Popis služby SAP Value Assurance pro místní řešení („VASD“)

Služba SAP Value Assurance pro místní řešení doplňuje služby poskytované v rámci Plánu podpory a může poskytovat profesionální odborné znalosti v místě nebo vzdáleně, aby Zákazníkovi pomohla s projektem implementace Softwaru společnosti SAP podle pokynů k implementaci společnosti SAP. Společnost SAP poskytuje pouze služby SAP Value Assurance pro místní řešení uvedené ve Specifikaci rozsahu podpory SAP Value Assurance pro místní služby k Objednávkovému formuláři odkazujícímu na tento Popis služby.

Pojmy psané velkými písmeny, které nejsou definovány v tomto dokumentu, mají stejný význam jako ve Smlouvě.

1. DEFINICE

1.1. **Pokud se strany nedohodnou písemně jinak, pojem „Běžná pracovní doba“** znamená osmihodinovou dobu mezi 6:00 a 20:00, od pondělí do pátku.

1.2. **Pojem „Plán podpory“** označuje plán pro Podporu SAP náležející k Licenční smlouvě (tj. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support nebo SAP Product Support for Large Enterprises), který platí pro Software licencovaný podle Licenční smlouvy.

2. SLUŽBY SAP VALUE ASSURANCE

SAP Value Assurance pro místní řešení („Služby VA“) aktuálně zahrnuje následující komponenty:

2.1. Služby SAP Embedded

2.1.1. Společnost SAP poskytuje služby SAP Embedded ve formě týmu, který zahrnuje pracovníky podpory SAP (**„Pracovníci služeb Embedded“**) určené ve Specifikaci rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři vykonávající libovolnou kombinaci aktivit popsaných níže na základě dohody stran. TQM bude k dispozici během Běžné pracovní doby v místě Dodání služby v rozsahu kvóty dní uvedené ve Specifikaci rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři během Období poskytování služeb VA (**„Kvóta TQM“**). Přiřazení TQM proběhne během šesti týdnů po realizaci Objednávkového formuláře. Kvóta TQM nezahrnuje dovolenou přiřazených pracovníků.

2.1.2. Činnosti pracovníka SAP Technical Quality Manager (**„TQM“**):

(a) Vývoj a správa pro Zákazníka specifického Plánu služeb pro služby VE, na kterém se obě strany dohodnou

(b) Podpora vykonávání (tj. procesu dodávky) Plánu služeb pro služby VE, včetně koordinace jednotlivých dodávek v rámci služby s procesem přiřazování pracovníků společnosti SAP na projektové úrovni

(c) Sledování implementace doporučení společnosti SAP a akčních plánů Zákazníkem, které jsou výsledkem dodávky Služeb podpory SAP podle tohoto dokumentu

(d) Poskytování pravidelného hlášení o stavu a rizicích na úrovni řízení projektu Zákazníka

2.1.3. Všechny služby SAP Embedded budou koordinovány se jmenovaným Manažerem služby Zákazníka.

2.2. Služby SAP Expert Services

2.2.1. Společnost SAP může poskytovat **„Služby SAP Expert Services“** podle dohody společnosti SAP a Zákazníka v odsouhlaseném plánu služeb VA pro kvótu dní služeb SAP Expert Services za Období během Období poskytování služeb VA definovaného ve Specifikaci rozsahu služeb VA pro místní řešení k Objednávkovému formuláři (**„Kvóta služeb Expert Services“**).

2.2.2. Zákazník smí přidělit dostupné dny Kvóty služeb Expert Services výhradně pro kategorie služeb SAP Expert Services uvedené v předchozím odstavci. Seznam aktuálních služeb SAP Expert Services je k dispozici na adrese www.sap.com/value-assurance-expert-services.

2.2.3. Za účelem plánování služeb SAP Expert Services Zákazník kontaktuje přiřazeného TQM nebo určeného pracovníka služeb SAP. Pro naplánování požadavků na dodávku služeb SAP Expert Service společnost SAP vyžaduje minimální dobu realizace pět týdnů. Je-li to pro společnost SAP přiměřeně možné, lze služby SAP Expert Service naplánovat také na základě krátkodobých potřeb a podle průběžných požadavků projektu.

