

ZÁSADY PODPORY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Tyto Zásady podpory pro Cloudové služby SAP jsou součástí Smlouvy pro určité Cloudové služby SAP („Smlouva“) uzavřené mezi společností SAP a Zákazníkem.

NABÍDKY PLÁNU PODPORY A SLUŽEB SUCCESS

V rámci svého přístupu ONE Support, který se zaměřuje na poskytování konzistentní podpory pro Cloudové služby a místní řešení, společnost SAP nabízí následující úrovně podpory: SAP Enterprise Support, Cloud Editions, SAP Preferred Success a SAP Preferred Care. Podpora SAP Enterprise Support, Cloud Editions je zahrnuta do poplatků za předplatné Cloudových služeb SAP uvedených v Objednávkovém formuláři, pokud v Dodatečných podmínkách pro danou Cloudovou službu nejsou uvedeny jiné podmínky poskytování podpory. Podpora SAP Preferred Success a SAP Preferred Care je nabízena za dodatečný poplatek jako doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions pro určitá Cloudová řešení uvedená na <https://support.sap.com/preferredsuccessproductlist>. Podpora SAP Preferred Success a SAP Preferred Care není dostupná a není poskytována pro žádné cloudové služby třetích stran zakoupených přes společnost SAP.

1. ROZSAH PODPORY A PLÁN SLUŽEB SUCCESS

Pojmy uvedené velkými písmeny jsou dále definovány v tabulce níže. Služby podpory jsou dostupné v anglickém jazyce, pokud není uvedeno jinak.

1.1 Enterprise Support, Cloud Editions: Základní podpora služby se zaměřením na interakci se zákazníkem a řešení problémů.

SAP Enterprise Support, Cloud Editions	
Mission Critical Support	
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)	✓
Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
Customer Interaction Center 24x7	✓ (podle popisu níže)
Globální páteřní síť podpory	✓
Komplexní podpora	✓
Školení a podpora	
Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky	✓
Informace o aktualizaci vydání (release)	Samoobslužné služby prostřednictvím webu a komunity
Spolupráce	
Poradenské služby podpory SAP	✓
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí	✓
Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba , SAP Business by Design, SAP Cloud for Customer a SAP S/4HANA.
Reporting v rámci SAP Enterprise Support	✓
Realizace inovací a hodnot	

Proaktivní kontroly navržené společností SAP	✓
Informace o aktualizaci plánů produktů	Samoobslužné úkony na webu
Obnovení zkušební instance	Samoobslužné úkony nebo požadavek na webu na zahájení obnovení tak, jak je nabízeno a vyžadováno příslušným řešením

1.2 SAP Preferred Success: Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategické vedení, osvědčené postupy pro konkrétní zákazníky, a Success Programs , který pomáhá řídit spotřebu a dosažení hodnoty (údaje níže se týkají podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions).

Mission Critical Support	
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)	Nepřetržitě prioritní zpracování problémů
Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby Customer Interaction Center 24x7	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
Globální páteřní síť podpory	✓ (podle popisu níže)
Komplexní podpora	✓
Školení a podpora	
Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky	Přístup ke vzdělávacímu obsahu specifickému pro služby Preferred Success. Zákazník může mít až 5 Klíčových uživatelů, kteří mají přístup k SAP Learning Hub, edice řešení specifická pro cloudové služby.
Informace o aktualizaci vydání (release)	Informace o aktualizaci vydání (release) pro konkrétní řešení
Spolupráce	
Poradenské služby podpory SAP	✓
Poradenství týkající se Cloudové služby SAP a procesů	Přístup ke zdrojům služby Success pro celý životní cyklus zákazníka od uvedení po spotřebu, včetně technického poradenství a poradenství k využívání produktů, osvědčených postupů a hospodárnosti; dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Pravidelný kontrolní bod	Přístup ke zdrojům služby Success za účelem odpovědi na otázky týkající se kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů, dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí	Exkluzivní přístup ke komunitě služby Preferred Success
Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Cloud for Customer a SAP S/4HANA.
Reporting v rámci SAP Enterprise Support	Rozšířené reportování úspěšnosti
Realizace inovací a hodnot	
Přístup k programům služeb Success	✓

Proaktivní kontroly navržené společností SAP	Automatizované nebo samoobslužné Proaktivní kontroly pro konkrétní používané řešení
Informace o aktualizaci plánů produktů	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétní řešení
Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby	Přístup ke zdrojům služby Success pro účely kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánování spotřeby, dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Obnovení zkušební instance	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní

1.3 SAP Preferred Care: Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategické vedení a osvědčené postupy pro konkrétní zákazníky podporující přijetí uživateli a dosažení hodnoty (údaje níže se týkají podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions).

