

PLAN USŁUG SAP STANDARD SUPPORT („Plan”)
obowiązujący od dnia _____ („Data wejścia w życie”)
do
UMOWY SERWISOWEJ

Niniejszy Plan reguluje świadczenie usług pomocy technicznej przez Wykonawcę określonych dalej w niniejszym dokumencie („Usługa SAP Standard Support”) i dotyczy wszelkiego oprogramowania, na które Licencjodawca posiada licencję na mocy Umowy (określanego dalej zbiorczym terminem „Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji Standard”), z wyłączeniem oprogramowania, do którego odnoszą się w sposób wyłączny specjalne umowy o świadczenie usług pomocy technicznej.

1. Definicje

1.1 „System produktywny” oznacza używany do zwykłej działalności biznesowej system SAP, w którym przechowywane są dane Licencjodawcy.

1.2 „Lokalne godziny urzędowania” oznaczają zwykłe godziny pracy (od godz. 8.00 do 18.00) w dni pracujące zgodnie ze stosownym kalendarzem świąt stosowanym przez siedzibę Wykonawcy.

2. Zakres Usługi SAP Standard Support

Usługa SAP Standard Support obecnie obejmuje:

Stałe doskonalenie i innowacje

- Nowe wersje oprogramowania dotyczące licencjonowanych Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jak również narzędzia i procedury uaktualnień.
- Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą także zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.
- Aktualizacje technologiczne wymagane do obsługi systemów operacyjnych i baz danych innych firm.
- Dostępny kod źródłowy ABAP do aplikacji oprogramowania SAP i dodatkowo zatwierdzone i obsługiwane moduły funkcyjne.
- Zarządzanie zmianami w oprogramowaniu, takimi jak zmienione ustawienia konfiguracji lub uaktualnienia Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jest obecnie obsługiwane na przykład przy użyciu treści i materiałów informacyjnych, narzędzi do tworzenia kopii klienta i jednostki zarządzanej oraz narzędzi do porównywania konfiguracji.

Obsługa komunikatów

- Usługa SAP Notes na stronie SAP Service Marketplace dokumentuje zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawiera informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Licencjodawca mogą wdrażać w swoich systemach SAP. Usługa SAP Notes dokumentuje również tematy pokrewne, pytania klientów oraz zalecane rozwiązania (np. dostosowywanie ustawień).
- SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonaleń składników SAP.
- Globalna obsługa komunikatów prowadzona przez Wykonawcę dotycząca problemów związanych z Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard”. Gdy Licencjodawca zgłasza zakłócenia, uzyskuje wsparcie Wykonawcy w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem tego wsparcia będzie infrastruktura wsparcia zapewniana przez Wykonawcę. Licencjodawca może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces obsługi komunikatu mogą w każdej chwili sprawdzić status przesłanego komunikatu. W wyjątkowych sytuacjach Licencjodawca może również skontaktować się z Wykonawcą telefonicznie. Na potrzeby takiego kontaktu Wykonawca wymaga, aby Licencjodawca zapewnił zdalny dostęp, jak to zostało określone w pkt. 3.2 (iii). Wykonawca rozpocznie obsługę komunikatów od błędów o najwyższym priorytecie (definicja priorytetów znajduje się w dokumencie SAP Note 67739) w ciągu 24 godzin przez 7 dni w tygodniu, jeśli spełnione zostaną następujące warunki: (i) błąd musi być zgłoszony w języku angielskim; (ii) Licencjodawca musi dysponować odpowiednio wyszkolonym pracownikiem znającym język angielski, aby możliwa była komunikacja Licencjodawcy z Wykonawcą w wypadku przypisania przez Wykonawcę zgłoszenia problemu

do zagranicznego centrum pomocy technicznej. W przeciwnym wypadku Wykonawca rozpocznie obsługę komunikatu: (i) w przypadku incydentów uniemożliwiających działanie — jeżeli zostaną one zgłoszone przed 12.00 w Lokalnych godzinach urzędowania, obsługa komunikatu rozpocznie się najpóźniej w następnym dniu roboczym; jeżeli zostaną one zgłoszone po 12.00 w Lokalnych godzinach urzędowania, obsługa komunikatu rozpocznie się najpóźniej po upływie dwóch dni roboczych; (ii) w przypadku incydentów utrudniających działanie — obsługa komunikatu rozpocznie się w rozsądnym okresie od zawiadomienia i zgodnie z istotnością zakłócenia; (iii) pozostałe błędy zostaną usunięte w następnej wersji.

