SAP Szolgáltatásleírás

Felhőalapú Fejlesztéstámogatási Szolgáltatások Innovatív Üzleti Megoldásokhoz

Az SAP felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat („Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások") kínál azoknak az innovatív üzleti megoldásoknak a funkcióihoz, amelyeket az SAP a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások („Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások) keretében fejlesztett és szállított egy Megrendelőlap értelmében.

A jelen dokumentumban nem meghatározott nagy kezdőbetűs kifejezések a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások innovatív üzleti megoldásokhoz szolgáltatásleírásában és/vagy a vonatkozó Általános üzleti feltételekben kerültek meghatározásra.

1 FOGALMAK

1. **Alap támogatási szolgáltatások:** az Ügyfél és az SAP és/vagy az Ügyfél és a nem-SAP Alap felhő szolgáltatások szolgáltatója közötti Alap felhő szolgáltatásokra érvényes támogatási szolgáltatások.
2. **Ügyfél kommunikációs pont:** az Ügyfélnek a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások kérelmezésére jogosult alkalmazottai. Az Ügyfél legalább kettő, legfeljebb öt képesített, angolul beszélő kapcsolattartót jelöl ki, akik jogosultak a jelen dokumentum szerinti Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások igénylésére és az ilyen igényekről az SAP írásban történő értesítésére.

2 SZOLGÁLTATÁSI MÓDSZERTAN

A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokra vonatkozóan két támogatási modell létezik: a „Full Edition" és a „Large Enterprise". A Large Enterprise Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások csak olyan ügyfelek számára érhetők el, akik az SAP rendszerkörnyezetükre vonatkozóan rendelkeznek meglévő, érvényes SAP Product Support for Large Enterprises szerződéssel. Minden más ügyfél számára csak a Full Edition Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások érhetők el

Az alapul szolgáló Alap felhő szolgáltatás és az Ügyfél SAP támogatási modelljének kombinációja határozza meg a Funkcióhoz biztosított Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások konkrét terjedelmét, az alábbi táblázatnak megfelelően. A szolgáltatások részletesen a 3.2 pontban kerülnek ismertetésre.

Alap felhő szolgáltatások	**SAP Alap felhő szolgáltatások és/vagy nem-SAP Alap felhő szolgáltatások**		**SAP Commerce Cloud**	
A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások támogatási modellje	**Full Edition**	**Large Enterprise**	**Full Edition**	**Large Enterprise**
Szolgáltatás				
Üzenetkezelés (lásd a 3.2.1 pont alatti leírást)	X	X	X	X
Az SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás (lásd a 3.2.2 pont alatti leírást)	X	X		
A nem-SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás (lásd a 3.2.3 pont alatti leírást)	X	X		
Az SAP Commerce Cloud frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás (lásd a 3.2.4 pont alatti leírást)			X	X
Funkciófejlesztés (lásd a 3.2.5 pont alatti leírást)	X	X	X	X

A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások teljesítésének kezelése (lásd a 3.2.6 pont alatti leírást)	X		X	

3 FELHŐALAPÚ FEJLESZTÉSTÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

3.1 Általános rendelkezések

3.1.1 Minden Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatás csak a Funkciókra vonatkozóan kerül biztosításra. Minden egyéb, az Ügyfél által licencbe vett és/vagy előfizetett SAP Szoftver, Alap felhő szolgáltatás, SAP Cloud Services szolgáltatás, nem-SAP Szoftver, nem-SAP felhő szolgáltatás és harmadik fél szoftver kifejezetten kizárt az SAP által az alábbiak szerint biztosított Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások köréből

3.1.2 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások csak a Funkciók legújabb verzióihoz kerülnek biztosításra. Az Ügyfél köteles biztosítani, hogy minden, az SAP által a jelen Szolgáltatás keretében biztosított Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatás (mint pl. kódkorrekciók, javítócsomagok, stb.) a Funkciókra megfelelően és időben alkalmazásra kerüljön.

3.1.3 A jelen dokumentumban meghatározott Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások az Ügyfélnek azon a Nem-produktív felhőkörnyezetén kerülnek biztosításra, amelyen az Ügyfél számára a Funkciók biztosításra kerültek. Indokolt esetben, és figyelembe véve a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások minden más előfeltételét, az Ügyfél kérheti és az SAP vállalhatja, hogy a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatás az Ügyfélnek a fent említettől különböző Nem-produktív felhőkörnyezetén kerüljenek biztosításra.