Mission Critical Support	
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro problémy P1 a P2 (pouze v angličtině)	Nepřetržitě prioritní zpracování problémů
Podpora dalších aplikací a procesů pro problémy P3 a P4 (pouze v angličtině) během pracovní doby	Pondělí až pátek 8:00 až 18:00 (místní časové pásmo), s výjimkou místních svátků
Customer Interaction Center 24x7	✓ (podle popisu níže)
Globální páteřní síť podpory	✓
Komplexní podpora	✓
Školení a podpora	
Přístup ke vzdálenému obsahu a službám podpory SAP, například k Setkání s odborníky	✓
Informace o aktualizaci vydání (release)	Informace o aktualizaci vydání (release) pro konkrétního zákazníka
Spolupráce	
Poradenské služby podpory SAP	✓
Poradenství týkající se Cloudové služby SAP a procesů	Přístup k Odborníkovi podpory, který poskytuje technické poradenství a poradenství k využití produktů, osvědčené postupy a vysokou úroveň provozu (v regionu zákazníka)
Pravidelný kontrolní bod	Setkání s Odborníkem podpory za účelem kontroly kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí	✓
Podpora prostřednictvím chatu během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy	Aktuálně k dispozici pro Cloudové služby SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business by Design a SAP S/4HANA.
Reporting v rámci SAP Enterprise Support	✓
Realizace inovací a hodnot	

Proaktivní kontroly navržené společností SAP	Proaktivní kontroly pro konkrétního Zákazníka
Informace o aktualizaci plánů produktů	Informace o aktualizaci plánů produktů pro konkrétního zákazníka
Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby	Setkání s Odborníkem podpory za účelem projednání kontrolních bodů, plánování cyklů, výzev a plánu přijetí
Obnovení zkušební instance	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní

1.4 PŘÍSTUP K PRAVOMOCÍM, INOVACÍM A SLUŽBÁM PRO DOSAŽENÍ HODNOTY

Obsah pravomocí a rozpisy relací jsou uvedeny na portále SAP Support Portal v části [SAP Enterprise Support Academy](#). Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.

Služby podpory týkající se Oprávnění a Realizace inovací a hodnot (viz výše) vyžadují požadavek zákazníka a budou poskytovány vzdáleně. Vzdálené služby podpory mohou například zahrnovat podporu zákazníků při hodnocení inovačních možností posledních aktualizací a inovace technologie a toho, jak je lze nasadit pro požadavky týkající se obchodních procesů zákazníka, nebo podporu zákazníka ve formě setkání za účelem přenosu znalostí. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.

2. JAZYKY CENTRA CUSTOMER INTERACTION CENTER

SAP Support poskytuje pro Kontaktní osoby Zákazníka počáteční telefonický kontakt prostřednictvím telefonního čísla podpory SAP ONE Support „CALL-1-SAP“ (uvedeno na stránce CALL-1-SAP: <https://support.sap.com/contactus>) nebo prostřednictvím jiných hotline pro konkrétní řešení, a to v následujících jazycích: angličtina (k dispozici 24 hodin, každý den) a v závislosti na místní pracovní době a dostupnosti také v němčině, francouzštině, italštině, španělštině, polštině, ruštině (během pracovní doby v Evropě); japonštině, čínštině, korejštině, jazycích bahasa (během pracovní doby v Asii/Pacifiku); portugalštině a španělštině (během pracovní doby v Latinské Americe). Problémy vedoucí k případu podpory, který je zpracováván specializovanými inženýry technické podpory po celém světě, nebo podpora poskytovaná třetí stranou jsou k dispozici pouze v angličtině.

