

## OPIS USŁUG SAP ACTIVEATTENTION (ANG. ACTIVEATTENTION SERVICES DESCRIPTION — „ASD”)

W ramach Usług SAP ActiveAttention Klient może otrzymywać fachowe doradztwo na miejscu i/lub zdalnie w celu zapewnienia mu pomocy w planowaniu zlecenia Usług ActiveAttention, zarządzaniu nim, analizowaniu go i identyfikowaniu obszarów, w których można wprowadzić udoskonalenia biznesowe, a także doradztwa w zakresie potencjalnego przekształcenia architektury. Mają one pomóc Klientowi w ciągłym doskonaleniu działalności biznesowej i/lub w organizowaniu i prowadzeniu działań w jego środowisku systemowym SAP, wspierając transformację, wdrażanie i aktualizację oprogramowania oraz projekty operacyjne.

Terminy pisane wielką literą, które zostały użyte, ale nie są zdefiniowane w niniejszym dokumencie, zachowują znaczenie przypisane im w Umowie.

### 1. DEFINICJE

- 1.1. **„Kwartał kalendarzowy”** oznacza trzymiesięczny okres kończący się odpowiednio 31 marca, 30 czerwca, 30 września i 31 grudnia danego roku kalendarzowego.
- 1.2. **„Lokalne godziny pracy”** oznaczają standardowe godziny pracy (8:00–18:00) w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych przestrzegany w siedzibie SAP. Strony mogą wspólnie uzgodnić, wyłącznie w odniesieniu do Umowy dotyczącej poziomu usług SAP lub Umowy dotyczącej poziomu usług SAP typu Premium zdefiniowanej w niniejszym dokumencie, że referencyjnymi Lokalnymi godzinami pracy będą godziny pracy obowiązujące w siedzibie jednego z Podmiotów powiązanych SAP.
- 1.3. **„Standardowe godziny pracy”** oznaczają okres 8 godzin pomiędzy godziną 6:00 a 20:00 od poniedziałku do piątku, o ile strony nie uzgodniły inaczej w formie pisemnej.
- 1.4. **„System produktywny”** oznacza stosowany na potrzeby prowadzenia wewnętrznych działań biznesowych Klienta system produktywny SAP, w którym rejestrowane są dane Klienta.
- 1.5. **„Załącznik dotyczący pomocy technicznej”** oznacza załącznik do Umowy licencyjnej dotyczącej pomocy technicznej SAP (tj. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises), obowiązujący w odniesieniu do Oprogramowania licencjonowanego na mocy Umowy licencyjnej.
- 1.6. **„Główny problem”** oznacza zidentyfikowane i traktowane priorytetowo przez SAP i Klienta według standardów SAP problemy lub uszkodzenia, które:
  - a) zagrażają Startowi produktywnemu systemu przedprodukcyjnego; lub
  - b) mają znaczący wpływ na System produktywny.

### 2. USŁUGI SAP ACTIVEATTENTION

SAP świadczy wyłącznie Usługi ActiveAttention (**„Usługi ActiveAttention”**) wyszczególnione w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia odnoszącego się do niniejszego ASD. Usługi SAP ActiveAttention obejmują następujące komponenty.

- 2.1. Usługi SAP Embedded Services
- 2.1.1. SAP świadczy usługi SAP Embedded Services za pośrednictwem pracującego na miejscu zespołu, w którego skład wchodzi zasoby pomocy technicznej SAP (**„Wyznaczone zasoby”**) określone w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia i pełniące opisane poniżej role. Wspomniane Wyznaczone zasoby będą dostępne w lokalizacjach Klienta w Standardowych godzinach pracy przez liczbę dni podaną na okres czasu (**„Okres”**) w odniesieniu do każdej osoby wchodzącej w skład Wyznaczonych zasobów w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention, w każdym przypadku zgodnie z Dokumentacją zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia (**„Liczba dni dostępności Wyznaczonych zasobów”**). Przydział Wyznaczonych zasobów nastąpi w terminie 6 tygodni od podpisania Formularza zamówienia. Liczba dni dostępności Wyznaczonych zasobów nie obejmuje okresu urlopu wypoczynkowego pracowników wchodzących w skład Wyznaczonych zasobów.

- 2.1.2. W zależności od roli czynności wykonywane przez przydzielonego pracownika lub pracowników wchodzących w skład Wyznaczonych zasobów będą obejmować jeden lub kilka spośród następujących obszarów w zakresie uzgodnionym pomiędzy stronami:
- 2.1.2.1. Działania Kierownika ds. jakości technicznej usług SAP Foundation (**ang. Foundation Technical Quality Manager, „FTQM”**):
- a) Zna rozwiązania stosowane u Klienta w zakresie Oprogramowania SAP oraz jego procesy biznesowe.
  - b) Zapewnia doradztwo, wskazówki i pomoc w następujących obszarach:
    - Zarządzanie ryzykiem technicznym/zarządzanie programami kompleksowych projektów wdrożeń, uaktualnień i zmian oprogramowania Klienta
    - Strategia udostępniania wersji i uaktualnień produktów SAP, zgodna ze strategią Klienta w zakresie technologii informatycznych
    - Identyfikacja obszarów pozwalających na potencjalne ograniczenie całkowitych kosztów działalności Klienta oraz potencjału optymalizacji (tj. ciągłego doskonalenia) Oprogramowania SAP Klienta
  - c) Zapewnia przejrzyste informacje na temat stanu prac w obszarach kluczowych, w tym raportuje o statusie wspólnie uzgodnionych kluczowych wskaźników efektywności („KPI”).
  - d) Opracowuje i prowadzi odpowiednie dla danego Klienta plany zlecenia Usług ActiveAttention uzgodnione obopólnie przez strony.
  - e) Ułatwia wykonanie planu zlecenia Usług ActiveAttention, co obejmuje koordynację świadczenia poszczególnych usług oraz zapewnienie odpowiednich zasobów SAP.
- 2.1.2.2. Działania Menedżera ds. jakości technicznej SAP (**ang. Technical Quality Manager — „TQM”**):
- a) Zapewnienie doradztwa, wskazówek i pomocy w następujących uzgodnionych obszarach:
    - Wymagania dotyczące pomocy technicznej SAP, procesy wspierania Klienta i wykorzystanie narzędzi wsparcia technicznego SAP (np. SAP Note Assistant, SAP Notes Search oraz SAP Solution Manager Enterprise Edition)
    - Zintegrowane kompleksowe zarządzanie cyklem życia aplikacji
    - Walidacja integracji złożonych rozwiązań Klienta
    - Bardziej efektywna obsługa rozwiązania SAP
    - Zarządzanie dostępnością rozwiązań, monitorowanie oraz realizacja zadań
    - Plan(y) ograniczenia ryzyka dotyczące krytycznych problemów serwisowych
    - Ograniczenie oraz/lub unikanie niepożądanych incydentów
  - b) Śledzenie wdrożenia przez Klienta rekomendacji i planów działania SAP wynikających ze świadczenia usług SAP Expert Services opisanych w niniejszym dokumencie.
  - c) Przekazywanie okresowego statusu i raportów dotyczących ryzyka na poziomie kierownictwa projektu ze strony Klienta.
  - d) Pomaganie Klientowi w koordynowaniu, śledzeniu i zgłaszaniu kwestii związanych z ograniczaniem ryzyka technicznego SAP oraz Głównych problemów.
  - e) Zarządzanie kryteriami jakościowymi dla wybranych projektów dotyczących kluczowych obszarów.
- 2.1.3. Za koordynację wszystkich usług SAP Foundation będzie odpowiadać Kierownik ds. umowy wyznaczony przez Klienta. Zmiany zakresu usług SAP Embedded Services wymagają uprzedniego pisemnego uzgodnienia przez strony. Jakikolwiek zmiany usług SAP Embedded Services będą zawsze dotyczyć jedynie usług SAP Embedded Services i nie będą mieć zastosowania do żadnych innych rodzajów usług SAP.
- 2.2. Usługi SAP Expert Services
- 2.2.1. SAP może świadczyć usługi Innovation, Co-Design, Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations i/lub usługi Innovative Business Solutions Support (łącznie: „**Usługi SAP Expert Services**”) w czasie Zwykłych godzin pracy (o ile wcześniej strony nie uzgodniły inaczej na piśmie) zgodnie z ustaleniami pomiędzy SAP a Klientem zawartymi

