

# SAP KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

## SAP ENTERPRISE SUPPORT

Jelen dokumentum (a továbbiakban: Szerződés-kiegészítés) a Felek között létrejött SAP szoftverszerződés (a továbbiakban: Szerződés) mellékleteként, annak elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben ellentmondás, vagy eltérés merül fel jelen Szerződés-kiegészítés és a Szerződés szövege között, úgy jelen Szerződés-kiegészítés rendelkezései tekintendők irányadónak.

Jelen Szerződés-kiegészítés szabályozza az SZOLGÁLTATÓ által nyújtott karbantartási és támogatási szolgáltatásokat az alábbiakban részletezett módon („SAP Enterprise Support”) minden olyan szoftver vonatkozásában, amelyet a Licencvevő a Szerződés hatálya alatt vesz licenchesználatba (a továbbiakban ezek együttes megnevezése: „Enterprise Support Solutions”), kivéve azokat a szoftvereket, amelyekre külön, kizárólagos támogatási szerződések vonatkoznak.

### 1. Meghatározások

1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.

1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchesználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.

1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak és amely a Licencvevő adatait rögzíti.

1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentráció egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján található (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).

1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok – megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő – gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.

1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását a SZOLGÁLTATÓ és a Licencvevő együttesen állítja fel a SZOLGÁLTATÓ normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.

1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál munkanapokon, a SZOLGÁLTATÓ székhelye által betartott szünetnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek a SZOLGÁLTATÓ fiókhálózatához tartozó más székhely is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásaként.

1.8 A „Kezdeti időszak” A Kezdeti Időszak az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában.

### 2. Az SAP Enterprise Support tartalma

A Licencvevő igénybe veheti és a SZOLGÁLTATÓ – a SZOLGÁLTATÓ által az adott Térségben általában nyújtott hasonló szolgáltatások mértékéig – biztosítani köteles az SAP Enterprise Support nevű támogatási szolgáltatásokat. Az SAP Enterprise Support jelenlegi tartalma:

#### Folyamatos fejlődés és innováció

- A licencbe vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.
- Támogató csomagok – ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és szabályozásokhoz alakítják.
- Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) – a SAP bővítő csomagok révén vagy más elérhető módon – bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során a SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.
- Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.
- Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének – például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek – támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitás-példány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.
- A SZOLGÁLTATÓ a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. A SZOLGÁLTATÓ és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.
- Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).
- Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.
- Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.
- Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

#### A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

Az SZOLGÁLTATÓ saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéb módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történő adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.

- Módosítás indokolása: A Licencvevő átadja a SZOLGÁLTATÓ által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján a SZOLGÁLTATÓ

meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).

- Egyéni kód fenntarthatósága: A Licencvevő átadja a SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékben milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján a SZOLGÁLTATÓ meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

#### Globális támogatási gerinchálózat

- SAP Service Marketplace – az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazznak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.
- SAP Note Assistant – az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – a 2.4 szakaszban foglaltak szerint

#### Létfontosságú támogatás

- Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító műveletre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodást (SLA) is (bővebb információ a 2.1 szakaszban található).
- SAP Support Tanácsadó Központ – a 2.2 szakaszban foglaltak szerint.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés – a 2.3 szakaszban foglaltak szerint.
- Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eskalációs eljárások az alábbi 2.1 szakaszban foglaltak szerint.
- Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz a SZOLGÁLTATÓ létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 szakaszban megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetprioritásra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkori normáinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), a SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

#### Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Az előre konfigurált tesztisablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőkre terjednek ki:
  - Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával
  - A „Quality-Gates” kezelés minőségbiztosítása
  - A SZOLGÁLTATÓ által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez
  - A SZOLGÁLTATÓ által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a teszttervek létrehozását (részletek: <http://service.sap.com/>).
- A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) készleteket tartalmazhatnak.
- Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek. A tartalom jelenlegi elemei:
  - End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.
  - Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma:
    - Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normái (SAP standards for solution operations)
    - A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához
    - Eszközök, ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazás-kezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben
- A SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnereközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

#### 2.1. Globális üzenetkezelési és szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

Ha a Licencvevő hibás programműködést jelez, a SZOLGÁLTATÓ a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazó tájékoztatóval támogatja a Licencvevőt. Az ilyen támogatás fő csatornája a SZOLGÁLTATÓ által nyújtott támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibajelzést. A hibamegoldási folyamatban részt vevő személyek az üzenetek állapotát bármikor elérhetik.

Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet a SZOLGÁLTATÓ-val. Az ilyen (és a más módon nyújtott) kapcsolathoz az szükséges, hogy a SZOLGÁLTATÓ Licencvevő távéllátást biztosítson a 3.2(iii) szakaszban foglaltak szerint.

A következő szolgáltatásszint-megállapodások („SLA” vagy „SLAs”) a Licencvevő minden olyan támogatási üzenetére vonatkoznak, amelyet a SAP 1-es vagy 2-es prioritású üzenetként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Ezek a szolgáltatásszint-megállapodások jelen Szerződés-kiegészítésben szereplő Érvényesség kezdetét követő első teljes naptári negyedévben kezdődnek. Jelen dokumentumban a „naptári negyedév” az a három hónapos időszak, amely az adott naptári évben március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én ér véget.

##### 2.1.1 Kezdeti válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás:

a. 1-es prioritású támogatási üzenet („nagyon sürgős”). A SZOLGÁLTATÓ az 1-es prioritású támogatási üzenetekre az 1-es prioritású támogatási üzenet SZOLGÁLTATÓ-hoz érkezését követő egy (1) órán belül köteles válaszolni (a nap 24 órájában, a hét minden napján). Az üzenet akkor tekinthető 1-es prioritású üzenetnek, ha a probléma nagyon fontos következménnyel járhat a normál üzleti tranzakciók szempontjából és a sürgős, üzletmenetet veszélyeztető munka elvégzését akadályozza. Általában a következő körülmények okozzák az ilyen üzeneteket: teljes rendszerleállás, a központi SAP funkciók hibás működése a Termelési rendszerben, vagy Kiemelt problémák.

b. 2-es prioritású támogatási üzenetek („Sürgős”). A SZOLGÁLTATÓ a 2-es prioritású támogatási üzenetre a SZOLGÁLTATÓ a SZOLGÁLTATÓ Helyi irodái idejének megfelelő beérkezést követő négy (4) órán belül köteles válaszolni. Az üzenet akkor tekintendő 2-es prioritású üzenetnek, ha a Termelési rendszerbeli normál üzleti tranzakciók súlyosan érintettek és a szükséges feladatok nem végezhetők el. Az ilyen üzeneteket általában a tranzakciók és/vagy feladatok elvégzéséhez szükséges SAP rendszer helytelen vagy kezelhetetlen működése váltja ki.

2.1.2 Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre - 1-es prioritású támogatási üzenetek válaszüzeje: A Licencvevő 1-es prioritású támogatási üzeneteire („Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre”) az 1-es prioritású támogatási üzenet SZOLGÁLTATÓ általi kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a nap 24 órájában, a hét minden napján) a SZOLGÁLTATÓ-nak megoldást, hibamegoldást vagy intézkedési tervet kell biztosítania megoldásként („kiigazító művelet”). Abban az esetben, ha a SZOLGÁLTATÓ intézkedési tervet küld a Licencvevőnek kiigazító műveletként, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett, soron következő lépéseket, ideértve a felelős SAP erőforrások megnevezését; (iii) a Licencvevő által elvégzendő műveleteket a megoldási folyamat támogatása érdekében; (iv) amennyire lehetséges, az SAP tervezett lépéseinek tervezett dátumait; valamint (v) az SAP legközelebbi állapotfrissítésének dátumát és időpontját. Az állapotfrissítéseket követő frissítéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összesítését; a tervezett további lépéseket; valamint a legközelebbi állapotfrissítés dátumát és időpontját. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre a feldolgozási időnek csak arra a részére vonatkozik, amikor az üzenetet a SZOLGÁLTATÓ feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási időbe nem számít bele az az idő, amikor az üzenet „Partner Action”, „Customer Action” vagy „SAP Proposed Solution” állapotban van, ahol (a) a Partner Action állapot azt jelenti, hogy a támogató üzenetet átadták a SZOLGÁLTATÓ technológiai vagy szoftverpartnerének vagy a SZOLGÁLTATÓ harmadik fél értékesítőjének további feldolgozásra; (b) a Customer Action azt jelenti, hogy a támogatási üzenetet a Licencvevőnek átadták; és (c) az SAP Proposed Solution állapot azt jelenti, hogy a SZOLGÁLTATÓ az itt vázolt kiigazító műveletet biztosította. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre akkor tekinthető teljesítettnek, ha a legfeljebb (4) órás feldolgozási idő alatt a SZOLGÁLTATÓ megoldást, hibaelhárítási eljárást vagy intézkedési tervet javasol; vagy – ha a Licencvevő ezzel egyetért – az üzenet prioritási szintjét csökkentik.