- Globalne procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu).

Usługi zdalne

- Usługa SAP Standard Support umożliwia obecnie co roku wybór jednej z następujących usług do każdej instalacji produktywnej:
 - jednej usługi GoingLive Check — np. w sytuacji, gdy klient zdecyduje się wdrożyć nowe oprogramowanie SAP i korzystać z niego w sposób efektywny;
 - jednej usługi GoingLive Upgrade Check w celu uaktualnienia do nowszej wersji; lub
 - jednej usługi GoingLive OS/DB Migration Check; usługa OS/DB Migration Check wspomaga Licencjobiorcę w przygotowaniu do migracji systemu operacyjnego lub bazy danych; za migrację odpowiada Licencjobiorca.
- W przypadku istotnych alarmów zgłoszonych przez usługę SAP EarlyWatch® Alert w razie konieczności w danym roku kalendarzowym przeprowadzone mogą zostać maksymalnie dwie (2) kontrole SAP EarlyWatch® Check na System produktywne.
- W skład usługi może wchodzić jedna sesja usługi („Sesja usługi”) lub większa ich liczba. Sesja usługi składa się z sekwencji działań pomocy technicznej i zadań wykonywanych zdalnie w celu zgromadzenia dalszych informacji w drodze wywiadu lub poprzez analizę Systemu produktywnego, co w efekcie prowadzi do stworzenia listy zaleceń. Sesja usługi może być prowadzona ręcznie lub być w pełni zautomatyzowana albo samoobsługowa.
- Aby możliwe było dotrzymanie wymaganej daty wykonania usługi zdalnej, usługę zdalną należy zamówić co najmniej na dwa miesiące przed żądaną datą wykonania. Prawo do usług odnosi się wyłącznie do określonej instalacji i nie przenosi się na inne instalacje.
- Dalsze informacje i szczegóły na temat poszczególnych usług SAP można znaleźć na stronie Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/standardsupport>.

System SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach pomocy technicznej w wersji „Standard”

- System SAP Solution Manager Enterprise Edition (oraz każde rozwiązanie dostarczane jako następca systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlega postanowieniom Umowy i w ramach Usługi SAP Standard Support jest dostępny tylko do następujących zastosowań: (i) świadczenie Usługi SAP Standard Support, w tym dostarczanie i instalacja oprogramowania oraz serwis technologiczny Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”; (ii) raportowanie dotyczące projektu, tworzenie koncepcji biznesowych i konfiguracja, obsługa platformy Early Watch Alert, monitorowanie składników oparte na platformie SAP NetWeaver, działania centrum wsparcia wyłącznie w celu obsługi Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i w celu zarządzania żądaniami zmian dotyczącymi wyłącznie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i niewykraczającymi poza nie.
- System SAP Solution Manager Enterprise Edition może być używany wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszego Planu przez Licencjobiorcę w ramach licencji na Oprogramowanie i wyłącznie w celach związanych z pomocą techniczną dotyczącą oprogramowania SAP w ramach wsparcia wewnętrznych operacji biznesowych Licencjobiorcy. Prawo do korzystania z jakichkolwiek funkcji systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach Usługi SAP Standard Support innych niż te wymienione powyżej jest przedmiotem oddzielnej pisemnej umowy z Wykonawcą i podlega dodatkowej opłacie, nawet jeśli te funkcje są dostępne za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition lub z nim powiązane.
- Wykonawca może co pewien czas uaktualniać warunki użytkowania systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach Usługi SAP Standard Support. Wykonawca umieści zaktualizowane warunki użytkowania na stronie SAP Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/solutionmanager> lub w aktualnym portalu pomocy technicznej