- w uzgodnionym planie zlecenia Usług ActiveAttention, w ramach liczby dni dostępności usług SAP Expert Services w danym Okresie podczas Okresu świadczenia Usług ActiveAttention określonego w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia („**Liczba dni dostępności usług Expert Services**”).
- 2.2.2. W ramach Liczby dni dostępności usług Expert Services Klient będzie uprawniony do wyboru dowolnej standardowej usługi SAP Expert Service wchodzącej w skład aktualnego portfela usług SAP Expert Services. Wykaz bieżących usług SAP Expert Services jest dostępny pod adresem [www.sap.com/activeattention-service-list](http://www.sap.com/activeattention-service-list).
- 2.2.3. Aby zaplanować realizację usług SAP Expert Services, Klient powinien skontaktować się z właściwym Kierownikiem ds. jakości technicznej usług SAP Foundation (FTQM) lub wyznaczoną osobą wchodzącą w skład Wyznaczonych zasobów. SAP wymaga zaplanowania realizacji wybranej usługi SAP Expert Services z co najmniej 5-tygodniowym wyprzedzeniem. Jeżeli będzie to możliwe z punktu widzenia SAP, usługi SAP Expert Services będą mogły zostać zaplanowane z mniejszym wyprzedzeniem, zgodnie z pojawiającymi się na bieżąco wymaganiami dotyczącymi danego projektu. Na podstawie otrzymanych od Klienta informacji i wymagań SAP obliczy szacunkową liczbę dni wymaganą do wykonania zamówionej usługi SAP Expert Services. We wspomnianych obliczeniach zostaną uwzględnione czynności przygotowawcze i końcowe. W stosownych przypadkach Liczba dni dostępności usług SAP Expert Services zostanie pomniejszona o liczbę dni wykorzystanych na realizację usługi SAP Expert Services. Od Liczby dni dostępności usług SAP Expert Services nie odlicza się czasu podróży. W przypadku gdy Klient wstrzyma lub anuluje zamówioną uprzednio usługę SAP Expert Services na mniej niż 3 tygodnie przed datą rozpoczęcia świadczenia takiej Usługi, SAP może pomniejszyć przysługującą Klientowi Liczbę dni dostępności usług SAP Expert Services o liczbę przepracowanych już dni.
- 2.2.4. Klient określi skład zespołu projektowego i zapewni dostępność odpowiednich osób kontaktowych przez okres świadczenia poszczególnych Usług pomocy technicznej SAP. W skład wspomnianych zespołów projektowych Klienta powinny wchodzić następujące osoby: Kierownik projektu informatycznego ze strony Klienta, zaangażowani w projekt właściciele procesów biznesowych, administratorzy systemu, aktywni użytkownicy oraz osoby odpowiedzialne za wdrażanie odpowiednich podstawowych procesów biznesowych. Terminarz wymaga udziału części bądź całego zespołu projektowego Klienta. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi SAP Expert Service kierownicy ds. umowy:
- uzgodnią bardziej sformalizowany terminarz Usługi SAP Expert Service;
  - ustalą zakres wymaganego zaangażowania członków zespołu projektowego Klienta; oraz
  - określą wszelkie warunki wstępne dotyczące Oprogramowania SAP niezbędnego do realizacji usługi SAP Expert Service.
- 2.2.5. Kategoria usług SAP Expert Services „Innovative Business Solutions Support” jest dostępna tylko w przypadku Funkcji (określonych w Załączniku 1) objętych Pomocą techniczną IDP (opisaną w poniższej sekcji 2.10) jako element zlecenia Usług ActiveAttention w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.
- 2.3. SAP Expertise on Demand
- 2.3.1. Usługa SAP Expertise on Demand („EoD” lub „Usługa EoD”) jest usługą zdalną, udostępniającą zasoby SAP w celu spełnienia zapotrzebowania Klienta na realizację krótko- i średnioterminowych zadań (obejmujących nie więcej niż dziesięć osobodni). Zadania te dotyczą złożonych technicznie lub nietypowych kwestii, zazwyczaj wykraczających poza zakres kompetencji personelu Klienta, takich jak: drobne modyfikacje Oprogramowania SAP (zdefiniowane w odpowiedniej Umowie licencyjnej SAP), drobne zmiany konfiguracji systemu Oprogramowania SAP Klienta, przekazywanie wiedzy na temat Oprogramowania SAP itp. Usługi EoD nie obejmują:
- reakcji na zdarzenia zgłoszone przez Klienta, ponieważ są one objęte Planem pomocy technicznej do Umowy licencyjnej; ani
  - funkcji opracowanych przez dział SAP Innovative Business Solutions.

- 2.3.2. Usługi EoD będą świadczone w Zwykłych godzinach pracy przez Liczbę dni dostępności usług EoD na każdy Okres w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention wskazanym w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia („**Liczba dni dostępności usług EoD**”).
- 2.3.3. Aby skorzystać z Usług EoD, Klient wyśle zgłoszenie pomocy technicznej w języku angielskim za pośrednictwem infrastruktury pomocy technicznej SAP, podając informacje o zadaniu i informacje pomocnicze dotyczące Zadania EoD, w związku z którym Klient zwraca się do SAP o wsparcie („**Zadanie EoD**”). SAP dokona następnie analizy zlecenia Zadania EoD Klienta. SAP może odmówić realizacji Zadania EoD zleconego przez Klienta w przypadku, gdy zlecenie nie spełni wymogów Zadania EoD zgodnie z niniejszą sekcją 2.3 lub gdy Zadanie EoD nie będzie mogło zostać zrealizowane z uwagi na implikacje techniczne lub prawne. Jeśli Zadanie EoD będzie mogło zostać zrealizowane przez SAP, SAP przekaze Klientowi plan działania dotyczący wykonania Zadania EoD. Jeżeli Klient zaakceptuje plan działania i zleci rozpoczęcie prac, SAP przedstawi oszacowanie czasu koniecznego do wykonania zadania (w godzinach, z zastrzeżeniem minimalnego 4-godzinnego okresu realizacji zaakceptowanego Zadania EoD). Po zaakceptowaniu szacunkowego czasu przez Klienta SAP rozpocznie prace nad realizacją Zadania EoD zgodnie z planem działania. Faktyczna liczba godzin wykorzystanych na wykonanie zatwierdzonego Zadania EoD zostanie odjęta od Liczby dni dostępności usług EoD. Usług EoD nie można wykorzystywać na potrzeby realizacji usług SAP Expert Services wymienionych powyżej w sekcji 2.2.
- 2.3.4. SAP podejmie ekonomicznie uzasadnione działania w celu realizacji zleceń dotyczących Zadań EoD złożonych przez Klienta, niemniej jednak nie gwarantuje realizacji każdego zlecenia dotyczącego Zadania EoD złożonego przez Klienta i nie będzie ponosić odpowiedzialności w przypadku niemożności realizacji lub niezrealizowania zlecenia dotyczącego Zadania EoD. SAP powiadomi Klienta w sytuacji, gdy realizacja zlecenia dotyczącego Zadania EoD nie będzie możliwa. Jeśli SAP rozpocznie pracę nad Zadaniem EoD, a następnie stwierdzi, że nie zakończy Zadania albo uzna, że nie ma możliwości jego zakończenia, Klient otrzyma od SAP pisemne wyjaśnienie przyczyn takiego stanu rzeczy.
- 2.4. Usługi SAP On-Call Duty
- 2.4.1. Usługi SAP On-Call Duty zapewniają Klientowi zdalny dostęp do osoby kontaktowej w dziale pomocy technicznej SAP w celu udzielenia Klientowi wsparcia w zakresie krytycznych procesów biznesowych w razie potrzeby. Usługi SAP On-Call Duty będą świadczone przez określoną liczbę sesji SAP On-Call Duty Services w danym Okresie przez Okres świadczenia Usług ActiveAttention określony w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia („**Liczba sesji On-Call Duty**”).
- 2.4.2. Sesja usług SAP On-Call Duty jest przeprowadzana:
- albo od poniedziałku do niedzieli od 8.00 do 20.00 tego samego dnia w strefie czasowej Klienta;
  - albo od poniedziałku do niedzieli od 20.00 do 8.00 kolejnego dnia w strefie czasowej Klienta.
- 2.4.3. Aby zaplanować sesje SAP On-Call Duty, Klient powinien zgłosić odpowiednie zapotrzebowanie na piśmie Kierownikowi ds. jakości technicznej (TQM) lub właściwej osobie wchodzącej w skład Wyznaczonych zasobów. Planowanie sesji SAP On-Call Duty wymaga powiadomienia z 5-tygodniowym wyprzedzeniem.
- 2.5. Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA)
- 2.5.1. Umowa dotycząca poziomu usług SAP jest dostępna jako składnik umowy na Usługi SAP ActiveAttention dla klientów korzystających z Planu pomocy technicznej usług SAP Product Support for Large Enterprises („**PSLE**”). Klienci, którzy zawarli z SAP umowę dotyczącą usług SAP Enterprise Support, otrzymają Umowę SLA zgodnie z jej postanowieniami.
- 2.5.2. Poniższe zobowiązania wynikające z Umowy dotyczącej poziomu usług („**Umowa SLA**”) mają zastosowanie do wszystkich zdarzeń zgłaszanych przez Klienta, które zostały zaakceptowane przez SAP z priorytetem 1 lub 2 i spełniają warunki wstępne określone w niniejszym dokumencie w odniesieniu do instalacji Klienta oraz kombinacji identyfikatorów systemów („**SID**”) wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia. Umowy te wchodzi w życie w pierwszym pełnym Kwartale kalendarzowym od daty podpisania Formularza zamówienia.
- 2.5.2.1. Umowa SLA w odniesieniu do czasu reakcji początkowej:

- a) Zdarzenia o priorytecie 1 („bardzo wysoki”): SAP zareaguje na zdarzenia o priorytecie 1 w ciągu jednej (1) godziny od otrzymania zgłoszenia takich zdarzeń (całodobowo, przez 7 dni w tygodniu). Zdarzenie otrzymuje priorytet 1, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla realizacji standardowych transakcji biznesowych i uniemożliwia wykonywanie pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla działalności. Dzieje się tak zazwyczaj w następujących przypadkach: całkowita awaria systemu, nieprawidłowe działanie głównych funkcji systemu SAP lub wystąpienie Głównych problemów, a także gdy w żadnym ze zgłoszonych przypadków nie jest możliwe obejście.
- b) Zdarzenia o priorytecie 2 („wysoki”): SAP zobowiązuje się do reakcji na zdarzenia o priorytecie 2 w ciągu 4 godzin od otrzymania zgłoszeń o takich zdarzeniach w Lokalnych godzinach pracy SAP. Incydent otrzymuje priorytet 2, jeśli ma istotny wpływ na standardowe transakcje biznesowe i uniemożliwia realizację niezbędnych zadań. Incydent polega na wystąpieniu nieprawidłowości w działaniu lub braku działania funkcji, które są wymagane do wykonywania takich transakcji i/lub zadań.

Więcej informacji na temat nadawania priorytetów można znaleźć w notcie SAP nr 67739 dostępnej w Bazie danych not SAP w witrynie SAP Customer Support pod adresem <http://support.sap.com/notes>.

2.5.2.2. Umowa SLA w odniesieniu do podjęcia czynności korygującej w związku ze zdarzeniami o priorytecie 1 SAP przedstawi rozwiązanie, obejście lub plan działania („**Czynność korygująca**”), które umożliwią rozwiązanie problemu związanego ze zgłoszonym przez Klienta zdarzeniem o priorytecie 1 w ciągu 4 godzin od otrzymania przez SAP zgłoszenia takiego zdarzenia o priorytecie 1 (całodobowo, przez 7 dni w tygodniu).

2.5.2.3. Jeśli w ramach Czynności korygującej Klient otrzyma plan działania, będzie on zawierał:

- a) status procesu rozwiązywania;
- b) kolejne planowane kroki, w tym określenie odpowiedzialnego personelu SAP;
- c) działania wymagane od Klienta w celu wsparcia procesu usuwania błędów;
- d) w możliwym zakresie planowane daty wykonania czynności przez SAP; oraz
- e) daty i godziny następnej aktualizacji statusu przez SAP. Dalsze aktualizacje statusu problemu będą zawierać podsumowanie podjętych dotąd czynności, informacje o następnych planowanych krokach oraz datę i godzinę następnej aktualizacji statusu.

2.5.2.4. Umowa SLA w odniesieniu do czynności korygującej ma zastosowanie tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której zdarzenie jest przetwarzane w SAP („**Czas przetwarzania**”). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, kiedy zdarzenie ma status „Czynność Klienta” lub „Rozwiązanie zaproponowane przez SAP”, przy czym:

- a) status „**Czynność Klienta**” oznacza, że informacja o zdarzeniu została przekazana Klientowi; oraz
- b) status „**Rozwiązanie zaproponowane przez SAP**” oznacza, że SAP zrealizowała Czynność korygującą zgodnie z niniejszym punktem.

2.5.2.5. Warunki Umowy SLA w odniesieniu do czynności korygującej uznaje się za spełnione, jeżeli SAP zaproponuje rozwiązanie (status „Rozwiązanie proponowane przez SAP”), obejście lub plan działania w ciągu 4 godzin czasu przetwarzania, bądź jeżeli Klient zgodzi się obniżyć priorytet zdarzenia.

2.5.3. Warunki wstępne

2.5.3.1. Umowy SLA będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku spełnienia w odniesieniu do wszystkich zdarzeń następujących warunków wstępnych:

- a) we wszystkich przypadkach z wyjątkiem Analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego zgodnie z sekcją 2.6 poniżej zdarzenia muszą być związane z wersjami Oprogramowania SAP, które zostały zaklasyfikowane przez SAP ze statusem dostawy „nieograniczona dostępność”;
- b) zdarzenia są zgłaszane przez Klienta w języku angielskim za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą w danym momencie procedurą ich raportowania; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP nr 16018 lub późniejszymi notami ją zastępującymi), które są niezbędne do podjęcia przez SAP działań w związku ze zgłoszonym zdarzeniem; oraz

- c) zdarzenia muszą być związane z taką wersją produktu Oprogramowania SAP, która jest objęta Standardowymi usługami serwisowymi lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi.

2.5.3.2. W przypadku zgłoszeń serwisowych o priorytecie 1 Klient musi spełnić następujące warunki wstępne:

- a) problem oraz jego wpływ na działalność został opisany wystarczająco szczegółowo, aby umożliwić SAP ocenę problemu;
- b) Klient umożliwi SAP, całodobowo, 7 dni w tygodniu, dostęp do osoby kontaktowej, która posługuje się językiem angielskim, jest odpowiednio przeszkolona oraz dysponuje wiedzą wystarczającą do tego, aby uczestniczyć w rozwiązaniu zdarzenia o priorytecie 1, zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie obowiązkami Klienta; oraz
- c) Klient wskazał osobę do kontaktu w celu ustanowienia zdalnego połączenia z systemem oraz dostarczenia SAP niezbędnych danych do logowania.

#### 2.5.4. Wyłączenia

Następujące rodzaje zdarzeń o priorytecie 1 są wyłączone z Umów SLA:

- a) zdarzenia dotyczące wydania, wersji lub zakresu funkcji oprogramowania opracowanego konkretnie dla Klienta (w tym opracowanego przez dział SAP Innovative Business Solutions lub podmioty zależne SAP), z wyjątkiem kodu niestandardowego opracowanego za pomocą środowiska projektowego SAP;
- b) zdarzenia dotyczące wersji krajowych, które są realizowane jako dodatki add-on, rozszerzenia lub modyfikacje, są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli te wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub jej Podmioty powiązane; oraz
- c) zdarzenia, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie, ale brakująca funkcja („zlecenie projektowe”), lub zdarzenia przypisane do żądania konsultacji.

#### 2.5.5. Ulga z tytułu niedotrzymania gwarantowanego poziomu usług

2.5.5.1. Określone powyżej obowiązki SAP wynikające z Umów SLA zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w 95% przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich umów SLA w danym Kwartale kalendarzowym. Jeśli Klient zgłosi mniej niż 20 zdarzeń (ogółem w odniesieniu do wszystkich Umów SLA) zgodnie z określonymi powyżej Umowami SLA w dowolnym Kwartale kalendarzowym w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention, uzna, że SAP spełniła swoje zobowiązania zawarte w Umowie SLA (jak opisano powyżej), jeśli SAP nie przekroczyła okresu podanego w Umowie SLA w przypadku więcej niż jednego zdarzenia w danym Kwartale kalendarzowym.