Amennyiben a Fejlesztői környezetet és a Működési felhőkörnyezetet az Ügyfél biztosítja, akkor a biztosított Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásoknak az Ügyfél Produktív környezetére való alkalmazás egyedüli felelőse minden esetben az Ügyfél.

Amennyiben az Ügyfél csak a Működési felhőkörnyezetet biztosítja, az Ügyfél Nem-produktív felhő környezetére az SAP alkalmazza a biztosított Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat. Az Ügyfél kérheti az SAP-tól, és az SAP vállalhatja a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásoknak az Ügyfél Produktív felhő környezetén való biztosítását.

3.1.4 Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások biztosítására csak a vonatkozó Megrendelőlapon rögzített Helyi ügyintézési idő alatt kerül sor, és kizárólag az Ügyfél kommunikációs pontja számára.

3.2 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások terjedelme

A vonatkozó Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások keretében szállított Funkciókhoz az SAP a következő Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat kínálja:

3.2.1 Üzenetkezelés („Üzenetkezelés”)

Amikor az Ügyfél hibát jelez, az SAP az Ügyfelet azzal támogatja, hogy tájékoztatja az adott meghibásodások elhárításának, elkerülésének vagy áthidalásának módjáról. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által biztosított támogatási infrastruktúra. Az Ügyfél bármikor küldhet támogatási üzenetet. A támogatási üzenet megoldási folyamatában érintett személyek bármikor hozzáférhetnek a támogatási üzenet státuszadataihoz.

Az SAP biztosítja:

1. A Funkciókat érintő problémákra vonatkozó támogatási üzenetek kezelését.
2. A kódolási korrekciókat vagy javítócsomagokat (mint pl. a hivatkozott hibát nem reprodukáló, megváltoztatott programot), megkerülő megoldásokat vagy akcióterveket.

3.2.2 Az SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás

Amennyiben a Funkciók zavarának oka az SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéséhez kapcsolódik, az SAP a Funkciók és az SAP Alap felhő szolgáltatások későbbi frissítései közötti lehetséges kompatibilitási konfliktusokra vonatkozóan további vizsgálatokat végez, és az esetleges kompatibilitási konfliktusok megszüntetésére vagy elkerülésére opciókat és/vagy megoldásokat biztosít.

3.2.3 A nem-SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás

1. Amennyiben a Funkciók zavarának oka a nem-SAP Alap felhő szolgáltatások frissítéseihez kapcsolódik, az SAP a Funkciók és a nem-SAP Alap felhő szolgáltatások későbbi frissítéseire közötti lehetséges kompatibilitási konfliktusokra vonatkozóan további vizsgálatokat végez. Ha az műszakilag lehetséges, az SAP becslést ad arra vonatkozóan, hogy milyen munkaerőigénye van a kompatibilitási konfliktusok megszüntetésére vagy elkerülésére vonatkozó opciók és/vagy megoldások biztosításnak.

2. Amennyiben: (i) a munkaerőigény fedezhető a folyó naptári évben még fennmaradó Funkciófejlesztési napok számából, és (ii) az Ügyfél elfogadja a fennmaradó Funkciófejlesztési napok felhasználását, az SAP biztosítja az esetleges kompatibilitási konfliktusok megszüntetésére vagy elkerülésére vonatkozó opciókat és/vagy megoldásokat.

   Amennyiben: (i) a munkaerőigény meghaladja a folyó naptári évben még fennmaradó Funkciófejlesztési napok számát, és (ii) az Ügyfél az SAP-t arra kéri, hogy a nem-SAP Alap felhő szolgáltatások frissítése esetében biztosítson támogatást a Funkciókhoz, és (iii) az SAP vállalja az ilyen szolgáltatások biztosítását, akkor az Ügyfélnek és az SAP-nak arról további megállapodást kell kötnie.