Wykonawcy — te warunki użytkowania będą odnosić się do przyszłego korzystania przez Licencjobiorcę z systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Na dzień zawarcia niniejszej umowy System SAP Solution Manager Enterprise Edition współpracuje tylko z wybranymi produktami SAP BusinessObjects. Korzystający (Licencjobiorca) z usług pomocy technicznej (usług serwisowych) Wykonawcy będą zobowiązani zainstalować rozwiązanie Solution Manager i korzystać z jego funkcji (co najmniej ze składnika zdalnej pomocy technicznej w przypadku licencjobiorców używających wyłącznie produktów SAP BusinessObjects), jeśli co najmniej jeden licencjonowany produkt SAP BusinessObjects jest obsługiwany przez rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Jeżeli Licencjobiorca zakończy korzystanie z Usługi SAP Standard Support i zacznie korzystać z Usługi SAP Enterprise Support, zgodnie z opisem w pkt. 6, korzystanie przez Licencjobiorcę z systemu SAP Solution Manager będzie podlegać warunkom opisanym w Planie Usługi SAP Enterprise Support.

Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności

- Składniki i agenty monitorujące systemy w celu monitorowania informacji systemowych o statusie dostępnych zasobów Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” (np. usługa SAP EarlyWatch Alert).
- Integracja administracyjna systemów rozproszonych za pomocą systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Treści i narzędzia uzupełniające opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
- Dostęp do wytycznych na stronie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka.
- Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów SAP (za pośrednictwem strony internetowej SAP Service Marketplace), zapewniający informacje na temat najlepszych praktyk biznesowych, ofert usług itd.

3. Obowiązki Licencjobiorcy

3.1. Zarządzanie programem Usługi SAP Standard Support

Aby korzystać z Usługi SAP Standard Support na mocy niniejszej Umowy, Licencjobiorca wyznaczy w ramach własnego centrum Customer COE kwalifikowaną osobę kontaktową posługującą się językiem angielskim („Osoba kontaktowa”) oraz poda dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu), za pomocą których będzie można w dowolnym momencie skontaktować się z Osobą kontaktową lub jej upoważnionym przedstawicielem. Osoba kontaktowa wyznaczona przez Licencjobiorcę będzie jego upoważnionym przedstawicielem uprawnionym do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Licencjobiorcy i realizacji takich decyzji bez nadmiernych opóźnień.

Imię i nazwisko Osoby kontaktowej	Adres pocztowy	Adres e-mail	Bezpośredni numer telefonu	Numer telefonu komórkowego

3.2. Inne wymagania

Licencjobiorca musi ponadto spełniać następujące wymagania:

- (i) Nieprzerwanie regulować wszystkie Opłaty z tytułu pomocy technicznej w wersji „Standard” zgodnie z Umową i niniejszym Planem.
- (ii) Wypełniać pozostałe obowiązki wynikające z Umowy i niniejszego Planu.
- (iii) Zapewnić i utrzymywać zdalny dostęp za pomocą standardowej procedury technicznej zdefiniowanej przez SAP oraz przyznać Wykonawcy wszystkie konieczne uprawnienia, w szczególności na potrzeby analizy problemów w ramach obsługi komunikatów. Dostęp zdalny powinien być zapewniony bez ograniczeń w zakresie narodowości pracowników Wykonawcy zajmujących się przetwarzaniem komunikatów punktu obsługi klienta oraz bez względu na kraj, w którym się oni znajdują. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości, że niezapewnienie dostępu może powodować opóźnienia w obsłudze komunikatów i udostępnianiu korekt oraz uniemożliwić Wykonawcy udzielenie skutecznej pomocy. Należy również zainstalować niezbędne składniki

oprogramowania wymagane w przypadku usług pomocy technicznej. Więcej szczegółowych informacji można znaleźć w dokumencie SAP Note 91488.

(iv) W ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu utworzyć i utrzymywać certyfikowane przez SAP centrum Customer COE spełniające wymagania określone w pkt. 4 poniżej.