2.5.5.2. Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w sekcji 2.5.5.1 powyżej, w przypadku niedotrzymania terminów określonych w Umowach SLA („**Niedotrzymanie terminu SLA**”) obowiązują następujące zasady i procedury:

- a) Klient poinformuje SAP na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu SLA.
- b) SAP zbada każde takie roszczenie Klienta i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność jego roszczenia.
- c) Klient udzieli SAP odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania Umów SLA.
- d) Z zastrzeżeniem niniejszej sekcji 2.5.5, jeśli na podstawie raportu zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu SLA przez SAP, na następnej fakturze Klienta z tytułu Opłat za Usługi ActiveAttention zostanie uwzględniona Ulga z tytułu poziomu usług w wysokości 0,25% Opłaty Klienta za Usługi ActiveAttention w danym Kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu SLA, z zastrzeżeniem, że limit Ulgi z tytułu poziomu usług na Kwartał kalendarzowy wynosi 5% Opłaty Klienta za Usługi ActiveAttention w takim Kwartale kalendarzowym.
- e) Klient powiadamia SAP o wszelkich przysługujących mu Ulgach z tytułu poziomu usług w ciągu 1 miesiąca od zakończenia Kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu SLA.
- f) Jeśli do SAP nie wpłynie uzasadnione pisemne roszczenie dotyczące Ulgi z tytułu poziomu usług od Klienta, nie zostaną naliczone żadne Ulgi z tytułu poziomu usług.

- g) Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszej sekcji 2.5.5.2 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Klientowi w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu SLA.
- 2.6. Analiza przyczyn pierwotnych SAP dla kodu niestandardowego
- 2.6.1. W przypadku kodu niestandardowego Klienta opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP, firma SAP zapewnia analizę pierwotnych przyczyn w ramach pomocy technicznej o krytycznym znaczeniu dla funkcjonowania przedsiębiorstwa i może przekazywać wskazówki dotyczące obsługi zdarzenia zgodnie z Umowami SLA określonymi w sekcji 2.5.2, które mają zastosowanie do zdarzeń o priorytecie 1 i priorytecie 2 związanych z kombinacjami instalacji Klienta oraz identyfikatorów SID wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia, przesłanych przez Klienta zgodnie z powyższą sekcją 2.5.3.
- 2.6.2. Oprócz określonych powyżej w sekcji 2.5.3 warunków wstępnych Umów SLA warunkiem uzyskania usługi analizy pierwotnych przyczyn dotyczących kodu niestandardowego SAP jest udokumentowanie kodu niestandardowego Klienta zgodnie z aktualnie obowiązującymi standardami SAP (więcej informacji można znaleźć na stronie <http://support.sap.com/supportstandards>).
- 2.6.3. Uznaje się, że SAP dotrzymała Umowy SLA w odniesieniu do czynności korygującej opisanej powyżej w przypadku zdarzeń o priorytecie 1 związanych z kodem niestandardowym Klienta poprzez ustalenie możliwych pierwotnych przyczyn zdarzenia i/lub wady kodu niestandardowego Klienta.
- 2.6.4. Usługa analizy pierwotnych przyczyn dotyczących kodu niestandardowego SAP nie obejmuje wykonywania korekt, obejść ani obsługi zdarzeń dotyczących kodu niestandardowego Klienta, niezależnie od tego, kto jest twórcą tego kodu. Dział SAP Innovative Business Solutions może dostarczyć korekty lub zapewnić obsługę zdarzeń dotyczących Funkcji na podstawie odrębnej umowy.
- 2.7. Umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług SAP typu Premium
- 2.7.1. Umowa dotycząca poziomu usług SAP typu Premium („**PSLA**” ) jest dostępna jako składnik umowy na Usługi SAP ActiveAttention dla klientów korzystających z Planu usług SAP Enterprise Support do Umowy licencyjnej lub w ramach zlecenia Usług ActiveAttention. Umowy PSLA stanowią uzupełnienie Umów o poziomie usług udostępnianych na mocy Planu usług SAP Enterprise Support do Umowy licencyjnej lub w ramach zlecenia Usług ActiveAttention.
- 2.7.2. Poniższe zobowiązania wynikające z Umowy PSLA mają zastosowanie do wszystkich zdarzeń zgłaszanych przez Klienta, które zostały zaakceptowane przez SAP z priorytetem 2, 3 lub 4 (zgodnie z opisem w nocie SAP nr 67739) i spełniają warunki wstępne określone w niniejszym dokumencie w odniesieniu do kombinacji instalacji Klienta i SID wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia. Umowy te wchodzi w życie w pierwszym pełnym Kwartale kalendarzowym od daty podpisania Formularza zamówienia.
- 2.7.2.1. Umowa PSLA w odniesieniu do Czasu reakcji początkowej:
- Zdarzenia o priorytecie 2 („wysoki”): SAP zareaguje na zdarzenia o priorytecie 2 w ciągu 2 godzin od otrzymania zgłoszenia takich zdarzeń (całodobowo, przez 7 dni w tygodniu). Incydent otrzymuje priorytet 2, jeśli ma istotny wpływ na standardowe transakcje biznesowe i uniemożliwia realizację niezbędnych zadań. Incydent polega na wystąpieniu nieprawidłowości w działaniu lub braku działania funkcji, które są wymagane do wykonywania takich transakcji i/lub zadań.
  - Zdarzenia o priorytecie 3 („średni”): SAP zobowiązuje się do reakcji na zdarzenia o priorytecie 3 w ciągu 4 godzin od otrzymania zgłoszeń o takich zdarzeniach w Lokalnych godzinach pracy SAP. Zdarzeniu nadaje się priorytet 3, jeśli problem ma wpływ na normalne operacje biznesowe. Problem polega na wystąpieniu nieprawidłowości w działaniu lub braku działania funkcji, które są wymagane do wykonywania takich transakcji.
  - Zdarzenia o priorytecie 4 („niski”): SAP zobowiązuje się do reakcji na zdarzenia o priorytecie 4 w ciągu 8 godzin od otrzymania zgłoszeń o takich zdarzeniach w Lokalnych godzinach pracy SAP. Zdarzeniu nadaje się priorytet 4, jeśli problem ma mały wpływ albo nie ma żadnego wpływu na normalne operacje biznesowe. Problem spowodowany jest nieprawidłowymi lub nie działającymi funkcjami, które nie są wymagane każdego dnia lub są rzadko wykorzystywane.

2.7.2.2. Umowa PSLA w odniesieniu do czasu podjęcia czynności korygującej w związku ze zdarzeniami o priorytecie 2

SAP zobowiązuje się przedstawić rozwiązanie, obejście lub plan działania umożliwiające rozwiązanie problemu wynikającego ze zdarzenia o priorytecie 2 („**Czynność korygująca**”) w 3 dni roboczych od otrzymania przez SAP zgłoszenia wystąpienia takiego zdarzenia podczas Lokalnych godzin pracy („**Umowa PSLA w odniesieniu do czasu podjęcia czynności korygującej w związku ze zdarzeniami o priorytecie 2**”).

2.7.2.3. Jeśli w ramach Czynności korygującej zostanie przekazany plan działania, będzie on zawierał:

- a) status procesu rozwiązywania;
- b) kolejne planowane kroki, w tym określenie odpowiedzialnego personelu SAP;
- c) działania wymagane od Klienta w celu wsparcia procesu usuwania błęd;
- d) w możliwym zakresie planowane daty wykonania czynności przez SAP; oraz
- e) daty i godziny następnej aktualizacji statusu przez SAP. Dalsze aktualizacje statusu problemu będą zawierać podsumowanie podjętych dotąd czynności, informacje o następnych planowanych krokach oraz datę i godzinę następnej aktualizacji statusu.

2.7.2.4. Umowa PSLA w odniesieniu do czasu podjęcia czynności korygującej w związku ze zdarzeniami o priorytecie 2 ma zastosowanie tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której zdarzenie jest przetwarzane w SAP („**Czas przetwarzania**”). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, kiedy zdarzenie ma status „Czynność Klienta” lub „Rozwiązanie zaproponowane przez SAP”, przy czym:

- a) status „**Czynność Klienta**” oznacza, że informacja o zdarzeniu została przekazana Klientowi; oraz
- b) status „**Rozwiązanie zaproponowane przez SAP**” oznacza, że SAP zrealizowała Czynność korygującą zgodnie z niniejszym punktem.

2.7.2.5. Warunki umów PSLA w odniesieniu do zdarzeń o priorytecie 2 uznaje się za spełnione, jeżeli SAP zaproponuje rozwiązanie, obejście lub plan działania w ciągu 3 dni roboczych czasu przetwarzania zdarzeń o priorytecie 2, bądź jeżeli Klient zgodzi się obniżyć priorytet zdarzenia.

