP να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της σύμφωνα με την ASD και τα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας.

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

Για να λαμβάνει τις Υπηρεσίες ActiveAttention στο πλαίσιο εντός Εντύπου Παραγγελίας, ο Πελάτης πρέπει:

- α) να συνεχίσει να καταβάλει όλα τα τιμήματα υποστήριξης (δηλαδή, τιμήματα υποστήριξης επιχειρήσεων ή τιμήματα υποστήριξης προϊόντων για μεγάλες επιχειρήσεις) σύμφωνα με τη Συμφωνία Άδειας Χρήσης.
- β) ειδάλως να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του βάσει της Άδειας Χρήσης, του GTC, της Εντύπου Παραγγελίας και του Έγγραφου Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention, και
- γ) να παρέχει απομακρυσμένη σύνδεση και πρόσβαση δεδομένων σύμφωνα με το Προσάρτημα Υποστήριξης.

5. ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- 5.1. Οι αντιστοιχισμένοι Ενσωματωμένοι Πόροι θα δικαιούνται την κανονική ετήσια άδεια όπως ορίζεται στην σύμβαση εργασίας τους με την SAP ή άλλη θυγατρική εταιρεία της SAP.
- 5.2. Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική επικοινωνία, η γλώσσα για την παράδοση των Υπηρεσιών ActiveAttention θα είναι τα Αγγλικά. Οι σχετικές πληροφορίες που σχετίζονται με τις μεμονωμένες Υπηρεσίες ActiveAttention θα παρέχονται στους πόρους της SAP στα Αγγλικά.
- 5.3. Οι αντιστοιχισμένοι πόροι SAP (συμπεριλαμβανομένων των αντιστοιχισμένων Ενσωματωμένων Πόρων) μπορεί περιστασιακά να εκτελούν δραστηριότητες Υπηρεσιών ActiveAttention, σύμφωνα με το παρόν, από τα γραφεία της SAP.
- 5.4. Το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών ActiveAttention που παρέχονται από τη SAP μπορεί να αλλάξει ετησίως από τη SAP οποιαδήποτε στιγμή με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση εντός ενενήντα (90) ημερών για να παρουσιάσει την ανάπτυξη του Λογισμικού SAP και των τεχνικών πλεονεκτημάτων, και εφόσον οι αλλαγές στο πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών ActiveAttention ισχύουν για παρόμοιες περιπτώσεις των πελατών SAP που λαμβάνουν τις υπηρεσίες ActiveAttention στην Περιοχή όπως ορίζεται στην ισχύουσα Σύμβαση Άδειας Χρήσης της SAP. Αν η SAP ασκήσει το δικαίωμά της να αλλάξει το πεδίο εφαρμογής σύμφωνα με την Ενότητα 5.4, και αυτές οι αλλαγές δεν γίνουν αποδεκτές από τον Πελάτη, ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να καταγγείλει το Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας που επηρεάζεται από τις εν λόγω αλλαγές του πεδίου εφαρμογής κατά τη λήξη της περιόδου των ενενήντα (90) ημερών. Αν ο Πελάτης δεν καταγγείλει τη σύμβαση εντός της προκαθορισμένης περιόδου, θεωρείται ότι οι αλλαγές είναι αποδεκτές από τον Πελάτη.
- 5.5. Τα τιμήματα υπόκεινται να αλλάξουν μία φορά ανά ημερολογιακό έτος μέχρι 90 (ενενήντα) ημέρες πριν από την έγγραφη ειδοποίηση στον Πελάτη. Αν η SAP ασκήσει το δικαίωμά της να αλλάξει τα τιμήματα σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο και οι αλλαγές δεν γίνουν αποδεκτές από τον Πελάτη, ο Πελάτης δύναται να καταγγείλει το Έγγραφο(α) Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention των Εντύπων Παραγγελίας που επηρεάζεται από την αλλαγή του τιμήματος με γραπτή ειδοποίηση τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή από τον Πελάτη της ειδοποίησης της SAP που αφορά την συγκεκριμένη αλλαγή στα τιμήματα με ισχύ ως το τέλος του εκάστοτε ημερολογιακού έτους στο οποίο έχει πραγματοποιηθεί η αλλαγή. Αν ο Πελάτης δεν καταγγείλει τη σύμβαση εντός της προκαθορισμένης περιόδου, θεωρείται ότι οι αλλαγές τιμήματος είναι αποδεκτές από τον Πελάτη.
- 5.6. Οι Υπηρεσίες ActiveAttention θα λήξουν την ίδια ημερομηνία όπως:
 - α) τυχόν λήξη του Προσαρτήματος βάσει της Άδειας Χρήσης· ή
 - β) οποιαδήποτε αλλαγή Πελάτη στη συνδρομή υποστήριξης SAP (δηλαδή SAP Enterprise Support ή SAP Product Support for Large Enterprises) στο SAP Standard Support.