(v) Zainstalować i skonfigurować system oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition oraz korzystać z niego w sposób produktywny po zastosowaniu najnowszych poziomów poprawek oprogramowania Basis i technologii ABAP oraz najnowszych pakietów korekcyjnych systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Uaktywnić usługę SAP EarlyWatch Alert dla Systemów produktywnych i przysyłać dane do swojego systemu produktywnego SAP Solution Manager Enterprise Edition. Informacje na temat sposobu konfigurowania tej usługi można znaleźć w dokumencie SAP Note 1257308.

(vii) Ustanowić połączenie między instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition a oprogramowaniem SAP oraz między Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard” a instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(viii) Licencjodawca będzie utrzymywać środowisko Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz podstawowe procesy biznesowe w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition przynajmniej w zakresie Systemów produktywnych i systemów z nimi połączonych. Licencjodawca będzie dokumentować wszelkie projekty wdrożenia lub uaktualnienia w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Aby w pełni uruchomić i uaktywnić system SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licencjodawca zastosuje się do odpowiedniej dokumentacji.

(x) Licencjodawca zobowiązuje się utrzymywać odpowiednie i aktualne zapisy dotyczące wszystkich wprowadzonych modyfikacji oraz w razie potrzeby niezwłocznie udostępnić te zapisy Wykonawcy.

(xi) Przesyłać wszystkie komunikaty o błędach za pośrednictwem aktualnej w danym czasie infrastruktury pomocy technicznej Wykonawcy udostępnianej przez Wykonawcę za pomocą okresowych aktualizacji, uaktualnień i dodatków.

(xii) Bez nadmiernych opóźnień informować Wykonawcę o wszelkich zmianach dotyczących swoich instalacji i zdefiniowanych użytkowników oraz przekazywać wszystkie pozostałe istotne informacje w zakresie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”.

4. Centrum Customer Center of Expertise

4.1. Rola centrum Customer COE

Licencjodawca jest zobowiązany do utworzenia centrum Customer COE spełniającego określone poniżej wymagania w ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu. Centrum Customer COE zostanie wyznaczone przez Licencjodawcę jako centralny punkt kontaktowy umożliwiający współpracę z organizacją pomocy technicznej Wykonawcy.

4.2. Podstawowe funkcje centrum Customer COE

Centrum Customer COE musi spełniać następujące podstawowe funkcje:

- Punkt obsługi klienta: zorganizowanie i prowadzenie centrum wsparcia dysponującego wystarczającą liczbą konsultantów pomocy technicznej w zakresie infrastruktury i platform aplikacji oraz powiązanych aplikacji, dostępnego podczas zwykłych lokalnych godzin pracy (przez co najmniej 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku). Proces i kompetencje Licencjodawcy w zakresie udzielania pomocy technicznej zostaną sprawdzone w ramach audytu certyfikacyjnego.
- Administracja umowami: obsługa umów i licencji we współpracy z Wykonawcą (audyt licencji, rozliczenie usług utrzymania, przetwarzanie zamówień wersji, zarządzanie rekordami danych podstawowych użytkowników i danymi instalacji).
- Koordynacja żądań wprowadzenia innowacji: gromadzenie i koordynowanie zleceń projektowych zgłaszanych przez Licencjodawcę i/lub podmioty stowarzyszone, pod warunkiem że te podmioty stowarzyszone są na mocy Umowy upoważnione do korzystania z Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”. W ramach tej roli centrum Customer COE będzie również uprawnione do funkcjonowania jako pośrednik między wnioskodawcą a Wykonawcą w celu podejmowania wszystkich działań i decyzji koniecznych do uniknięcia wprowadzania niepotrzebnych modyfikacji Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz do zapewnienia, że zaplanowane modyfikacje są zgodne ze strategią SAP w zakresie oprogramowania i wersji. Centrum Customer COE będzie również koordynować

wymagania wobec Licencjobiorcy dotyczące powiadomień o modyfikacjach i ujawniania informacji.