2.7.3. Warunki wstępne

2.7.3.1. Umowy PSLA będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku spełnienia w odniesieniu do zdarzeń następujących warunków wstępnych:

- a) we wszystkich przypadkach z wyjątkiem Analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego zgodnie z sekcją 2.6 powyżej zdarzenia muszą być związane z wersjami Oprogramowania SAP, które zostały zaklasyfikowane przez SAP ze statusem dostawy „nieograniczona dostępność”;
- b) zdarzenia są zgłaszane przez Klienta w języku angielskim za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą w danym momencie procedurą meldowania przy obsłudze zdarzeń; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP nr 16018 lub późniejszymi notami ją zastępującymi), które są niezbędne do podjęcia przez SAP działań w związku ze zgłoszonym zdarzeniem; oraz
- c) zdarzenia muszą być związane z taką wersją produktu Oprogramowania SAP, która jest objęta Standardowymi usługami serwisowymi lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi.

2.7.3.2. W przypadku zgłoszeń serwisowych o priorytecie 2 Klient musi spełnić następujące dodatkowe warunki wstępne:

- a) problem oraz jego wpływ na działalność został opisany wystarczająco szczegółowo, aby umożliwić SAP ocenę problemu;
- b) Klient umożliwia SAP, całodobowo, 7 dni w tygodniu, dostęp do osoby kontaktowej, która posługuje się językiem angielskim, jest odpowiednio przeszkolona oraz dysponuje wiedzą wystarczającą do tego, aby uczestniczyć w rozwiązaniu zdarzenia o priorytecie 2, zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie obowiązkami Klienta; oraz

- c) Klient wskazał osobę do kontaktu w celu ustanowienia zdalnego połączenia z systemem oraz dostarczenia SAP niezbędnych danych do logowania.

#### 2.7.4. Wyłączenia

Następujące rodzaje zdarzeń są wyłączone z Umów PSLA:

- a) zdarzenia dotyczące wydania, wersji lub zakresu funkcji oprogramowania SAP opracowanego konkretnie dla Klienta (w tym opracowanego przez dział SAP Innovative Business Solutions lub podmioty zależne od SAP), z wyjątkiem kodu niestandardowego opracowanego za pomocą środowiska projektowego SAP;
- b) zdarzenia dotyczące wersji krajowych, które są realizowane jako dodatki add-on, rozszerzenia lub modyfikacje, są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli te wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub jej Podmioty powiązane; oraz
- c) zdarzenia, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie, ale brakująca funkcja („zlecenie projektowe”), lub zdarzenia przypisane do żądania konsultacji.

#### 2.7.5. Ulga z tytułu niedotrzymania gwarantowanego poziomu usług

2.7.5.1. Określone powyżej obowiązki SAP wynikające z Umów PSLA zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w 95% przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich Umów PSLA w danym Kwartale kalendarzowym. Jeśli Klient zgłosi mniej niż 20 zdarzeń (ogółem w odniesieniu do wszystkich Umów PSLA) zgodnie z określonymi powyżej Umowami PSLA w dowolnym Kwartale kalendarzowym w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention, uzna, że SAP spełniła swoje zobowiązania zawarte w Umowie PSLA (jak opisano powyżej), jeśli SAP nie przekroczyła okresu podanego w Umowie PSLA w przypadku więcej niż jednego zdarzenia w stosownym Kwartale kalendarzowym.

2.7.5.2. Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w sekcji 2.7.5.1 powyżej, w przypadku niedotrzymania terminów określonych w Umowach PSLA („**Niedotrzymanie terminu PSLA**”) obowiązują następujące zasady i procedury:

- a) Klient poinformuje SAP na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu PSLA.
- b) SAP zbada każde takie roszczenie Klienta i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność jego roszczenia.
- c) Klient udzieli SAP odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania Umów PSLA.
- d) Z zastrzeżeniem niniejszej sekcji 2.7.5, jeśli na podstawie raportu zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu PSLA przez SAP, na następnej fakturze Klienta z tytułu Opłat za Usługi ActiveAttention zostanie uwzględniona Ulga z tytułu poziomu usług Premium w wysokości 0,25% Opłaty Klienta za Usługi ActiveAttention w danym Kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu PSLA, z zastrzeżeniem, że limit Ulgi z tytułu poziomu usług Premium na Kwartał kalendarzowy wynosi 5% Opłaty Klienta za Usługi ActiveAttention w takim Kwartale kalendarzowym.
- e) Klient powiadamia SAP o wszelkich przysługujących mu Ulgach z tytułu poziomu usług Premium w ciągu 1 miesiąca od zakończenia Kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu PSLA.
- f) Jeśli do SAP nie wpłynie uzasadnione pisemne roszczenie dotyczące Ulgi z tytułu poziomu usług Premium od Klienta, nie zostaną naliczone żadne Ulgi z tytułu poziomu usług Premium.
- g) Ulga z tytułu poziomu usług Premium opisana w niniejszej sekcji 2.7.5.2 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Klientowi w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu PSLA.

#### 2.8. Usługi SAP Product Engineer on Demand

2.8.1. Usługi SAP Product Engineer on Demand („**Usługi PED**”) to usługi zdalne, o ile nie uzgodniono inaczej, w ramach których zapewniany jest dostęp do serwisanta SAP („**Inżynier ds. produktu**”) w celu uzyskania porad m.in. w następujących obszarach:

- a) Analiza zdarzeń lub problemów
- b) Rozwiązywanie problemów/opracowywanie obejść

- c) Najlepsze praktyki
  - d) Opracowywanie oprogramowania.
- 2.8.2. Usługi PED świadczone są wyłącznie na potrzeby składników aplikacji Systemu produktywnego oraz odpowiednich instalacji Klienta wyszczególnionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia.
- 2.8.3. Klient inicjuje Usługi PED poprzez przesłanie zgłoszenia pomocy technicznej w języku angielskim za pośrednictwem infrastruktury pomocy technicznej SAP zgodnie z aktualnie obowiązującą procedurą SAP dotyczącą rejestrowania w ramach przetwarzania zdarzeń, zawierającego odpowiednie dane, a następnie kontaktuje się z Inżynierem ds. produktu i przekazuje stosowny numer zdarzenia, w przypadku którego Inżynier ds. produktu ma podjąć działania. Usługi PED mają zastosowanie wyłącznie do:
- a) zdarzeń związanych ze składnikami aplikacji Systemu produktywnego wyszczególnionymi w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia, które zostały sklasyfikowane przez SAP ze statusem „nieograniczona dostawa”; oraz
  - b) zdarzeń związanych z wersjami składników aplikacji Systemu produktywnego, które są objęte Standardowymi usługami serwisowymi i/lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi.
- 2.8.4. Usługi PED nie obejmują usług wdrożeniowych ani świadczenia usług zdalnych dostępnych na mocy Załącznika dotyczącego pomocy technicznej. Ponadto Usługi PED nie dotyczą:
- a) zdarzeń dotyczących wydania, wersji lub zakresu funkcji składników aplikacji Systemu produktywnego opracowanych konkretnie dla Klienta (w tym między innymi opracowanych przez dział SAP Innovative Business Solutions lub podmioty zależne SAP);
  - b) wersje krajowe, które nie są częścią składników aplikacji Systemu produktywnego, natomiast są realizowane jako dodatki add-on partnera, rozszerzenia lub modyfikacje, są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli te wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub jej Podmioty powiązane; oraz
  - c) zdarzeń, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie, ale brakująca funkcja („zlecenie projektowe”), lub zdarzenia przypisane do żądania konsultacji.
- 2.8.5. SAP przydzieli 1 Inżyniera ds. produktu do każdej kombinacji składnika aplikacji Systemu produktywnego i instalacji określonej w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia w ciągu 4 tygodni od Daty rozpoczęcia świadczenia Usług PED. Inżynierowie ds. produktu będą dostępni przez 8 godzin, pomiędzy godz. 8:00 a 18:00 w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych stosowanym w siedzibie SAP powiązanej z instalacją objętą Usługami PED („**Godziny pracy PED**”).
- 2.8.6. Klient może wyznaczyć w swoim SAP Customer Center of Expertise wykwalifikowane osoby kontaktowe posługujące się językiem angielskim (maksymalna liczba osób jest określona w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia) („**Osoby kontaktowe ds. usług PED u Klienta**”) na każdą kombinację składnika aplikacji Systemu produktywnego i numeru instalacji określoną w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia. Klient przekaże dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) umożliwiające całodobowy kontakt z Osobą kontaktową ds. usług PED u Klienta (lub jej upoważnionym przedstawicielem). Osoby do kontaktów ws. PED ze strony Klienta są upoważnionymi przedstawicielami Klienta, umocowanymi do bezzwłocznego podejmowania niezbędnych decyzji w imieniu Klienta lub do wykonywania czynności prowadzących do podjęcia takich decyzji. Usługi PED będą świadczone wyłącznie Osobom kontaktowym ds. usług PED w Klienta.
- 2.8.7. W ramach przygotowania do realizacji Usług PED Osoba kontaktowa ds. usług PED w Klienta przeprowadzi wspólnie z Inżynierem produktu obowiązkową usługę konfiguracji odpowiednich kombinacji składnika aplikacji Systemu produktywnego i instalacji. Usługa konfiguracji będzie oparta na standardach i dokumentacji SAP.
- 2.9. Usługi SAP Accelerated Incident Management Services („AIM”)
- 2.9.1. SAP zapewni dostęp do imiennie wskazanych osób, posługujących się językiem angielskim, w ramach działu pomocy technicznej SAP („**Kierownik SAP ds. zdarzeń**”) w godzinach od 08:30 do 17:30 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku, o ile nie zostało inaczej uzgodnione przez strony na piśmie, aby zapewnić Klientowi