### 2.1.3 Előfeltételek és kizárások.

2.1.3.1 Előfeltételek. A szolgáltatásszint-megállapodások csak akkor lépnek érvénybe, ha a következő előfeltételek teljesülnek a támogatási üzenetekre: (i) a 2. szakaszban említett Egyéni kód hibaok-elemzése kivételével a támogatási üzenetek minden esetben az Enterprise Support Solutions azon kiadásaira vonatkoznak, amelyeket a **SZOLGÁLTATÓ** „korlátlan szállítási állapottal ruház fel; (ii) ahhoz, hogy a SZOLGÁLTATÓ a jelzett hibával kapcsolatban intézkedést tudjon hozni, a támogatási üzeneteket a Licencvevőnek angolul kell elküldenie az SAP Solution Manager Enterprise Edition program használatával, a SZOLGÁLTATÓ mindenkor támogatásiüzenet-feldolgozási bejelentkezési eljárásával összhangban és ennek során meg kell adnia a szükséges fontos részleteket (az 16018. számú SAP Note-ban vagy az azt felülíró SAP Note-ban leírtak szerint); (iii) a támogatási üzeneteknek az Enterprise Support Solutions Mainstream Maintenance (normál) vagy Extended Maintenance (bővített) karbantartási formához tartozó termékkiadásra kell vonatkozniuk. Az 1-es prioritású támogatási üzenetek esetében a Licencvevőnek a következő további előfeltételeknek kell megfelelnie: (a) a problémát és annak üzleti hatását olyan részletességgel kell leírni, hogy az lehetővé tegye a SZOLGÁLTATÓ számára a probléma felmérését; (b) kapcsolattartás szintjén a Licencvevő a nap 24 órájában, a hét minden napján a SZOLGÁLTATÓ rendelkezésére áll egy angolul beszélő kapcsolattartó személyében, aki megfelelő képesítéssel és tudással rendelkezik ahhoz, hogy hozzájáruljon az 1-es prioritású üzenet megoldásához, a Licencvevő alábbiakban kifejezett kötelezettségeinek megfelelően; és (c) a Licencvevő kapcsolattartót biztosít a rendszer távoli kapcsolattal való elérésére és a szükséges bejelentkezési adatokat a SZOLGÁLTATÓ részére bocsátja.

2.1.3.2 Kizárások. Az SAP Enterprise Support termékre vonatkozóan a következő típusú, 1-es prioritású üzenetek kifejezetten kizárandók a szolgáltatásszint-megállapodásokból: (1) azon támogatási üzenetek, amelyek az Enterprise Support Solutions olyan kiadására, verziójára és/vagy funkciójára vonatkoznak, amelyeket kifejezetten a Licencvevő számára fejlesztettek ki (többek között, de nem kizárólag beleértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket) kivéve az SAP fejlesztési munkaterület által létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a támogatási üzenetek, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem az Enterprise Support Solutions részei, hanem partneri kiegészítőként, bővítményként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat a **SZOLGÁLTATÓ, SAP vagy a SZOLGÁLTATÓ, SAP** leányvállalata készítette; (iii) a támogatási üzenet mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem a funkció hiánya („fejlesztési kérelem”) vagy a támogatási üzenet konzultációs kérelemnek számít

### 2.1.4 Szolgáltatásszint-kredit.

2.1.4.1 A SZOLGÁLTATÓ fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi szolgáltatásszint-megállapodást tekintve az összevont esetek 95 százalékában a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időszaka alatt a fent említett szolgáltatásszint-megállapodások értelmében bármely naptári negyedévben – valamennyi szolgáltatásszint-megállapodás vonatkozásában együttesen – húsznál (20) kevesebb üzenetet küld, a SZOLGÁLTATÓ fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó Naptári negyedévben a SZOLGÁLTATÓ a fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodás időkeretét legfeljebb egy támogatási üzenetben lépte túl.