Společnost SAP vypočte odhadovaný počet dní pro požadované služby SAP Expert Service na základě informací a požadavků Zákazníka. Tento odhad bude zahrnovat přípravu a činnosti postprocessingu. Dny využité pro službu SAP Expert Service budou příslušně odečteny od Kvóty služeb Expert Services. Za dobu pracovníků strávenou na cestách nebude z Kvóty služeb Expert Services odečten žádný čas. Pokud Zákazník odloží či zruší již požadovanou službu SAP Expert Service méně než tři týdny před datem začátku služby SAP Expert Service, společnost SAP je oprávněna odečíst již využité dny z Kvóty služeb Expert Services Zákazníka.

2.2.4. Zákazník definuje projektový tým a zaručí, aby po dobu jednotlivých dodávek služby SAP Expert Service byly k dispozici příslušné kontaktní osoby. Členy projektových týmů Zákazníka budou Projektový manažer IT Zákazníka, vlastníci dotčených podnikových procesů, administrátor systému, aktivní uživatelé a osoby, které zodpovídají za implementaci příslušných hlavních podnikových procesů. Program vyžaduje účast několika nebo všech členů projektového týmu Zákazníka. Před poskytnutím služby SAP Expert Service se Manažeři služby dohodnou na formálnější agendě pro službu SAP Expert Service a na požadovaném zapojení členů projektového týmu Zákazníka.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand (**„EoD“** nebo **„Služby EoD“**) je vzdálená služba, v rámci které jsou zajišťováni pracovníci společnosti SAP pro potřeby Zákazníka během krátkých až středně dlouhých úloh (maximálně deset člověkodní). Tyto úlohy jsou zaměřené na technicky složité nebo neobvyklé problémy, které typicky překračují zkušenosti zaměstnanců Zákazníka. Jedná se například o menší Změny softwaru SAP, menší změny konfigurace Zákazníkova systému používajícího Software SAP, předávání znalostí ohledně Software SAP a podobné úkoly. Služby EoD nezahrnují:

(a) reakci na incidenty Zákazníka, protože na tato hlášení se vztahuje Plán podpory k Licenční smlouvě; nebo

(b) nestandardní software přijatý od organizace Custom Development společnosti SAP.

Služby EoD budou poskytovány během Běžné pracovní doby pro kvótu dní EoD stanovenou ve Specifikaci rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři během Období poskytování služeb VA (**„Kvóta EoD“).**

2.3.2. Společnost SAP vynaloží veškeré obchodně přiměřené úsilí ke splnění požadavků na Úlohy EoD odeslaných Zákazníkem. Společnost SAP však nezaručuje, že dokáže splnit nebo splní každý požadavek na Úlohu EoD odeslaný Zákazníkem podle tohoto dokumentu a nenese žádnou odpovědnost v případě, že takový požadavek na Úlohu EoD nemůže splnit či nesplní. Společnost SAP upozorní Zákazníka v případě, že požadavek na Úlohu EoD nemůže splnit. Pokud společnost SAP zahájí práce na Úloze EoD a následně stanoví, že tuto úlohu nemůže dokončit nebo nedokončí, poskytne společnost SAP Zákazníkovi písemné vysvětlení důvodů tohoto kroku.

2.4. Služby SAP On-Call Duty

2.4.1. Služby SAP On-Call Duty nabízí Zákazníkovi vzdálený přístup ke kontaktní osobě v rámci organizace podpory společnosti SAP, která Zákazníkovi v případě potřeby poskytne podporu pro jeho kritické podnikové procesy. Kontaktní osoba služby SAP On-Call Duty bude dostupná pro kvótu relací služby SAP On-Call Duty pro Období během Období poskytování služeb VA tak, jak je to uvedeno ve Specifikaci rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři (**„Kvóta On-Call Duty“**).