wsparcie w optymalizacji przetwarzania zdarzeń o priorytecie 1 i 2, zgodnie z definicją zawartą w odpowiedniej Umowie o świadczenie usług pomocy technicznej SAP. Przepisanie Kierownika SAP ds. zdarzeń nastąpi w terminie 6 tygodni od podpisania odpowiedniego Formularza zamówienia.

2.9.2. Kierownik SAP ds. zdarzeń zapewnia:

- a) monitorowanie działań dotyczących zdarzeń i ich statusu w przypadku zdarzeń o priorytecie 1 i 2;
- b) raportowanie tendencji zdarzeń Klienta związanych ze zdarzeniami o wszystkich priorytetach z wybranych systemów;
- c) sesje aktywacji procesu zarządzania zdarzeniami; oraz
- d) okresowe zdalne spotkania z Klientem organizowane w celu analizy statusu zdarzeń zgłoszonych przez Klienta.

2.9.3. Ponadto SAP udostępni kierownika ds. sytuacji krytycznych w ramach działu pomocy technicznej SAP, którego zadaniem będzie zdalne koordynowanie i/lub udzielanie pomocy osobie kontaktowej wyznaczonej spośród kadry zarządzającej Klienta („**Osoba kontaktowa Klienta**”) w zakresie zdarzeń o priorytecie 1. Osobą taką SAP wyznaczy w ciągu ok. 1 godziny od otrzymania od Klienta żądania udokumentowanego w zgłoszeniu wystąpienia zdarzenia o priorytecie 1. Przydzielony kierownik ds. sytuacji krytycznych będzie dostępny dla Osoby kontaktowej Klienta i pozostanie do dyspozycji do momentu, gdy wystąpi najwcześniejsze z poniższych zdarzeń:

- a) rozwiązanie lub obejście zdarzenia o priorytecie 1;
- b) obniżenie priorytetu zdarzenia do poziomu poniżej priorytetu 1; lub
- c) uzgodnienie przez strony, że wyznaczona przez SAP osoba zostaje zwolniona z obowiązku dostępności.

2.9.4. Usługi AIM będą dotyczyły wyłącznie zdarzeń związanych z taką wersją produktu Oprogramowania SAP, która jest objęta Standardowymi usługami serwisowymi lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi.

2.9.5. Usługi AIM będą świadczone wyłącznie w przypadku wybranych kombinacji produktywnych instalacji Klienta oraz SID lub kombinacji Usług SAP w chmurze i instalacji wymienionych w Dokumentacji zakresu usług SAP ActiveAttention do Formularza zamówienia. Klient może wybrać Usługi AIM dla Usług SAP w chmurze określonych w nocie SAP nr 2649568.

2.9.6. Klient może wyznaczyć maksymalnie 3 wykwalifikowane osoby kontaktowe posługujące się językiem angielskim („**Osoby kontaktowe Klienta ds. usług AIM**”). Klient przekaże dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) umożliwiające kontakt z Osobą kontaktową Klienta ds. usług AIM. Usługi AIM będą świadczone wyłącznie Osobom kontaktowym ds. usług AIM w firmie Klienta.

2.9.7. W ramach przygotowań do świadczenia Usług AIM Osoby kontaktowe Klienta ds. usług AIM oraz wyznaczony Kierownik SAP ds. zdarzeń odbędą wspólnie 1 wstępne, prowadzone zdalnie spotkanie na temat konfiguracji.

2.10. Usługa SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions („**Pomoc techniczna IDP**”)

Pomoc techniczna IDP obejmuje usługi pomocy technicznej w zakresie obsługi zdarzeń zgodnie z opisem w Załączniku 1 do niniejszego dokumentu w zakresie wszystkich Funkcji dostarczonych Klientowi i zaakceptowanych przez niego zgodnie z Dokumentacją zakresu opracowywania rozwiązań SAP Innovative Business Solutions na podstawie Formularza zamówienia wyszczególnionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia („**Dokumentacja zakresu objęta pomocą techniczną IDP**”) z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie umowy dotyczące specjalnej pomocy technicznej (w tym między innymi SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises).

### 3. ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘWZIĘCIEM

3.1. Każda ze stron wyznaczy Menedżera ds. przedsięwzięcia. Kierownik ds. umowy ze strony SAP będzie wyznaczonym Kierownikiem ds. jakości technicznej usług SAP Foundation (FTQM). Kierownik ds. umowy ze strony Klienta będzie komunikować się w języku angielskim i będzie upoważniony do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Klienta lub doprowadzania do podjęcia takich decyzji bez nieuzasadnionych opóźnień. Kierownicy ds. umowy będą ze sobą ściśle współpracować w celu realizacji warunków Umowy.

Wszystkie Usługi ActiveAttention realizowane przez wyznaczone do tego celu zasoby SAP będzie koordynować Kierownik ds. umowy ze strony Klienta.

3.2. Ponadto w okresie świadczenia Usług ActiveAttention strony będą regularnie organizować zebrania kierownictwa („**Zebrania kierownictwa**”). Będą one odbywać się co najmniej raz na kwartał, a daty i terminy zostaną uzgodnione bezpośrednio pomiędzy stronami. Celem Zebrań kierownictwa jest ustalenie, omówienie i uzgodnienie, czy wymagane są dalsze kroki ukierunkowane na osiągnięcie celów związanych z Usługami ActiveAttention na podstawie informacji o aktualnym stanie ich realizacji. Podczas każdego spotkania będzie składane sprawozdanie na temat stanu prac w kluczowych obszarach obejmujące m.in.:

- a) ocenę postępów realizacji programu Usług ActiveAttention w odniesieniu do uzgodnionych kluczowych obszarów, wskaźników KPI oraz planu zlecenia Usług ActiveAttention;
- b) identyfikację ryzyka oraz/lub opóźnień, które mogą zagrozić wydajności oprogramowania SAP posiadanego przez Klienta, w tym zalecenia dotyczące ograniczania ryzyka;
- c) wdrożenie zaleceń;
- d) omówienie otwartych kwestii i ewentualnych wniosków o zmiany złożonych przez którąkolwiek ze stron;
- e) Istotne szczegóły dotyczące organizacji i planowania projektu.

Sprawozdanie z zebrania zostanie przygotowane przez Kierownika ds. umowy ze strony SAP i przekazane Kierownikowi ds. umowy ze strony Klienta w celu weryfikacji. Jeżeli w terminie 30 dni roboczych od otrzymania raportu Kierownik ds. umowy ze strony Klienta nie zgłosi pisemnych uwag do sprawozdania w formie konkretnych wniosków o zmiany w sprawozdaniu, sprawozdanie zostanie uznane za zatwierdzone przez Klienta. Strony będą współpracować w dobrej wierze w celu ustalenia zasadności i ewentualnego wprowadzenia żądanych zmian oraz przedłożenia ostatecznych wersji sprawozdania do zatwierdzenia i akceptacji.

3.3. Nadzór nad chmurą SAP

W przypadku subskrybowania przez Klienta usługi SAP Preferred Care w wersji chmurowej lub SAP Preferred Success w wersji chmurowej Ekspert ds. pomocy technicznej (zgodnie z definicją zawartą w Zasadach dotyczących pomocy technicznej dla Usług SAP w chmurze) będą sprawować nadzór nad zarządzaniem zleceniem Usług ActiveAttention [tj. będą brać udział w Zebraniach kierownictwa, koordynować działania z wyznaczonymi Kierownikami ds. umowy] opisanym w niniejszej sekcji 3 w okresie obowiązywania Formularzy zamówienia Usług ActiveAttention oraz przez okres obowiązywania subskrypcji Klienta na usługi SAP Preferred Care w wersji chmurowej lub SAP Preferred Success w wersji chmurowej.