3. KONTAKTOVÁNÍ PODPORY

Počínaje datem nabytí účinnosti zákaznickovy smlouvy pro Cloudové služby společnosti SAP je zákazník oprávněn kontaktovat organizaci podpory společnosti SAP, která je hlavním bodem kontaktu pro služby podpory.

Pro účely kontaktování organizace podpory SAP je aktuální upřednostňovaný kontaktní kanál pro podporu SAP Enterprise Support, Cloud Editions portál SAP Support Portal na adrese <https://support.sap.com>, není-li v tabulce níže uvedeno jinak.

Cloudová služba SAP	Kontaktní kanály
SAP Concur	https://concur.solutions.com
SAP Ariba	https://connect.ariba.com
SAP Fieldglass	http://fieldglass.com/solutions/support nebo v nabídce nápovědy aplikace
SAP Digital Interconnect	https://community.sapmobileservices.com/support (integrované scénáře využívají SAP Support Portal)

SAP Business ByDesign SAP Cloud for Customer SAP Learning Hub	Zahrnuto v příslušné Cloudové službě společnosti SAP: <ul style="list-style-type: none"> • Pro koncové uživatele: „Centrum nápovědy“, dostupné z každé obrazovky • Pro klíčové uživatele: „Pracovní centrum pro správu aplikací a uživatelů“
---	---

Zákazníci, kteří mají přiděleného Odborníka podpory, ho mohou kontaktovat přímo za účelem získání odborného poradenství k řešení.

4. ÚROVNĚ ODEZVY ZÁKAZNÍKA

Společnost SAP reaguje na odeslané případy podpory (dále označované jako „případ“, „incident“ nebo „problém“) podle popisu v tabulce níže.

Priorita	Definice	Úroveň reakce
P1	<p>Velmi vysoká Incident by měl být kategorizován s prioritou „velmi vysoká“, pokud problém významným způsobem ovlivňuje běžné podnikové transakce nebo procesy IT související s hlavními podnikovými procesy. Nelze provádět urgentní úkony.</p> <p>To je obvykle způsobeno následujícími okolnostmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Úplný výpadek produktivní služby. - Chybné zahájení provozu nebo upgrade produktivního systému nelze provést. - Hlavní podnikové procesy zákazníka jsou výrazným způsobem dotčeny. <p>Pro všechny situace není k dispozici náhradní řešení. Incident vyžaduje okamžité zpracování, protože každé selhání může způsobit závažné ztráty.</p>	<p>První reakce: Do jedné hodiny od zaslání případu</p> <p>Další komunikace: Jednou za hodinu, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p>Cíl řešení: Společnost SAP poskytne pro problémy do 4 hodin buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.</p>
P2	<p>Vysoká: Incident by měl být kategorizován s prioritou „vysoká“, pokud jsou závažně ovlivněny běžné podnikové procesy. Nelze vykonávat nezbytné úkony. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které jsou okamžitě vyžadovány. Incident bude zpracován co nejdříve, protože trvající selhání může závažně narušit celý tok produktivních procesů.</p>	<p>První reakce: Do čtyř hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do dvou hodin od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success a SAP Preferred Care.</p> <p>Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.</p> <p>Cíl řešení: Pro zákazníky podpory SAP Preferred Success a SAP Preferred Care poskytne společnost SAP pro problémy do tří pracovních dní buď (i) řešení, nebo (ii) náhradní řešení, nebo (iii) akční plán.</p>

P3	Střední: Incident by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.	První reakce: Do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do čtyř pracovních hodin od přijetí případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success a SAP Preferred Care. Další komunikace: Jednou za tři pracovní dny u produktů bez chyb a jednou za 10 pracovních dní u vad produktů, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.
P4	Nízká: Incident by měl být kategorizován s prioritou „nízká“, pokud má problém malý nebo žádný vliv na běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které nejsou vyžadovány denně nebo které jsou používány zřídka.	První reakce: Do dvou pracovních dní od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Enterprise Support, Cloud Edition a do jednoho pracovního dne od odeslání případu pro zákazníky podpory SAP Preferred Success a SAP Preferred Care. Další komunikace: Jednou za týden, pokud není v podpoře SAP Support uvedeno jinak.