Παράρτημα 1

Η Βασική Υποστήριξη SAP για Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις

Το παρόν Παράρτημα διέπει την παροχή Βασικής Υποστήριξης για Καινοτόμες Επιχειρηματικές Λύσεις SAP, όπως ορίζεται περαιτέρω στο παρόν ("Υποστήριξη IDP") για όλα τα Χαρακτηριστικά, όπως ορίζεται στην ενότητα 1.3 κάτωθι, όπου, εξαιρουμένου του λογισμικού στο οποίο ισχύουν σύμφωνα ειδικής υποστήριξης (τα οποία περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται στα SAP Enterprise Support ή SAP Product Support for Large Enterprises).

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

- 1.1. **"Βασικό Λογισμικό"**: Για τους σκοπούς του παρόντος Προσαρτήματος, ο όρος "Βασικό Λογισμικό" αναφέρεται στο Λογισμικό SAP από το οποίο εξαρτάται/και με το οποίο λειτουργεί η εγκατάσταση και η χρήση των Χαρακτηριστικών. Στο Λογισμικό Βάσης δεν έχει παραχωρηθεί άδεια χρήσης σύμφωνα με την παρούσα Έκθεση και πρέπει να του παραχωρηθεί άδεια χρήσης ξεχωριστά.
- 1.2. **"Σημείο Επικοινωνίας Πελάτη"**: Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος, ο όρος "Σημείο Επικοινωνίας Πελάτη" αναφέρεται στο πιστοποιημένο Κέντρο Εξειδίκευσης Πελατών («COE Πελατών») ή στους υπαλλήλους του Πελάτη που έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν υπηρεσίες Υποστήριξης IDP. Για το COE Πελατών ισχύουν οι σχετικοί όροι και προϋποθέσεις του Προσαρτήματος Υποστήριξης. Αν δεν υπάρχει διαθέσιμο COE Πελατών, οι υπάλληλοι που έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν υπηρεσίες Υποστήριξης IDP θα πρέπει να έχουν ανακοινωθεί εγγράφως από τον Πελάτη στη SAP.
- 1.3. **"Χαρακτηριστικά"**: Για τους σκοπούς της παρούσας Έκθεσης, η αναφορά σε "Χαρακτηριστικά" δηλώνει το λογισμικό ή την λειτουργικότητα και την τεκμηρίωσή του που αγόρασε ο Πελάτης από την SAP σύμφωνα με το Επιλέξιμο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP του Εγγράφου Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας.
- 1.4. **"Παραγωγικό Σύστημα"**: Για τους σκοπούς της παρούσας Έκθεσης, ο όρος "Παραγωγικό Σύστημα" αναφέρεται στο παραγωγικό σύστημα στο οποίο εγκαταστάθηκαν τα Χαρακτηριστικά, το οποίο χρησιμοποιήθηκε για κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες και όπου καταγράφηκαν τα δεδομένα του Πελάτη.
- 1.5. **"Λογισμικό SAP"**: Για τους σκοπούς του παρόντος Παραρτήματος, ο όρος "Λογισμικό SAP" αναφέρεται σε όλο το λογισμικό για το οποίο παραχωρήθηκε άδεια χρήσης από τη SAP στον Πελάτη δυνάμει της Σύμβασης Άδειας Χρήσης Λογισμικού.