- Zarządzanie informacjami: dystrybucja informacji (np. wewnętrzne prezentacje, imprezy informacyjne i marketing) na temat Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz centrum Customer COE w ramach organizacji Licencjobiorcy.

4.3. Certyfikacja Centrum Customer COE

Jeśli z Datą wejścia w życie Licencjobiorca nie dysponuje jeszcze certyfikowanym centrum Customer COE, musi je utworzyć w ciągu jednego (1) roku od tej Daty. Na żądanie Licencjobiorcy SAP może przedłużyć ten termin. W celu przeprowadzenia certyfikacji lub ponownej certyfikacji centrum Customer COE przez SAP jest ono poddawane procedurze audytu obejmującej podstawowe funkcje (certyfikacja podstawowa). Szczegółowe informacje na temat procesu pierwotnej i ponownej certyfikacji oraz jej warunków są dostępne na stronie internetowej SAP Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/coe>.

5. Opłaty z tytułu Usługi SAP Standard Support

Opłaty za usługi SAP Standard Support są płatne miesięcznie z dołu i zostaną określone w załącznikach lub innych dokumentach dotyczących Umowy. Po upływie okresu początkowego opłaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Standard” i wszelkie ograniczenia ich wzrostu zależne od przestrzegania przez Zamawiającego określonych powyżej wymagań dotyczących zespołu Customer COE.

„Okres początkowy” usług pomocy technicznej (usług serwisowych) oznacza pozostałą część roku kalendarzowego, w którym zostały nabyte uprawnienie licencyjne oraz cały następny rok kalendarzowy (z wyjątkiem przypadków, gdy data wejścia w życie umowy licencyjnej przypada 1 stycznia danego roku kalendarzowego — wówczas okres początkowy trwa do 31 grudnia tego roku kalendarzowego).

6. Zakończenie obowiązywania Planu

6.1. Umowa dotycząca usług SAP Standard Support zostaje zawarta na czas oznaczony do 36 miesięcy od dnia podpisania umowy i po tym okresie wygasa. Wykonawca może rozwiązać umowę dotyczącą usług SAP Standard Support po trzydziestu (30) dniach od pisemnego powiadomienia Licencjobiorcy, o nie dokonaniu opłat za usługi SAP Standard Support w przypadku nie dokonania przez Zamawiającego tych opłat w terminie 30 dni od otrzymania powiadomienia.

6.2. Niezależnie od praw udzielonych Licencjobiorcy na mocy pkt. 6.1 i pod warunkiem, że Licencjobiorca wypełnia wszelkie obowiązki wynikające z Umowy, może on wybrać Usługę SAP Enterprise Support, przekazując Wykonawcy pisemne powiadomienie na dziewięćdziesiąt (90) dni (i) przed rozpoczęciem dowolnego miesiąca kalendarzowego w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej odnawianych wyłącznie co rok kalendarzowy albo (ii) przed kolejną datą odnowienia w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej, które nie są odnawiane wyłącznie co rok kalendarzowy. O dokonaniu takiego wyboru Licencjobiorca poinformuje w dokumencie powiadomienia oraz zakończy korzystanie z Usługi SAP Standard Support z dniem rozpoczęcia korzystania z Usługi SAP Enterprise Support. Każdy taki wybór ma zastosowanie do wszystkich Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i podlega obowiązującym w danym czasie warunkom SAP w zakresie Usługi SAP Enterprise Support, w tym między innymi cenom. Wykonawca i Licencjobiorca podpiszą umowę dodatkową lub inny dokument dołączony do Umowy informujący o dokonaniu wyboru przez Licencjobiorcę oraz o obowiązujących wówczas warunkach SAP.

6.3. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości: zakończenie przez Licencjobiorcę korzystania z Usługi SAP Standard Support lub wybranie innego typu usług pomocy technicznej SAP na mocy zawartych w Umowie postanowień dotyczących wyboru usług pomocy technicznej ma ścisłe zastosowanie do wszystkich licencji udzielonych na podstawie Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień, a jakiegokolwiek częściowe zakończenie korzystania z Usługi SAP Standard Support lub częściowe jej wybranie przez Licencjobiorcę jest niedozwolone w odniesieniu do dowolnej części Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień oraz niniejszego Planu.