2.4.2. Relace služeb SAP On-Call Duty je:

(a) buď od pondělí do neděle od 08:00 do 20:00 stejného dne v místní časové zóně Zákazníka, nebo

(b) od pondělí do neděle od 20:00 do 08:00 následujícího dne v místní časové zóně Zákazníka.

2.4.3. Pokud chce Zákazník služby SAP On-Call Duty naplánovat, odešle písemný požadavek TQM. Plánování služeb SAP On-Call Duty je nutné oznámit pět týdnů předem.

3. ŘÍZENÍ SLUŽBY

3.1. Každá strana určí Manažera služby. Manažerem služby společnosti SAP bude přiřazený TQM nebo určený pracovník společnosti SAP. Manažer služby Zákazníka bude hovořit anglickým jazykem a bude oprávněn činit

nezbytná rozhodnutí jménem Zákazníka nebo taková rozhodnutí zajistí bez nežádoucího prodlení. Tito Manažeři služby budou úzce spolupracovat za účelem plnění podmínek tohoto VASD a jakékoliv Specifikace rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři. Veškeré služby VA prováděné přidělenými pracovníky společnosti SAP budou koordinovány za účasti Manažera služby Zákazníka.

3.2. Strany tohoto dokumentu souhlasí, že spolupráce konzultačního partnera, který je třetí stranou (**„Partner Zákazníka“**), je velmi důležitá pro úspěšné zajištění jednotlivých služeb VA. Zákazník zajistí, aby takoví Partneři Zákazníka plnili povinnosti Zákazníka podle tohoto dokumentu a přiměřeně spolupracovali se společností SAP podle jejích požadavků, aby mohla plnit své závazky podle tohoto dokumentu.

4. POŽADAVKY NA ZÁKAZNÍKA

4.1. Pokud chce Zákazník využívat služby VA na základě Objednávkového formuláře, musí:

(a) nadále hradit všechny poplatky za podporu (tj. poplatky za podporu Standard, poplatky za podporu Enterprise Support nebo poplatky za podporu Product Support for Large Enterprises) podle Licenční smlouvy;

(b) jinak plnit své povinnosti podle Licenční smlouvy, VOP, Objednávkového formuláře a Specifikace rozsahu služeb VA; a

(c) poskytnout vzdálené připojení a datový přístup v souladu s Plánem podpory.

5. OBECNÁ USTANOVENÍ

5.1. Konzultanti nebudou poskytovat služby VA podle tohoto dokumentu mimo Běžnou pracovní dobu, o víkendech, státních svátcích nebo nočních směnách, pokud se strany předem písemně nedohodnou.

5.2. Přidělení Pracovníci služeb Embedded mají nárok na běžnou placenou dovolenou v souladu s pracovní smlouvou, kterou uzavřeli se společností SAP nebo s některou z jejích ovládaných či řízených osob.

5.3. K zajištění efektivní komunikace bude jazykem pro poskytování služeb VA angličtina. Relevantní informace týkající se jednotlivých služeb VA budou pracovníkům SAP předávány v angličtině.

5.4. Přiřazení pracovníci společnosti SAP (včetně přiřazených Pracovníků služeb Embedded) mohou příležitostně vykonávat činnosti služeb VA podle tohoto dokumentu z kanceláře společnosti SAP.

5.5. Společnost SAP může rozsah služeb VA nabízených společností SAP jednou ročně změnit, a to kdykoliv na základě písemného oznámení 90 dní předem tak, aby to zohledňovalo probíhající vývoj Softwaru společnosti SAP a technický pokrok, a za předpokladu, že jsou tyto změny rozsahu služeb VA aplikovány na podobné zákazníky společnosti SAP odebírající služby VA v daném území podle definice v příslušné Licenční smlouvě. Pokud společnost SAP využije možnosti změny rozsahu v souladu s tímto Oddílem 5.5 a tyto změny nejsou pro Zákazníka přijatelné, je Zákazník oprávněn ukončit Specifikaci rozsahu služeb VA k Objednávkovému formuláři dotčenou těmito změnami rozsahu, a to s platností po ukončení tohoto období v délce 90 dní. Pokud tak Zákazník v daném období neučiní, budou změny považovány za akceptované.