3.2.4 Az SAP Commerce Cloud frissítéseire vonatkozó konfliktusmegoldási szolgáltatás

1. A Funkciók SAP Commerce Cloud-dal való folyamatos kompatibilitásának lehetővé tétele érdekében az Ügyfél kérheti az SAP-t, hogy: (i) vizsgálja meg a Funkciók és az SAP Commerce Cloud későbbi frissítései közötti lehetséges konfliktusokat, és (ii) a kompatibilitási konfliktusok megszüntetésére vagy elkerülésére biztosítson opciókat és/vagy megoldásokat.
2. Az ilyen konfliktusmegoldási szolgáltatás igénybevételének szándékáról az Ügyfél az SAP-t köteles nyolc (8) héttel előre írásban tájékoztatni.
3. Az Ügyfél az SAP kapcsolattartójaként köteles angolul beszélő projektmenedzsert biztosítani.
4. A konfliktusmegoldási szolgáltatást megelőzően az Ügyfél köteles biztosítani, hogy az SAP Commerce Cloud adott aktualizálása azon a Nem-produktív felhő környezeten alkalmazásra kerüljön, amelyen a konfliktusmegoldási szolgáltatás biztosítására majd sor kerül.
5. Az egyértelműség kedvéért, az SAP Commerce Cloud megfelelő frissítése az Ügyfél felelőssége.

3.2.5 Funkciófejlesztés („Funkciófejlesztés”)

1. A Funkciófejlesztés azzal a céllal került kialakításra, hogy a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokban részesülő Ügyfél számára segítséget nyújtson az SAP által, a vonatkozó Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások keretében szállított Funkciók kisebb továbbfejlesztéseit illetően. Az Ügyfélnek kérelmet kell benyújtania az SAP-hoz, amely egyértelműen leírja a Funkciófejlesztésre vonatkozó igényt. A kérelem fogadását követően az SAP megkezdi az igény elemzését, és ésszerű időn belül tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy az alábbiakban vázolt korlátozások figyelembevételével a funkciófejlesztés végrehajtható-e. Amennyiben a Funkciófejlesztés végrehajtható, az SAP megoldásajánlatot ad, mely a Funkciók módosítására vonatkozóan (a továbbiakban „Megvalósítási ajánlat”) munkaerőigény-becslést tartalmaz. Az Ügyfél az SAP-t köteles a Megvalósítási ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról 10 munkanapon belül írásban értesíteni. Amint az Ügyfél a Megvalósítási ajánlatot elfogadja, az SAP megvalósítja a funkciófejlesztést. A megvalósítást követően az SAP tájékoztatja az Ügyfelet a munka elkészültéről és az arra fordított teljes munkaerőről, amely levonásra kerül a Funkciófejlesztésre vonatkozóan az alábbiakban meghatározott keretből. A Funkciófejlesztés annak leszállítását követően elfogadottnak tekintendő.
2. Az Ügyfél naptári évenként legfeljebb a vonatkozó Megrendelőlapon meghatározott számú funkciófejlesztési nap mértékéig rendelhet Funkciófejlesztés(eke)t. A funkciófejlesztésre fordított napok mértéke legfeljebb a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások éves díjának 10%-át teheti ki, és semmi esetben sem haladhatja meg a kétszázötven (250) napot. Az összes napot a folyó naptári évben kell felhasználni, és nem mozgathatók oda vagy vissza a különböző naptári évekbe, különböző Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokra vonatkozó Megrendelőlapok között vagy a Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások időbeli hatályának lejártán túl (ideértve bármely Megújítási időszakot). A fel nem használt napok az Ügyfél oldalán nem eredményezhetnek semmilyen igényt, különösen nem visszatérítési igényt. Az egyértelműség kedvéért, ha a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások a naptári év közben indulnak, a Funkciófejlesztés napjainak száma a folyó naptári évre időarányosan kerül kiszámításra.
3. Mielőtt bármilyen tevékenységet elkezdene, az SAP-nak meg kell egyeznie az Ügyféllel az igényelemzés és a Megvalósítási ajánlat időkeretére vonatkozóan. A Megvalósítási ajánlat indikatív ütemezést tartalmaz a Funkciófejlesztés szállítására vonatkozóan, az erőforrások elérhetőségét és a már meglévő szállítási vállalásokat figyelembe véve. Miután az Ügyfél elfogadja a Megvalósítási ajánlatot, az SAP az ütemezés szerint megkezdi a tevékenységeket és megvalósítja a Funkciófejlesztést.
4. Az Ügyfél tudomásul veszi az alábbi korlátozásokat, és elfogadja, hogy az SAP az Ügyfél által benyújtott kérelmet elutasíthatja, amennyiben:

   (i) a kérelem nem kapcsolódik a szállított Funkcióhoz; vagy

   (ii) műszaki vagy egyéb korlátok vagy megkötések miatt nem valósítható meg; vagy

   (iii) a folyó naptári évre vonatkozóan meghaladja a még fennmaradó Funkciófejlesztési napok számát; vagy

(iv) meghaladja az SAP belső támogatási csapatnak az adott naptári év fennmaradó időszakára vonatkozó, ésszerű szállítási kapacitását.

5. Az egyértelműség kedvéért, az Ügyfél által benyújtott bármely olyan kérelemre vonatkozóan, amely túlmutat a Funkciófejlesztések jelen dokumentumban meghatározott terjedelmén, az SAP és az Ügyfélnek külön megállapodást köthet.

3.2.6 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások teljesítésének kezelése

Az SAP a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások teljesítését kezelő menedzsert nevez ki („Támogatási menedzser"). A Támogatási menedzser a következő feladatokat végzi el:

1. Egykapus kapcsolattartó az Ügyfél felé a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódóan, és ő tervezi meg a Felhőalapú fejlesztéstámogatás szolgáltatási tevékenységeket.
2. Beállítja és kezeli az Ügyfél üzenetkomponensét és a kapcsolódó üzenetsor(ok)at.
3. Irányítja a Megrendelőlap szerinti Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások nyújtására kijelölt SAP-n belüli támogató csoportot.
4. Rendszeresen jelenti a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó témák státusát (pl. beszámol az Ügyfél támogatási üzeneteiről, megadja a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások státusát).
5. Megvitatja az Ügyfél roadmapje jövőbeni implementációs stratégiájának az érintett Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások keretében fejlesztett Funkciókra gyakorolt hatását.
6. Megvitatja az Ügyféllel, hogy miként kerüljenek kezelésre azok a hibaüzenetek, amelyek nem minősülnek az érintett Felhőalapú fejlesztési szolgáltatások keretében fejlesztett Funkciók hibájának.

3.3 **Globális támogatási infrastruktúra**

A Globális támogatási infrastruktúra az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag ügyfelei és partnerei számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat. A Globális támogatási infrastruktúra része SAP Support Portal is, amely a következő oldalon érhető el: https://support.sap.com.

4 ELŐFELTÉTELEK

4.1 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások biztosításának előfeltétele, hogy az Alap felhő szolgáltatásokra vonatkozóan legyenek érvényben Alap támogatási szolgáltatások.

4.2 Ahhoz, hogy részesülhessen a jelen dokumentumban rögzített Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokban, az Ügyfélnek az alábbi kötelezettségeket kell teljesítenie:

1. Hiánytalanul megfizeti az érintett Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokban meghatározott díjakat.
2. Teljesíti a jelen dokumentumban megadott, a vonatkozó Megrendelőlapon a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokhoz kapcsolódó, valamint az Alap támogatási szolgáltatásokra vonatkozó egyéb kötelezettségeit.
3. Gondoskodik róla, hogy az Ügyfél rendelkezzen minden olyan licencjoggal, beleértve harmadik fél licencjogokat is, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az SAP a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat elvégezze.
4. Biztosítja az Alap felhő szolgáltatások, és bármely további, a Funkciókhoz kapcsolódó Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások nyújtásához szüksége szolgáltatás/eszközök rendelkezésre állását.
5. Kezeli az Ügyfél harmadik fél szolgáltatóit.
6. Az SAP által a meghatározott standard technikai eljárással távoli hozzáférést létesít és tart fenn, valamint biztosítja az SAP számára az összes szükséges jogosultságot, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező problémaelemzésre. Az Ügyfél által biztosított távoli hozzáférésnek a támogatási üzenetet kezelő SAP-munkatársak nemzetiségére és tartózkodási országára vonatkozóan korlátlannak kell lennie. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a teljes körű hozzáférés biztosításának meghiúsulása késedelmet okozhat az üzenetkezelésben és javító eljárásokban, illetve akadályozhatja az SAP-t a hatékony segítségnyújtásban.
7. A támogatási üzeneteket az SAP által az Ügyfél számára mindenkor aktuálisan rendelkezésre bocsátott SAP támogatási infrastruktúrán keresztül kell továbbítani az SAP felé, az SAP által a vonatkozó Funkcióhoz megadott üzenetkomponens használatával. Ügyfél az üzenetkomponensről a Funkciók átvételét követően írásos értesítést kap. Amennyiben az Ügyfélnek a Funkciókra vonatkozó támogatási üzenetet nem sikerül a