2.1.4.2. A fenti 2.1.4.1 szakasz értelmében abban az esetben, ha a szolgáltatásszint-megállapodás időkeretei nem teljesülnek (minden eset „Mulasztásnak” számít), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevő írásban tájékoztatja a SZOLGÁLTATÓ-t minden vélt Mulasztásról; (ii) a SZOLGÁLTATÓ minden ilyen bejelentést kivizsgál és írásos jelentést nyújt, amelyben a Licencvevő kijelentésének helyességét alátámasztja vagy megcáfolja; (iv) a Licencvevőnek az ésszerűség keretein belül segítséget kell nyújtania a SZOLGÁLTATÓ-nak azon hibák elhárítására vagy folyamatok javítására tett erőfeszítéseiben, amelyek a SZOLGÁLTATÓ-t a szolgáltatásszint-megállapodások teljesítésében hátráltatják; (iv) a 2.1.4 szakasz értelmében, ha a jelentés alapján a SZOLGÁLTATÓ Mulasztása bizonyítást nyer, a SZOLGÁLTATÓ szolgáltatásszint-kreditét („SLC”) alkalmaz a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjának számlázásakor, amely a Licencvevő SAP Enterprise Support megfelelő naptári negyedévi díjának negyed százalékát (0,25 százalékát) teszi ki minden egyes bejelentett és bizonyított Mulasztás alkalmával; azonban a szolgáltatásszint-kredit naptári negyedévenként nem haladhatja meg a Licencvevő az adott naptári negyedévben fizetendő SAP Enterprise Support díjának 5 (öt) százalékát. A Licencvevő felelőssége, hogy a SZOLGÁLTATÓ-t minden szolgáltatásszint-kreditről a Mulasztás előfordulásának naptári negyedév végét követő 30 (harminc) napon belül értesítse. A SZOLGÁLTATÓ csak akkor köteles a kötbért kifizetni, ha a Licencvevő szolgáltatásszint-kredit iránti megalapozott kérelmét a SZOLGÁLTATÓ-hoz írásban eljuttatja. A 2.1.4 szakaszban ismertetett szolgáltatásszint-kredit jelenti a Licencvevő egyedüli és kizárólagos jogorvoslatát a vélt vagy valós Mulasztás tekintetében.

## 2.2 **SAP Support tanácsadó központ**

A közvetlenül az Enterprise Support Solutions-ra vonatkozó 1-es prioritású és a Kiemelt problémák esetében a SZOLGÁLTATÓ a SZOLGÁLTATÓ támogatási szervezetén belül rendelkezésre bocsát egy globális egységet a létfontosságú támogatásokkal kapcsolatos kérelmek számára (a „Támogatási tanácsadó központ”). A **SZOLGÁLTATÓ** Support tanácsadó központ a következő létfontosságú támogatási feladatokat látja el: (i) Kiemelt problémák távtámogatása – a kiegészítő eszközteljesítésen működő SZOLGÁLTATÓ Support támogatási tanácsadó központ 7x24 órás hibaok-elemzést biztosít a hibák azonosítása érdekében; (ii) folyamatos minőségellenőrzés biztosításának megtervezése a Licencvevő informatikai részlegével együttműködésben, ideértve az ütemezés és az átadás egyeztetését; (iii) naptári negyedévenként egy SAP Enterprise Support jelentés készítése igény szerint; (iv) a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges hitelesítést nyújt; valamint (v) útmutatást ad olyan esetekben, amikor a folyamatos minőségellenőrzések (az alábbi 2.3 szakaszban foglaltak szerint), a

SZOLGÁLTATÓ intézkedési terve és/vagy írásos javaslata az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát jelzi (pl. a például a CQC vörös jelentése).

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition vonatkozásában történő folyamatos minőségellenőrzés biztosítására való felkészülés jegyében a Licencvevő kapcsolattartója és a SZOLGÁLTATÓ egy alkalommal együttesen elvégzi az Enterprise Support Solutions kötelező beállítását („Kezdő értékelés”). A Kezdő értékelésnek az SAP normáin és dokumentációján kell alapulnia.

Az SAP Support tanácsadó központ nyelve az angol, és a nap 24 órájában a hét minden napján a Licencvevő kapcsolattartója vagy megbízottja számára rendelkezésre áll (az alábbiakban meghatározott módon) a létfonosságú támogatási kérések megválaszolása céljából. A helyi és globális telefonszámok listája az 560499. számú SAP Note-ban található.