Z úrovní reakce zákazníka popsaných výše jsou vyloučeny následující typy incidentů: (i) incidenty týkající se vydání (release), verze nebo funkcí Cloudových služeb společnosti SAP vyvinutých konkrétně pro zákazníka (včetně vyvinutých službou SAP Custom Development nebo dceřinými společnostmi SAP či jednotlivými obsahovými službami); (ii) hlavní příčinou incidentu není selhání, ale chybějící funkce („požadavek na vývoj“) či incidentu je přiřazen požadavku na konzultace („postup“).

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Kontaktní osoba Zákazníka Aby mohl Zákazník využívat podporu podle tohoto dokumentu, určí pro Poradenské služby SAP a Podporu klíčových aplikací a procesů dvě až pět kvalifikovaných anglicky hovořících kontaktních osob (každá „Kontaktní osoba Zákazníka“, „Určená kontaktní osoba podpory“, „Oprávněná kontaktní osoba podpory“, „Klíčový uživatel“ nebo „Administrátor aplikace“ – role systémového administrátora v konkrétní Cloudové službě), které mají oprávnění pro kontaktování nebo přístup k centru Customer Interaction Center, Poradenským službám podpory SAP nebo službám Mission Critical Support. Kontaktní osoba Zákazníka je odpovědná za správu veškerých úloh Cloudové služby souvisejících s obchodní činností Zákazníka:

- ☒ Podpora koncových uživatelů a správa jejich incidentů. Patří sem vyhledávání známých řešení v dostupné dokumentaci a v případě nových problémů kontaktování podpory společnosti SAP.
- ☒ Správa jobů na pozadí a rozdělování obchodních úloh mezi uživatele (je-li k dispozici);
- ☒ Správa a monitorování připojení k systémům třetí strany Zákazníka (jsou-li k dispozici);
- ☒ Podpora přijetí Cloudové služby.

5.2 Kontaktní údaje Zákazník poskytne kontaktní údaje (konkrétně e-mailovou adresu a telefonní číslo), na kterém lze kdykoliv kontaktovat Kontaktní osobu Zákazníka nebo oprávněného zástupce takové Kontaktní osoby Zákazníka. Zákazník aktualizuje své Kontaktní osoby pro Cloudovou službu SAP na webu SAP Support Portal na adrese <https://support.sap.com> nebo v příslušném kontaktním kanálu uvedeném v oddíle „Kontaktování podpory“ výše. Organizaci podpory společnosti SAP mohou kontaktovat pouze oprávněné Kontaktní osoby Zákazníka.

5.3 Spolupráce Pro účely využívání služeb podpory bude Zákazník přiměřeně spolupracovat se společností SAP při řešení incidentů podpory a bude mít odpovídající technické odborné znalosti své konfigurace Cloudových služeb společnosti SAP k poskytování relevantních informací, aby společnost SAP dokázala zjištěnou chybu zopakovat, odstranit nebo vyřešit, například prostřednictvím referenčního ID, příkladů problému a snímků obrazovky.

6. POJMY UVEDENÉ VELKÝMI PÍSMENY

Níže jsou uvedeny další vysvětlivky pojmů uvedených velkými písmeny výše.

Customer Interaction Center 24x7	Jednotky v rámci organizace podpory společnosti SAP, které mohou zákazníci kontaktovat v případě obecných dotazů týkajících se podpory prostřednictvím popsaných kontaktních kanálů.
Komplexní podpora	Podpora incidentů, ke kterým dojde v integrovaných podnikových scénářích a které zahrnují Cloudové služby SAP nebo Cloudové služby SAP a další produkty SAP s platnou smlouvou o podpoře.
Rozšířené reportování úspěšnosti	Rozšířené reportování úspěšnosti znamená přístup k sestavám, řídicím panelům nebo jiným komponentám a funkcím reportingu v souvislosti s celkovou službou, celým životním cyklem zákazníka a produktivním používáním řešení, včetně spotřeby produktu, technické podpory a využití produktu, stavu služeb podpory a souvisejících výkonů.
Globální páteřní síť podpory	Databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP. Globální páteřní síť podpory zahrnuje také SAP Support Portal na adrese https://support.sap.com .