2. Η ΒΑΣΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ SAP ΓΙΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

- 2.1. Η Υποστήριξη IDP που παρέχεται σύμφωνα με την παρούσα Έκθεση περιορίζεται στα Χαρακτηριστικά που παραδόθηκαν, και έγιναν αποδεκτά από τον Πελάτη, σύμφωνα με το Επιλέξιμο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP που αναφέρεται στο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention στο Έντυπο Παραγγελίας. Οι υπηρεσίες Υποστήριξης IDP υποστηρίζουν την λειτουργικότητα των Χαρακτηριστικών με τις εκδόσεις του Λογισμικού Βάσης και στο περιβάλλον τεχνολογίας πληροφοριών ("IT") όπως ορίζεται σύμφωνα με τα αντίστοιχα Επιλέξιμα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP και την σχετική τεκμηρίωσή τους.
- 2.2. Υποστήριξη IDP για εκείνα τα Επιλέξιμα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP όπου η αποδοχή των Χαρακτηριστικών από τον Πελάτη θα πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος των Υπηρεσιών ActiveAttention ενός Εγγράφου Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε ένα Έντυπο Παραγγελίας, θα ξεκινήσει από την πρώτη ημέρα του μήνα που ακολουθεί την εκτέλεση από τον Πελάτη μιας τροποποίησης στο Έντυπο Παραγγελίας που ενεργοποιεί την Υποστήριξη IDP σύμφωνα με ένα Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υπηρεσιών ActiveAttention σε Έντυπο Παραγγελίας. Όλο το άλλο Λογισμικό SAP που έχει λάβει άδεια από τον Πελάτη σύμφωνα με τη Σύμβαση Άδειας Χρήσης Λογισμικού έχει εξαιρεθεί ρητώς από τις υπηρεσίες Υποστήριξης IDP που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα Έκθεση.
- 2.3. Η Υποστήριξη IDP παρέχεται κατά το Ωράριο Τοπικού Γραφείου και περιλαμβάνει τα εξής:
 - α) Διαχείριση περιστατικού από τη SAP για προβλήματα που σχετίζονται με Χαρακτηριστικά,

- β) Διορθώσεις στην κωδικοποίηση ή στην ενημερωμένη έκδοση κώδικα (όπως μεταβληθέντα προγράμματα που δεν αναπαράγουν την αναφερόμενη δυσλειτουργία), ή λύσεις με εναλλακτικό τρόπο αντιμετώπισης ή προγράμματα ενεργειών, και
- γ) Πακέτα Υποστήριξης για τα Χαρακτηριστικά - διορθωτικά πακέτα για την μείωση της προσπάθειας εφαρμογής μεμονωμένων διορθώσεων ή αλλαγών στην υπάρχουσα λειτουργία Αυτό δεν ισχύει σε περιπτώσεις όπου τα Χαρακτηριστικά αναπτύσσονται ή αναπτύχθηκαν στο μη παραγωγικό σύστημα του Πελάτη.

2.4. Για καθημερινή λειτουργία και συνεργασία για θέματα υποστήριξης σχετικά με την Υποστήριξη IDP, η SAP θα ορίσει έναν αρμόδιο επικοινωνίας για τον Πελάτη μέσα στον οργανισμό Innovative Business Solutions της SAP (ο **"Υπεύθυνος Παροχής Υποστήριξης IDP"**). Ο Υπεύθυνος Παροχής Υποστήριξης CDP θα εκτελέσει τις ακόλουθες εργασίες που σχετίζονται με την Υποστήριξη CDP για τα Χαρακτηριστικά:

- α) Εγκατάσταση και διαχείριση του συστατικού περιστατικού του Πελάτη και της ουράς σχετικών περιστατικών
- β) Διαχειριστείτε την εσωτερική ομάδα υποστήριξης των Καινοτόμων Επιχειρηματικών Λύσεων SAP στην οποία έχει ανατεθεί η παροχή Υποστήριξης IDP βάσει του παρόντος.
- γ) Υποστήριξη του TQM στον συντονισμό και την ένταξη των κατάλληλων Υπηρεσιών ActiveAttention που σχετίζονται με την Υποστήριξη IDP στο σχέδιο δέσμευσης των Υπηρεσιών ActiveAttention.
- δ) Υποστήριξη του TQM στον συντονισμό της παροχής μεμονωμένων υπηρεσιών στο επίπεδο έργου για Υπηρεσίες ActiveAttention που σχετίζονται με την Υποστήριξη IDP και έχουν συμπεριληφθεί σε σχέδιο δέσμευσης Υπηρεσιών ActiveAttention.
- ε) Συμμετοχή στις Συναντήσεις Στελεχών με θέματα σχετικά με την Υποστήριξη IDP (π.χ. η αναφορά στα περιστατικά του Πελάτη, κατάσταση παροχής κατά τις παραδόσεις Υπηρεσιών ActiveAttention που σχετίζονται με την Υποστήριξη IDP)

3. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΕΛΑΤΗ

Προκειμένου να λάβει υπηρεσίες Υποστήριξης IDP όπως περιγράφονται στην Έκθεση, ο Πελάτης θα πρέπει να ικανοποιεί τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- α) Να ικανοποιήσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παρούσα Έκθεση, το Έντυπο Παραγγελίας και τη Σύμβαση.
- β) Να μεταβιβάσει όλα τα περιστατικά στην SAP, στα Αγγλικά, μέσω της εκάστοτε ισχύουσας υποδομής υποστήριξης της SAP η οποία γνωστοποιείται στον Πελάτη με το Προσάρτημα Υποστήριξης μέσω του συστατικού περιστατικού που παρέχεται από την SAP εγγράφως κατόπιν αποδοχής των ισχυόντων Χαρακτηριστικών. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν αντιστοιχίσει το περιστατικό που αφορά τα Χαρακτηριστικά στο σωστό συστατικό περιστατικού, η απάντηση της SAP στο περιστατικό μπορεί να καθυστερήσει όσο η SAP καθορίζει το κατάλληλο συστατικό ανάρτησης. Ο Πελάτης κατανοεί και αναγνωρίζει ότι η SAP κανονικά θα πρέπει να μεταφράσει το/τα περιστατικό/ά που δεν είναι στα Αγγλικά πριν το/τα επεξεργαστεί, και αυτό θα καθυστερήσει το χρόνο επεξεργασίας του περιστατικού.
- γ) Ο πελάτης θα περιγράψει πώς παρουσιάζεται το περιστατικό. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Πελάτης μπορεί να χρειαστεί να επιδείξει το συμβάν. Ο Πελάτης θα βοηθήσει την SAP να αναλύσει το περιστατικό και να υποστηρίξει τις υπηρεσίες Υποστήριξης IDP της SAP, και αν χρειάζεται θα διευρύνει τους υπαλλήλους του Πελάτη για αυτούς τους σκοπούς.
- δ) Ο Πελάτης θα ταξινομήσει κάθε περιστατικό στα Χαρακτηριστικά ή στη σχετική τεκμηρίωση σύμφωνα με τη Σημείωση SAP 67739.
- ε) Ο Πελάτης πρέπει να διαθέσει στην SAP όλα τα έγγραφα που αφορούν τις τροποποιήσεις και τις βελτιώσεις (π.χ. Τροποποιήσεις ή Add-Ons) που πραγματοποιήθηκαν από ή για τον Πελάτη και θα βοηθήσουν την ανάλυση του περιστατικού. Ο Πελάτης θα πρέπει επίσης να διατηρεί κατάλληλα, ενημερωμένα αρχεία αυτών των τροποποιήσεων και των βελτιώσεων, και να παρέχει στην SAP πρόσβαση σε αυτά όταν απαιτείται.
- στ) Ο Πελάτης θα πρέπει να εφαρμόσει όλες τις διορθώσεις κωδικοποίησης, τις λύσεις διόρθωσης, τα πακέτα υποστήριξης, κλπ. που παρέχονται από τη SAP σύμφωνα με την παρούσα Έκθεση στα Χαρακτηριστικά.

ζ) Μπορεί να απαιτηθεί από τον Πελάτη να αναβαθμίσει σε πιο πρόσφατες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος και των βάσεων δεδομένων για τη λήψη των Υπηρεσιών Υποστήριξης IDP.

4. ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΗ, ΈΛΕΓΧΟΣ.

- 4.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει να ενημερώσει την SAP χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για τυχόν αλλαγές στις εγκαταστάσεις των Χαρακτηριστικών του Πελάτη και όλες τις άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με την χρήση των Χαρακτηριστικών.
- 4.2. Για τη συμμόρφωση με τους όρους της παρούσας Έκθεσης, η SAP έχει το δικαίωμα να παρακολουθεί περιοδικά την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχονται από τον Πελάτη.

5. ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΌΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ.

- 5.1. Η υποστήριξη IDP σύμφωνα με το παρόν θα παρέχεται στο μη-παραγωγικό σύστημα του Πελάτη, όπου τα Χαρακτηριστικά παρασχέθηκαν στον Πελάτη σύμφωνα με το αντίστοιχο Έγγραφο Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP για εύλογη αιτία και λαμβάνοντας υπόψη όλες τις άλλες προϋποθέσεις αυτού του Παραρτήματος, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει και η SAP μπορεί να συμφωνήσει να παρέχει την Υποστήριξη IDP σε άλλο μη Παραγωγικό Σύστημα του Πελάτη αντί αυτού για την αντίστοιχη παροχή Υποστήριξης IDP. Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, είναι πάντα αποκλειστική ευθύνη του Πελάτη να εφαρμόσει την παρεχόμενη Υποστήριξη IDP στα Παραγωγικά του Συστήματα.
- 5.2. Στην περίπτωση που η SAP παρέχει λογισμικό τρίτου μέρους (Μη SAP Λογισμικό) στον Πελάτη σύμφωνα με τα αντίστοιχα Επιλέξιμα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP η SAP δεν θα παρέχει Υποστήριξη IDP στο εν λόγω λογισμικό τρίτου μέρους εκτός αν συμφωνηθεί ξεχωριστά εγγράφως.
- 5.3. Η Υποστήριξη IDP παρέχεται αποκλειστικά στο Σημείο Επικοινωνίας του Πελάτη, το οποίο πρέπει να υποστηρίζει κάθε εγκατάσταση των Χαρακτηριστικών που καλύπτεται από την παρούσα Έκθεση.
- 5.4. Η Υποστήριξη IDP θα λήξει αυτόματα την ίδια ημερομηνία με την Κύρια ή Εκτεταμένη Συντήρηση (με την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης διαθέτει συνδρομή στην Εκτεταμένη Συντήρηση) (καθώς αυτοί οι όροι ορίζονται στο έγγραφο SAP Release Strategy στη διεύθυνση www.support.sap.com/releasestrategy) για την λήξη του Λογισμικού Βάσης.
- 5.5. Το(-α) τίμημα(-τα) υπόκειται σε αλλαγή:
 - α) στην περίπτωση σταθερού τιμήματος Επιλέξιμου Εγγράφου(ων) Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP για την ανάπτυξη Χαρακτηριστικών που λαμβάνουν Υποστήριξη IDP σύμφωνα με το παρόν, για να αντικατοπτρίζονται οι αλλαγές στα τέλη ανάπτυξης για τα Χαρακτηριστικά που λαμβάνουν Υποστήριξη IDP σύμφωνα με τα ισχύοντα Επιλέξιμα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP, ή
 - β) σε περίπτωση χρόνου και υλικού Επιλέξιμου Εγγράφου(ων) Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP για την ανάπτυξη Χαρακτηριστικών που λαμβάνουν Υποστήριξη IDP σύμφωνα με το παρόν, για να αντικατοπτρίζεται ο αναθεωρημένος υπολογισμός του Τιμήματος με βάση τα συνολικά τιμήματα ανάπτυξης (συμπεριλαμβανομένων των ταξιδιών και εξόδων) που καταβάλλονται από τον Πελάτη στην SAP για τα Χαρακτηριστικά που λαμβάνουν Υποστήριξη IDP σύμφωνα με τα ισχύοντα Επιλέξιμα Έγγραφα Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP κατά τη διάρκεια ισχύος των ισχυόντων Επιλέξιμων Εγγράφων Πεδίου Εφαρμογής Υποστήριξης IDP.