3.4. Współpraca zewnętrznych konsultantów Klienta („**Partnerzy Klienta**”) ma krytyczne znaczenie dla powodzenia określonych umów z zakresu Usług ActiveAttention. Klient zapewni, by Partner Klienta wypełniał obowiązki Klienta, warunki niniejszego Opisu Usług ActiveAttention i wszelkiej Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia oraz by współpracował z SAP w zakresie zasadnie wymaganym przez SAP w celu realizacji jej zobowiązań wynikających z niniejszego Opisu Usług ActiveAttention oraz wszelkiej Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.

#### 4. WYMAGANIA WOBEC KLIENTA

Aby korzystać z Usług ActiveAttention na podstawie Formularza zamówienia, Klient musi:

- a) stale uiszczać wszelkie opłaty z tytułu pomocy technicznej (tj. opłaty za usługi Enterprise Support lub Product Support for Large Enterprises) zgodnie z Umową licencyjną;
- b) wypełniać swoje pozostałe obowiązki wynikające z Umowy licencyjnej, Warunków ogólnych, Formularza zamówienia i Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention;
- c) zapewnić zdalną łączność i dostęp do danych zgodnie z Planem pomocy technicznej.

#### 5. POSTANOWIENIA OGÓLNE

5.1. Przydzielone Wyznaczone zasoby mają prawo do wykorzystania normalnego corocznego urlopu wypoczynkowego zgodnie z postanowieniami umowy o pracę zawartej z SAP lub innym Podmiotem powiązanym SAP.

- 5.2. Aby ułatwić efektywną komunikację, językiem świadczenia Usług ActiveAttention będzie język angielski. Istotne informacje dotyczące poszczególnych Usług ActiveAttention będą przekazywane personelowi SAP w języku angielskim.
- 5.3. Wyznaczony przez SAP personel (w tym odpowiednie Wyznaczone zasoby) może w pewnych sytuacjach świadczyć objęte niniejszym dokumentem Usługi ActiveAttention z biura SAP.
- 5.4. Zakres Usług ActiveAttention oferowanych przez SAP może podlegać corocznym zmianom wprowadzanym przez SAP w dowolnym czasie po uprzednim pisemnym powiadomieniu z 90-dniowym wyprzedzeniem, które to zmiany odzwierciedlają stały rozwój Oprogramowania SAP oraz postępów technologicznych, z zastrzeżeniem, że takie zmiany zakresu Usług ActiveAttention mają zastosowanie do znajdujących się w podobnej sytuacji klientów SAP subskrybujących Usługi ActiveAttention na obszarze Terytorium, zgodnie z definicją zawartą w obowiązującej Umowie licencyjnej SAP. Jeżeli SAP skorzysta z możliwości zmiany zakresu zgodnie z niniejszą sekcją 5.4, a Klient nie będzie mógł zaakceptować tych zmian, Klientowi przysługiwać będzie prawo do wypowiedzenia Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do dowolnego Formularza zamówienia objętego takimi zmianami zakresu ze skutkiem na koniec wymienionego wyżej 90-dniowego okresu. Jeżeli Klient nie złoży wypowiedzenia w powyższym terminie, zmiany zostaną uznane za zaakceptowane przez Klienta.
- 5.5. Opłaty podlegają zmianie raz w roku kalendarzowym pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym Klienta z 90-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli SAP skorzysta z możliwości zmiany opłat zgodnie z poprzednim zdaniem, a Klient nie będzie mógł zaakceptować tych zmian, Klientowi przysługiwać będzie prawo do wypowiedzenia Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do dowolnego Formularza zamówienia objętego tymi zmianami, w formie pisemnej, w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Klienta powiadomienia od SAP o takich zmianach opłat, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego, w którym wyżej wymienione powiadomienie o zmianach opłat zostało przekazane. Jeżeli Klient nie złoży wypowiedzenia w wyżej wymienionym terminie, zmiany opłat uznaje się za zaakceptowane przez Klienta.
- 5.6. Świadczenie Usług ActiveAttention ustaje w tym samym terminie, w którym:
  - a) wygasają Plany pomocy technicznej dołączone do Umowy licencyjnej;
  - b) Klient wprowadzi dowolną zmianę w subskrypcji Usług pomocy technicznej SAP (tj. SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises) na usługi SAP Standard Support.

## Załącznik 1

### Usługi SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Niniejszy Załącznik reguluje świadczenie usług SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions określonych w dalszej części niniejszego dokumentu („**Pomoc techniczna IDP**”) w odniesieniu do wszystkich Funkcji zgodnie z definicją w poniższym punkcie 1.3, z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie specjalne umowy dotyczące pomocy technicznej (w tym między innymi umowy SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises).

#### 1. DEFINICJE

- 1.1. **„Oprogramowanie bazowe”**: do celów niniejszego Załącznika określenie „Oprogramowanie bazowe” oznacza Oprogramowanie SAP wymagane do instalacji i korzystania z Funkcji. Oprogramowanie bazowe nie jest objęte licencją na mocy niniejszego Załącznika i wymaga uzyskania odrębnej licencji.
- 1.2. **„Punkt komunikacji z klientem”**: do celów niniejszego Załącznika określenie „Punkt komunikacji z klientem” oznacza certyfikowane centrum Customer Center of Expertise („**Customer COE**”) lub pracowników Klienta, którzy są uprawnieni do zlecenia usług Pomocy technicznej IDP. W przypadku Customer COE obowiązują odpowiednie warunki Planu pomocy technicznej. Jeśli nie jest dostępne żadne Customer COE, Klient musi wskazać pracowników uprawnionych do zlecenia usług Pomocy technicznej IDP w pisemnym dokumencie przekazanym SAP.
- 1.3. **„Funkcje”**: do celów niniejszego Załącznika określenie „Funkcje” oznacza oprogramowanie lub zakres funkcji i powiązaną dokumentację zakupione przez Klienta od SAP na podstawie Dokumentów zakresu objętych Pomocą techniczną IDP określonych w Dokumentacji zakresu usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.
- 1.4. **„System produktywny”**: do celów niniejszego Załącznika określenie „System produktywny” oznacza służący do realizacji zwykłych operacji biznesowych system w przebiegu produktywnym, w którym są zainstalowane Funkcje i rejestrowane dane Klienta.
- 1.5. **„Oprogramowanie SAP”**: do celów niniejszego Załącznika określenie „Oprogramowanie SAP” oznacza wszelkie oprogramowanie, na które Klient uzyskał licencję od SAP na podstawie Umowy licencyjnej.

#### 2. USŁUGI SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS

- 2.1. Usługi Pomocy technicznej IDP świadczone na podstawie niniejszego Załącznika są ograniczone do Funkcji dostarczonych Klientowi i zaakceptowanych przez niego na podstawie Dokumentacji zakresu objętej Pomocą techniczną IDP wymienionych w Dokumentacji zakresu usług ActiveAttention do Formularza zamówienia. Usługi Pomocy technicznej IDP obejmują zakres Funkcji z wersjami Oprogramowania bazowego i w środowisku informatycznym („**IT**”) zgodnie z definicją w odpowiedniej Dokumentacji zakresu objętych Pomocą techniczną IDP oraz w powiązanej dokumentacji.
- 2.2. Świadczenie Pomocy technicznej IDP w odniesieniu do Dokumentacji zakresu objętej Pomocą techniczną IDP, w przypadku której Klient zaakceptuje Funkcje w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention określonym w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia, rozpocznie się pierwszego dnia miesiąca następującego po podpisaniu przez Klienta aneksu do Formularza zamówienia aktywującego Pomoc techniczną IDP zgodnie z Dokumentacją zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia. Inne Oprogramowanie SAP, na które Klient uzyskał licencję na podstawie Umowy licencyjnej, jest wyraźnie wyłączone z zakresu usług Pomocy technicznej IDP świadczonych na podstawie niniejszego Załącznika.
- 2.3. Usługi Pomocy technicznej IDP są świadczone w Godzinach pracy działu Pomocy technicznej IDP i obejmują następujące elementy:
  - a) obsługę zdarzeń przez SAP w przypadku problemów dotyczących Funkcji;
  - b) korekty i poprawki kodu (np. zmienione programy, w których nie występuje zgłoszone nieprawidłowe działanie) lub obejścia bądź plany działań;

- c) pakiety pomocy technicznej dotyczącej Funkcji — pakiety korekcyjne pozwalające ograniczyć nakłady pracy wymagane do wprowadzania pojedynczych poprawek lub zmian istniejącego zakresu funkcji. Pakietów nie stosuje się w przypadkach, w których Funkcje zostały opracowane lub są opracowywane w systemie Klienta niebędącym Systemem produktywnym.