A Support tanácsadói központ csak a fent említett létfonosságú, támogatással kapcsolatos feladatok ügyében hívható, amennyiben ezek a feladatok közvetlenül az Enterprise Support Solutionst érintő problémákra és eszkalációkra vonatkoznak.

### **2.3 SAP folyamatos minőség-ellenőrzés (CQC)**

Az SAP szoftvertermékekhez – például a Go Live-hoz (Éles indítás), a frissítéshez, a migrációhoz vagy Kiemelt problémákhoz – kapcsolódó kritikus helyzetekben az SAP naptári évenként és SAP szoftvertermékeként legalább egyszer folyamatos minőség-ellenőrzést (“CQC” - Continuous Quality Check) biztosít.

A folyamatos minőség-ellenőrzés legalább egy manuális vagy automatikus távoli szervizmunkából állhat. A SZOLGÁLTATÓ további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol a SZOLGÁLTATÓ EarlyWatch Alert létfonosságú riasztásokat jelez vagy olyan esetekben, amikor a Licencvevő és a SZOLGÁLTATÓ tanácsadó központ együttesen megállapodik abban, hogy a szolgáltatást Kiemelt problémaként kell kezelni. A feleknek kölcsönösen jóvá kell hagyniuk a részleteket (például a folyamatos minőség-ellenőrzés pontos típusát és annak prioritásait valamint a SZOLGÁLTATÓ feladatait és a Licencvevő együttműködési kötelezettségeit). A folyamatos minőség-ellenőrzés végén a SZOLGÁLTATÓ a Licencvevő számára további intézkedési tervet és/vagy írásos javaslatokat biztosít.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos minőség-ellenőrzési munkameneteket részben vagy egészben a SZOLGÁLTATÓ és/vagy az SAP tanúsított partnere SAP-alvállalkozóként biztosítja a SZOLGÁLTATÓ folyamatos minőség-ellenőrzési normáival és módszereivel összhangban. A Licencvevő vállalja a megfelelő erőforrások – többek között, de nem kizárólag beleértve: a berendezések, az adatok, a tájékoztatás, a célnak megfelelő és együttműködő személyzet – biztosítását az alábbi folyamatos minőség-ellenőrzés elősegítése érdekében.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a SZOLGÁLTATÓ a folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését legfeljebb évi három alkalomra korlátozza. Az átütemezésnek legalább 5 munkanappal a tervezett szolgáltatási dátum előtt kell megtörténnie. Amennyiben a Licencvevő ezen irányelveket nem követi, a SZOLGÁLTATÓ nem kötelezhető arra, hogy az éves folyamatos minőség-ellenőrzést a Licencvevő számára biztosítsa.

### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support hatálya alatt**

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékre (és az SAP Solution Manager Enterprise Edition alábbiakban említett valamennyi utódtermékre) a Szerződés vonatkozik és kizárólag a következő esetekben vonatkozik rá az SAP Enterprise Support támogatás: (i) az SAP Enterprise Support és a Licencbe vett termékhez kapcsolódó támogatás biztosítása, a szoftver telepítése és az Enterprise Support Solutions technológiai karbantartása; (ii) Enterprise Support Solutions ügyfélszolgálat valamint távoli diagnosztikai eszközök működtetése a Licencbe vett termékhez kapcsolódóan; (iii) a Licencbe vett termékek alkalmazáskezelése, beleértve a telepítést, tesztelést, a változtatási kérelmek kezelését, az Enterprise Support Solutions működtetését és folyamatos tökéletesítését; és (iv) a Licencbe vett termék felügyelete, megfigyelés és jelentéskészítés. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata kizárólag a Licencbe vett termékekre korlátozódik.

Az SAP Solution Manager Enterprise Editiont a Licencvevő kizárólag a jelen Szerződés-kiegészítés időszakában használhatja, a szoftver licenchasználati jogainak alkalmazásával és kizárólag a Licencvevő belső üzleti műveleteinek a SZOLGÁLTATÓ általi támogatása céljából. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely funkciójának a fentiekől eltérő használata csak az SAP-vel kötött külön szerződés alapján megengedett, akkor is, ha az adott funkciók elérhetők az SAP Solution Manager Enterprise Edition programból vagy az által.

Abban az esetben, ha a Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást felmondja és az SAP Standard Support támogatást veszi igénybe a 6. szakaszban foglaltak szerint, a Licencvevő az SAP Standard Support Szerződés-kiegészítés feltételei szerint használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Editiont.