Uvedení do provozu	Uvedení do provozu označuje okamžik v čase, od kterého smí zákazník po nastavení Cloudových služeb společnosti SAP tyto služby používat ke zpracování skutečných dat v režimu produktivního provozu a ke spuštění těchto interních obchodních operací zákazníka v souladu s jeho smlouvou pro takové Cloudové služby společnosti SAP.
Místní časové pásmo	Místní časové pásmo zákazníka podle umístění sídla zákazníka
Setkání s odborníky (MTE)	Živé webové semináře zaměřené na služby podpory SAP Enterprise Support a aspekty podpory nejnovějších technologií společnosti SAP. Nahraná setkání si můžete znovu přehrát v knihovně SAP Enterprise Support Academy.
Mission Critical Support	Globální zpracování incidentů společnosti SAP v případě problémů souvisejících s podporou v rámci úrovně P1 a P2, včetně Dohod o úrovni služeb pro první odezvu, Další komunikace a Cílů řešení (uvedené v tabulce výše pro Úrovně reakce).
Problém bez vady	Nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby SAP a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu/vývoje nebo operací.
Pravidelná kontrola a plánování Cloudové služby	Pravidelná kontrola klíčových obchodních milníků a cílů pro řešení, která jsou zahrnuta do služeb Preferred Care nebo Preferred Success.
Komunity služby SAP Preferred Success	Podpora a spolupráce s využitím sociálních sítí, propojení přístupu ke kolegům a expertům společnosti SAP.
Proaktivní kontroly	Samoobslužné úkony poskytující doporučení pro konkrétní situaci zákazníka.
Informace o aktualizaci plánů produktů	Společnost SAP obecně zpřístupňuje plány produktů zákazníkům v rámci zákaznické podpory. Informace o aktualizaci plánů produktů jsou poskytovány pouze k informačním účelům a společnost SAP se nezavazuje k poskytování žádných budoucích produktů či funkcí popsaných v Informacích o aktualizaci plánů produktů.
Informace o aktualizaci vydání (release)	Obecně dostupná zdokumentovaná shrnutí, webové semináře a videa poskytnutá společností SAP pro účely informování zákazníků ohledně změn vydání (release) nových produktů.
Cloudová služba SAP	Jakákoliv Cloudová služba společnosti SAP uvedená v příslušném Objednávkovém formuláři
SAP Enterprise Support Academy	Obsah a služby v různých formátech, které podporují různé styly a potřeby učení, od ad hoc řešení problémů po strukturované dlouhodobé získávání informací.

Reporting v rámci SAP Enterprise Support	Zpráva analyzující a dokumentující stav služeb podpory a dosažené výsledky (např. na základě monitorovacích funkcí řešení a stavu případu podpory).
Poradenské služby podpory SAP	Přístup k odborníkům podpory, kteří zákazníkovi pomáhají s požadavky týkajícími se podpory a poskytují poradenství ohledně správných předmětů dodání a prostředků podpory.
Odborník podpory	Zástupce konkrétního zákazníka společnosti SAP (často označován jako Manažer zákaznického úspěchu), který je Zákazníkům přiřazen jako hlavní kontaktní osoba pro průběžnou správu, dohlíží na případy podpory a poskytuje technické vedení a poradenství, informace o aktualizacích release pro konkrétního zákazníka a vedení a poradenství v oblasti přijetí a využívání.
Zdroje služeb Success	Přístup k automatizované, vedené nebo přímé analýze, odborným znalostem v oblasti reportingu a komponentám znalostí za účelem dosažení hospodárnosti během celého životního cyklu, včetně uvedení, spotřeby, využití a provozu i technických aspektů a využití produktu. Dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat Odborníka podpory.
Programy služeb Success	Kombinace nebo integrace různých Zdrojů služeb Success, vzdělávacího obsahu a platform (např. webových seminářů, relací chatu atd.) a kanálů pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí (např. komunit) dodaná v rámci programového nebo normativního přístupu, která podporuje úspěšné nasazení, spotřebu a průběžnou realizaci hodnoty.