7. Weryfikacja

Aby sprawdzić zgodność z warunkami niniejszego Planu, SAP jest upoważniony do okresowego monitorowania (co najmniej raz w roku i zgodnie ze standardowymi procedurami SAP: (i) poprawności informacji udostępnianych przez Licencjobiorcę oraz (ii) sposobu korzystania przez Licencjobiorcę z systemu Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z prawami i ograniczeniami określonymi w niniejszym Planie.

8. Wznowienie

Jeśli Licencjobiorca zdecyduje się nie rozpoczynać korzystania z Usługi SAP Standard Support z pierwszym dniem miesiąca następującego po początkowej dostawie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, zakończy na mocy pkt. 6.1 powyżej korzystanie z Usługi SAP Standard Support bez wykorzystania praw określonych w pkt. 6.2 bądź odmówi korzystania z usługi przez pewien okres, a następnie zażąda jej świadczenia lub wznowi korzystanie z niej, SAP lub Wykonawca wystawi Licencjobiorcy fakturę obejmującą nagromadzone Opłaty z tytułu usługi SAP Standard Support za dany okres oraz opłatę za wznowienie

9. Inne warunki

9.1. Zakres Usługi SAP Standard Support może w dowolnym momencie zostać zmieniony przez SAP pod warunkiem pisemnego powiadomienia z trzymiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2. Licencjobiorca niniejszym potwierdza, że uzyskał wszystkie licencje na Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji „Standard”.

9.3. Jeśli Licencjobiorca jest uprawniony do skorzystania z co najmniej jednej usługi w roku kalendarzowym, (i) nie jest on uprawniony do skorzystania z takich usług w pierwszym roku kalendarzowym, jeśli Data wejścia w życie niniejszego Planu przypada po 30 września, oraz (ii) nie jest on uprawniony do przeniesienia usługi na następny rok, jeśli nie skorzysta z tej usługi w danym roku.

9.4. NIEWYKORZYSTANIE USŁUGI SAP STANDARD SUPPORT ŚWIADCZONEJ PRZEZ WYKONAWCĘ MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ WYKONAWCY IDENTYFIKACJĘ POTENCJALNYCH PROBLEMÓW I UDZIELENIE POMOCY W ICH ROZWIĄZANIU, CO Z KOLEI MOŻE SPOWODOWAĆ NIEZADOWALAJĄCĄ WYDAJNOŚĆ OPROGRAMOWANIA, ZA KTÓRĄ WYKONAWCA NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI.

9.5. Jeśli SAP na mocy Umowy udzieli Licencjobiorcy licencji na oprogramowanie innej firmy, Wykonawca będzie świadczył Usługę SAP Standard Support w odniesieniu do takiego oprogramowania innej firmy w zakresie, w którym dana firma udostępnia taką Usługę SAP Standard Support Wykonawcy. W celu korzystania z Usługi SAP Standard Support może być wymagane uaktualnienie przez Licencjobiorcę systemów operacyjnych i baz danych do nowszych wersji. Jeśli dany dostawca oferuje rozszerzenie usług pomocy technicznej dla swojego produktu, Wykonawca może zaoferować takie rozszerzenie na mocy odrębnej pisemnej umowy za dodatkową opłatą. Jeśli umowa licencyjna między SAP a innym dostawcą zostanie zakończona, pomoc techniczna dotycząca oprogramowania tego innego dostawcy będzie udzielana za pośrednictwem Wykonawcy zgodnie ze zdefiniowanymi procesami pomocy technicznej do końca okresu wypowiedzenia uzgodnionego przez SAP i innego dostawcę.

9.6. Usługa SAP Standard Support jest świadczona zgodnie z bieżącymi fazami serwisowymi wersji oprogramowania SAP określonymi na stronie <http://service.sap.com/releasestrategy>. Rozszerzona pomoc techniczna dotycząca niektórych wersji oprogramowania jest dostępna za dodatkową opłatą licencyjną.