## **3. A Licencvevő kötelezettségei**

### **3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése**

Az itt ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybevételéhez Licencvevőnek a Szerződésben egy megfelelő képesítéssel rendelkező, angolul beszélő kapcsolattartót kell kijelölnie a Support tanácsadó központ számára saját SZOLGÁLTATÓ Ügyféltapasztalat-központjában („Kapcsolattartó”) és meg kell adnia a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámmra), amely alapján a Kapcsolattartó vagy a Kapcsolattartó meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát indokolatlan késedelem nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

### **3.2 Egyéb követelmények**

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support támogatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeknek is meg kell felelnie:

- (i) A Szerződés szerint továbbra is fizetnie kell az Enterprise Support szolgáltatási díjait.
- (ii) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell.
- (iii) Távoli bővítménnyel lát el a SZOLGÁLTATÓ által meghatározott technikai standard eljárás szerint és a SZOLGÁLTATÓ-nak meg kell adnia az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező hibaelemzésre. A távoli elérésnek – a SZOLGÁLTATÓ üzenet-feldolgozó munkatársainak nemzetiségére vagy munkahelyük országára való tekintet nélkül – korlátlanul működnie kell. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud elérést biztosítani, azzal hátráltathatja az üzenetkezelést és a javításokat vagy megakadályozhatja a SZOLGÁLTATÓ hatékony segítségnyújtását. A támogatási szolgáltatás érdekében a szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. Bővebb információ a 91488. számú SAP Note-ban olvasható.
- (iv) Jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdetétől számított 12 hónapon belül az SAP által tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehozni és fenntartani, amelynek meg kell felelnie az alábbi 4. szakaszban megadott követelményeknek.
- (v) Telepített, konfigurált és működőképes SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjaival valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.



(vi) Aktiválnia kell az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a termelési rendszerekre és adatokat kell átadnia a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beüzemelését az 1257308. számú SAP Note ismerteti.

(vii) El kell végeznie a Kezddő értékelést a 2.2 szakaszban ismertetett módon, valamint meg kell valósítania a SZOLGÁLTATÓ által kötelezőként megjelölt valamennyi javaslatát.

(viii) Kapcsolatot kell létrehozni a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya között. A Licencvevő feladata a megoldás környezetének fenntartása a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén minden Termelési rendszer és a Termelési rendszerekhez kapcsolódó minden rendszer tekintetében. A Licencvevő felelős az SAP Software Solutions valamint az alap üzleti folyamatok karbantartásáért a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében, legalább a Termelési rendszerek vonatkozásában. Licencvevőnek dokumentálnia kell a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén végzett valamennyi megvalósítási vagy frissítési projektet.

(ix) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.

(x) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet és azt szükség esetén azonnal a SZOLGÁLTATÓ rendelkezésére bocsátja.

**(xi) Minden hibajelentést a mindenkor SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet a SZOLGÁLTATÓ bocsát rendelkezésére és amelyet a SZOLGÁLTATÓ időnként frissít, újabb verzióra cserél vagy bővítménnyel lát el.**

(xii) A Licencvevő haladéktalanul értesíti a SZOLGÁLTATÓ-t a telepített példányok és megnevezett felhasználók minden módosításáról valamint az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos információkról.

#### 4. Ügyféltapasztalat-központ

**4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe.** Annak érdekében, hogy az SAP Enterprise Support termékben rejlő lehetőségeket teljes mértékben ki tudja aknázni, a Licencvevőnek Ügyféltapasztalat-központot („Customer Center of Expertise” vagy „Customer COE”) kell létrehozni. Az Ügyféltapasztalat-központot a Licencvevő jelöli ki központi kapcsolattartási pontként a SZOLGÁLTATÓ támogatási szervezetével való kommunikáció céljából. Állandó tapasztalatközpontként az Ügyféltapasztalat-központ a hatékony megvalósításban, újításban, működésben, az üzleti folyamatok és az SAP szoftvertermékekkel kapcsolatos rendszerek minőségének fenntartásában támogatja a Licencvevőt a SZOLGÁLTATÓ által biztosított Run SAP metodológia alapján (a Run SAP metodológiáról bővebben a <http://service.sap.com/runsap> honlapon olvashat. Az Ügyféltapasztalat-központnak az alap üzleti folyamatműveleteket teljes mértékben le kell fednie. A SZOLGÁLTATÓ azt javasolja, hogy az Ügyféltapasztalat-központ megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és technikai megvalósítás projektjeivel.