2.4. Do obsługi codziennych działań oraz współpracy w sprawach związanych z usługami Pomocy technicznej IDP SAP wyznaczy osobę kontaktową do kontaktów z Klientem w organizacji SAP Innovative Business Solutions („**Kierownik ds. realizacji usług Pomocy technicznej IDP**”). Kierownik ds. realizacji usług Pomocy technicznej IDP będzie odpowiedzialny za następujące zadania związane ze świadczeniem Pomocy technicznej IDP w zakresie Funkcji:

- a) konfiguracja składnika obsługującego zdarzenia Klienta i powiązane kolejki zdarzeń oraz zarządzanie takim składnikiem i kolejkami;
- b) kierowanie wewnętrznym zespołem ds. pomocy technicznej działu SAP Innovative Business Solutions, którego zadaniem jest świadczenie usług Pomocy technicznej IDP na podstawie niniejszego dokumentu;
- c) wspieranie Kierownika ds. jakości technicznej (TQM) w procesie koordynowania i uwzględniania odpowiednich Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP w Planie usług i pomocy technicznej w zakresie zlecenia Usług ActiveAttention;
- d) wspieranie Kierownika ds. jakości technicznej (TQM) w procesie koordynowania realizacji poszczególnych usług na poziomie projektu w przypadku Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP objętych Planem usług i pomocy technicznej w zakresie zlecenia Usług ActiveAttention;
- e) udział w Zebraniach kierownictwa poświęconych kwestiom związanym z Pomocą techniczną IDP (np. informowanie o zdarzeniach dotyczących pomocy technicznej zgłoszonych przez Klienta, przekazywanie informacji o stanie realizacji Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP).

### 3. **WARUNKI WSTĘPNE DLA KLIENTA**

Aby uzyskać usługi Pomocy technicznej IDP zgodnie z niniejszym Załącznikiem, Klient musi spełnić następujące wymagania:

- a) Wypełnienie swoich zobowiązań określonych w niniejszym Załączniku, Formularzu zamówienia oraz Umowie.
- b) Przekazywanie SAP informacji o wszystkich zdarzeniach w języku angielskim za pośrednictwem aktualnej infrastruktury pomocy technicznej SAP udostępnionej Klientowi na podstawie Załącznika dotyczącego pomocy technicznej przy użyciu składnika do obsługi zdarzeń dostarczonego przez SAP w formie pisemnej po zaakceptowaniu odpowiednich Funkcji. Niedopełnienie przez Klienta obowiązku przypisania zdarzenia dotyczącego Funkcji do właściwego składnika do obsługi zdarzeń może opóźnić reakcję SAP na zdarzenie ze względu na konieczność określenia przez SAP właściwego składnika i odpowiedniego przypisania. Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że SAP musi zazwyczaj tłumaczyć zgłoszenia zdarzeń utworzone w języku innym niż angielski przed rozpoczęciem ich przetwarzania, co wydłuża czas niezbędny do ich przetworzenia.
- c) Klient musi opisać, na czym polega zdarzenie; w niektórych przypadkach Klient będzie musiał je zaprezentować. Klient jest zobowiązany do udzielenia SAP pomocy w zakresie analizy zdarzenia oraz wsparcia w zakresie świadczenia usług Pomocy technicznej IDP przez SAP poprzez delegowanie w tych celach swoich pracowników, jeśli zaistnieje taka konieczność.
- d) Klient jest zobowiązany do zaklasyfikowania każdego zdarzenia dotyczącego Funkcji lub powiązanej dokumentacji zgodnie z notą SAP 67739.
- e) Klient jest zobowiązany do udostępnienia SAP wszelkich dokumentów dotyczących jakichkolwiek zmian i rozszerzeń (np. Modyfikacji lub Dodatków) wprowadzonych przez Klienta lub na jego rzecz, które mogą być pomocne w analizie zdarzenia. Klient musi również prowadzić odpowiednią, aktualną ewidencję takich zmian i rozszerzeń oraz udostępnić je spółce SAP w razie konieczności.
- f) Klient musi zastosować w Funkcjach wszystkie korekty kodu, poprawki, obejścia, pakiety korekcyjne itp. dostarczone przez SAP na podstawie niniejszego Załącznika.

- g) Klient może być zobowiązany do uaktualnienia swoich systemów operacyjnych i baz danych do nowszych wersji, aby korzystać z Pomocy technicznej IDP.

#### **4. ZMIANY DANYCH KLIENTA, AUDYT**

- 4.1. Klient zobowiązuje się przekazywać SAP bez zbędnej zwłoki informacje o wszelkich zmianach dotyczących swoich instalacji Funkcji oraz wszystkie inne informacje związane z korzystaniem z Funkcji.
- 4.2. W celu sprawdzenia zgodności z warunkami niniejszego Załącznika SAP będzie mieć prawo do okresowego monitorowania poprawności informacji przekazanych przez Klienta.

#### **5. DODATKOWE ZASADY I WARUNKI**

- 5.1. Pomoc techniczna IDP na podstawie niniejszego dokumentu będzie świadczona w systemie Klienta niebędącym Systemem produktywnym, w którym zainstalowano Funkcje dostarczone Klientowi na podstawie odpowiedniej Dokumentacji zakresu objętej Pomocą techniczną IDP. Z uzasadnionego powodu i z uwzględnieniem wszystkich innych warunków wstępnych niniejszego Załącznika Klient może zażądać, a SAP może wyrazić zgodę na świadczenie usług Pomocy technicznej IDP w innym systemie Klienta niebędącym Systemem produktywnym zamiast świadczenia usług Pomocy technicznej IDP w pierwotnie wskazanym systemie. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień wyłączna odpowiedzialność za zastosowanie dostarczonych usług Pomocy technicznej IDP we własnych Systemach produktywnych zawsze spoczywa na Kliencie.
- 5.2. Jeśli SAP dostarczy Klientowi oprogramowanie osoby trzeciej (Oprogramowanie firmy innej niż SAP) na podstawie odpowiedniej Dokumentacji zakresu objętej pomocą techniczną IDP, SAP nie będzie świadczyć Pomocy technicznej IDP w odniesieniu do takiego oprogramowania osoby trzeciej, o ile strony nie uzgodnią inaczej odrębnie na piśmie.
- 5.3. Usługi Pomocy technicznej IDP są świadczone wyłącznie w Punkcie komunikacji z klientem, który musi obsługiwać każdą instalację Funkcji objętych postanowieniami niniejszego Załącznika.
- 5.4. Pomoc techniczna IDP przestanie być świadczona automatycznie tego samego dnia, w którym zakończy się świadczenie Standardowych usług serwisowych lub Rozszerzonych usług serwisowych dotyczących Oprogramowania bazowego (o ile Klient subskrybował Rozszerzone usługi serwisowe) (zgodnie z definicjami tych terminów w dokumencie SAP, w którym określono strategię dotyczącą wersji, dostępnym na stronie [www.service.sap.com/releasestrategy](http://www.service.sap.com/releasestrategy)).
- 5.5. Opłaty mogą zostać zmienione:
  - a) w przypadku Dokumentacji zakresu objętej pomocą techniczną IDP ze stałą opłatą dotyczącą opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie niniejszego dokumentu — w celu uwzględnienia zmian opłat z tytułu opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie stosownej Dokumentacji zakresu objętej pomocą techniczną IDP; lub
  - b) w przypadku Dokumentacji zakresu objętej Pomocą techniczną IDP z rozliczeniem na podstawie czasu realizacji i zużytych materiałów, dotyczącej opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie niniejszego dokumentu — w celu uwzględnienia skorygowanej kalkulacji Opłaty w oparciu o całkowite opłaty z tytułu opracowania (w tym koszty podróży i wydatki) uiszczone przez Klienta na rzecz SAP za Funkcje objęte Pomocą techniczną IDP na podstawie stosownej Dokumentacji zakresu objętej Pomocą techniczną IDP w okresie obowiązywania tej dokumentacji.