megfelelő üzenetkomponenshez hozzárendelnie, az késleltetheti az SAP válaszadását a támogatási üzenetre.

8. A támogatási üzeneteket angolul kell létrehozni.

9. A támogatási üzenetben az Ügyfélnek le kell írnia, hogyan nyilvánul meg a hiba, és bizonyos esetekben az Ügyfélnek szemléltetnie kell a hibát. Az Ügyfél köteles segítséget nyújtani az SAP számára a hiba elemzésében, és a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások biztosításához az SAP számára támogatást biztosítani. Ezekre a feladatokra az Ügyfélnek szükség esetén a saját munkatársait kell alkalmaznia.

10. Az SAP felé dedikált Ügyfél kapcsolattartót kell biztosítani, az érintett harmadik fél szoftverekre és rendszerekre és a nem-SAP felhő szolgáltatásokra vonatkozó kérdések tisztázására.

11. Az Ügyfél köteles az SAP számára minden olyan dokumentumhoz hozzáférést biztosítani, amely az Ügyfél által a Fejlesztői környezetben és a Működési felhőkörnyezetben végzett vagy végeztetett változtatásokra és bővítésekre vonatkozik, és amely segíthet a hiba elemzésében. Továbbá az Ügyfél köteles az ilyen változtatásokra és bővítésekre vonatkozóan megfelelő, naprakész nyilvántartást vezetni, és ahhoz az SAP számára szükség esetén hozzáférést biztosítani.

12. Az Ügyfél által végzett módosításokra és bővítésekre vonatkozóan Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások biztosítására nem kerül sor. Az SAP az ilyen módosításokkal érintett Funkciókra vonatkozóan nem biztosít Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat.

13. Az Ügyfél vállalja, hogy az SAP-t indokolatlan késedelem nélkül értesíti az adott esetnek megfelelően vagy az Ügyfél Fejlesztői környezetében és Működési felhőkörnyezetében vagy a Működési felhőkörnyezetében való bárminemű módosításról, és minden egyéb, a Funkciók használatára vonatkozó információról.

5 IDŐBELI HATÁLY ÉS MEGSZŰNÉS

5.1 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások az adott Felhőalapú fejlesztési szolgáltatás keretében leszállított Funkciók végső átvételével indulnak el, és a következő naptári év végéig tartanak („Kezdeti időszak”). A Kezdeti időszakot követően, a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások minden egyes naptári év elején a következő egyéves időszakra megújulnak (mindegyik egy-egy „Megújítási időszak”).

5.2 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások mindig az SAP által a vonatkozó Felhőalapú fejlesztési szolgáltatásoknak megfelelően szállított Funkciók teljes körére kiterjednek; az Ügyfél mindig köteles az ilyen Felhőalapú fejlesztési szolgáltatásokat teljesen lefedni Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokkal (különös tekintettel az összes Funkcióra, az összes részteljesítésre) vagy a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat teljesen megszüntetni. Részleges felmondásra nincs lehetőség.

5.3 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat a Kezdeti időszak vagy a Megújítási időszak végét megelőző három (3) hónapos felmondási idővel bármely fél írásban felmondhatja. A fentieken kívül az SAP felmondhatja írásban a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásokat az Ügyfélnek adott egy (1) hónapos határidővel, amennyiben az Ügyfél nem fizeti ki a Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatásoknak a vonatkozó Megrendelőlap szerint fizetendő díját.

5.4 A Felhőalapú fejlesztéstámogatási szolgáltatások felmondása esetén és amennyiben az Ügyfél csak a Működési felhőkörnyezetet biztosítja, a felmondás hatálybalépésének napját követően az Ügyfél kérheti az SAP-tól a Forráskód legutóbbi verziójának rendelkezésére bocsátását.