#### 4.2 Az ügyféltapasztalat-központ alapfunkciói

**Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:**

- **Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy alkalmazás platformját valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási konzultánsal, normál munkaidőben legalább napi 8 órában, a hét 5 napján (hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és képességeit közösen kell áttekinteni a szolgáltatástervezési folyamat és a tanúsító ellenőrzés keretében.
- **Szerződésadminisztráció:** A SZOLGÁLTATÓ-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licenckérdések feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói fiókok és telepítési adatok kezelése).
- **Újítási kérelmek koordinálása:** Fejlesztési kérelmek összegyűjtése és koordinálása a Licencvevőtől és/vagy annak leányvállalataitól, amennyiben a Szerződés értelmében a leányvállalatok jogosultak az Enterprise Support Solutions használatára. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfészként működjék a SZOLGÁLTATÓ felé minden olyan lépés megtételében és döntés meghozatalában, amellyel az Enterprise Support Solutions nem kívánatos módosítása elkerülhető és annak biztosítására, hogy a tervezett módosítások az SAP szoftver- és kiadás stratégiájával összhangban legyenek.
- **Információkezelés:** Információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions-ról és a Licencvevő szervezetén belül működő Ügyféltapasztalat-központról.
- **Folyamatos minőség-ellenőrzés tervezése:** A Licencvevő rendszeresen részt vesz a SZOLGÁLTATÓ szolgáltatástervezési folyamataiban. A szolgáltatástervezés a kezdeti időszakban kezdődik és rendszeresen folytatódik.

#### 4.3 Ügyféltapasztalat-központ tanúsítás

A Licencvevőnek tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehozni az érvénybe lépést követő egy (1) éven belül. A SZOLGÁLTATÓ a Licencvevő kérésére meghosszabbíthatja ezt a határidőt. A SZOLGÁLTATÓ akkor adja ki a mindenkor elsőleges Ügyféltapasztalat-központ tanúsítványt, ha az Ügyféltapasztalat-központ az auditálási eljárásban megfelelt. A kezdeti tanúsításról és az újratanúsításról, ezek feltételeiről, valamint az elérhető tanúsítási szintekről az SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>) honlapon olvasható tájékoztatás.

#### 5. Az Enterprise Support díjai

Az SAP Enterprise Support díjait negyedévente előre kell fizetni és mértéküket a Szerződéshez csatolt Függelékben vagy más dokumentumban kell rögzíteni. A kezdeti időszakot követően az Enterprise Support díjai, valamint az emelésre vonatkozó korlátozások attól függenek, hogy a Licencvevő megfelel-e az Ügyféltapasztalat-központ fent említett követelményeinek.

A SZOLGÁLTATÓ az Enterprise Support díjszorozót a SZOLGÁLTATÓ 2016 december 31.-ig 22% fölé nem emeli. Ezen időpontot követően a SZOLGÁLTATÓ az Enterprise Support díjat naptári évenként, egy 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel változtathatja meg.

#### 6. Megszűnés

6.1 Az SAP Enterprise Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld a másik félnek kilencven (90) nappal az előtt, hogy (i) a Kezdeti Időszak lejárna, vagy (ii) ezt követően az előtt, hogy a következő megújítási időszak elkezdődne. A megszüntetés a mindenkor SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely időszakban a SZOLGÁLTATÓ a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. A fentiekől függetlenül a SZOLGÁLTATÓ felmondhatja az SAP Enterprise Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az Enterprise Support díjait.

6.2 Licencvevő 6.1 szakaszban rögzített jogai ellenére és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből eredő kötelezettségeit tekintve nem követett el mulasztást, Licencvevő az SAP Standard Support terméket választhatja a SZOLGÁLTATÓ-nak írásban kilencven (90) napos határidővel eljuttatott értesítés útján, vagy (i) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek kizárólag naptári év alapon újíthatók meg, azon Kezdeti időszakot követő megújítási időszak kezdetét megelőzően, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött;

vagy (ii) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek nem csupán naptári év alapon újíthatók meg, bármely olyan naptári évben az első megújítási időszak kezdete előtt, amely azt a Kezdeti időszakot követi, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelések kezdődött. Választásáról a Licencvevőnek tájékoztató levélben kell nyilatkoznia, és az SAP Enterprise Support hatályának az SAP Standard Support szolgáltatás kezdete vet véget. Bármely lehetőséget választja is Licencvevő, az az Enterprise Support Solutions valamennyi termékére vonatkozik és arra a SZOLGÁLTATÓ mindenkor SAP Standard Support feltételei vonatkoznak, többek között, de nem kizárólag beleértve az árazást. A SZOLGÁLTATÓ és a Licencvevő módosítást vagy más dokumentumot készít a Szerződéshez, amelyben rögzítik a Licencvevő által választott lehetőséget és a SZOLGÁLTATÓ mindenkor feltételeit.

6.3 A Licencvevő mindenkor köteles az általa licencbe vett SAP szoftver minden installációjára igénybe venni az SAP Enterprise Support szolgáltatást, vagy azt teljes egészében, minden SAP installációra nézve felmondani. Az SAP Enterprise Support szolgáltatás részleges felmondása nem lehetséges.

## **7. Ellenőrzés**

Annak érdekében, hogy jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek való megfelelést ellenőrizze, az SAP jogosult arra, hogy (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) időszakosan figyelje (i) a Licencvevő által nyújtott tájékoztatás helyességét valamint (ii) azt, hogy Licencvevő a Solution Manager Enterprise Edition terméket a 2.4. szakaszban megfogalmazott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

## **8. Szolgáltatás újbóli elindítása**

Amennyiben Licencvevő úgy dönt, hogy nem indítja el az SAP Enterprise Support szolgáltatást az Enterprise Support Solutions kezdeti átadását követő hónap első napján, vagy az SAP Enterprise Support más módon megszűnt a fenti 6. szakasz alapján, vagy Licencvevő egy időre elállt a használatától, majd később annak visszaállítását kéri, a SZOLGÁLTATÓ az eltelt időszak alatt felgyűlt SAP Enterprise Support díjat és az újbóli üzembe helyezés díját is kiszámlázza a Licencvevőnek.

## **9. Egyéb feltételek**

9.1 A SZOLGÁLTATÓ által kínált SAP Enterprise Support tartalmát a SZOLGÁLTATÓ évente bármikor módosíthatja, ha azt legalább három hónappal a változás előtt írásban közli.

9.2 A Licencvevő ezennel kijelenti, hogy Licencvevő a Licencbe vett termékek valamennyi licencét megkapta.

9.3 Abban az esetben, ha Licencvevő naptári évenként legalább egy szolgáltatás igénybevételére jogosult, (i) Licencvevő nem jogosult ezen szolgáltatások igénybe vételére az első naptári évben akkor, ha jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdete szeptember 30. utáni időpontra esik és (ii) Licencvevő nem viheti át a szolgáltatást a következő évre, ha azt az adott évben nem vette igénybe.

9.4 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT ENTERPRISE SUPPORT TÁMOGATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELMULASZTÁSA AZT IDÉZHETI ELŐ, HOGY A SZOLGÁLTATÓ NEM LESZ KÉPES EGYES POTENCIÁLIS HIBÁKAT KIJAVÍTANI, AMELY ELÉGTELEN SZOFTVERMŰKÖDÉSHEZ VEZETHET, ÉS AMELYÉRT A SZOLGÁLTATÓ NEM TEHETŐ FELELŐSSÉ.

9.5 Amennyiben a Szerződés hatálya alatt a SZOLGÁLTATÓ harmadik fél licencét bocsátja Licencvevő részére, a SZOLGÁLTATÓ olyan mértékig nyújt Enterprise Support támogatást a harmadik féltől származó szoftverre, amely mértékben a harmadik fél lehetővé teszi a SZOLGÁLTATÓ számára a hasonló Enterprise Support szolgáltatást. Előfordulhat, hogy Licencvevőt arra kéri, hogy operációs rendszerét és adatbázisait frissebb verzióra cserélje az SAP Enterprise Support igénybe vételéhez. Amennyiben a kereskedő felajánlja a terméktámogatás kibővítését, a SZOLGÁLTATÓ egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást.

9.6 Az SAP Enterprise Support az SAP szoftverkiadások jelenlegi karbantartási fázisában áll rendelkezésre, amint az a <http://service.sap.com/releasesstrategy> honlapon szerepel.