

Servisní smlouva (dále jen "Smlouva")

VUT: 01338/2022/00; UID: 0000173598

I. Smluvní strany

Vysoké učení technické v Brně

Se sídlem: Antonínská 548/1, 601 90 Brno
Součást: Centrum výpočetních a informačních služeb
Sídlo součásti: Kolejní 2906/4, 612 00 Brno
Zastoupená: XX
IČ: 00216305
DIČ: CZ00216305
VVŠ do obch. rejstříku nezapsaná, zřízena dle zák. 111/98 Sb.

(dále jen „Zákazník“)

a

EFFIIS s.r.o.

Se sídlem: V Koutě 453/20, Libuš, 142 00 Praha 4
Zastoupená: XX
IČO: 27425738
DIČ: CZ27425738
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 111931
Bankovní spojení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(dále jen „Partner“)

II. Předmět smlouvy

- 2.1 Partner se zavazuje řádně, včas, s odbornou péčí a dle požadavků a potřeb Zákazníka nepřesahující rámec této Smlouvy provádět služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 Zákazník se zavazuje za řádné a včasné poskytnuté služby dle této Smlouvy hradit Partnerovi sjednané ceny dle Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 2.3 Dodávky jiných služeb poskytované nad rámec této Smlouvy jsou považovány za tzv. dodatkové úkony, tzn. jejich poskytování není předmětem této Smlouvy a musí být Zákazníkem vždy řádně objednány u Partnera. Sazby za dodatkové úkony jsou blíže specifikovány v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.4 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost, a to v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této Smlouvy.

III. Cena za služby a platební podmínky

- 3.1 Sjednané ceny za řádně a včas Partnerem poskytované služby dle odstavce 2.1 této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude připočtena v příslušné zákonné výši.
- 3.2 Partner je povinen řádně vystavovat Zákazníkovi faktury s veškerými náležitostmi daňového a účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů.
- 3.3 Splatnost daňových dokladů – faktur dle této smlouvy se sjednává na 30 dní ode dne jejich řádného a oprávněného vystavení za předpokladu jejich řádného a včasného doručení Zákazníkovi. Partner vystaví příslušný daňový doklad vždy bez zbytečného odkladu po uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem odepsání příslušné sjednané částky z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Partnera uvedeného v záhlaví této Smlouvy.
- 3.4 Faktury budou zasílány elektronicky na email: fakturycvis@vutbr.cz
- 3.5 Veškeré náklady, které Partnerovi v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy vzniknou, jsou již zcela zahrnuty a promítnuty ve sjednané ceně.

IV. Doba a místo plnění

- 4.1 Doba určená pro plnění služeb dle článku 2 této smlouvy je specifikována pro každou službu zvlášť, a to v příslušné příloze této Smlouvy.
- 4.2 Místo plnění se v závislosti na jednotlivých servisních službách sjednává na adrese Zákazníka a v sídle Partnera.

V. Práva a povinnosti Partnera

- 5.1 Partner nepostoupí, nepřevéde ani jinak nebude disponovat s právy a povinnostmi vyplývajícími z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka, s výjimkou finančních pohledávek vůči Zákazníkovi, které může Partner převádět na třetí osoby i bez souhlasu Zákazníka. Partner se zavazuje, že tuto Smlouvu nepostoupí bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka.

VI. Práva a povinnosti Zákazníka

- 6.1 Zákazník je povinen zajistit pro pracovníky Partnera, popřípadě pro pracovníky jeho schválených subdodavatelů, odpovídající podmínky pro řádné plnění předmětu této Smlouvy. Odpovídajícími podmínkami se pro účely této Smlouvy rozumí zejména zajištění potřebného přístupu bez neodůvodněných prodlev, tzv. čekacích časů.
- 6.2 Zákazník je povinen poskytnout či zajistit Partnerovi potřebnou součinnost, jejíž bližší specifikace je uvedena v příslušných přílohách této Smlouvy.

VII. Ochrana informací

- 7.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení či zánik této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečného utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích osob, pokud jim takové informace byly poskytnuty či jinak zpřístupněny.

7.2 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy, příp. jednotlivých objednávek.

7.3 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách, obchodním tajemství, informace o činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how smluvních stran), anebo informace, pro něž je stanoven zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.

7.4 Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou veřejně známé ke dni podpisu této Smlouvy, informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé smluvní straně, kterým nedošlo k protiprávnímu jednání, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost řádně doložit, informace, jež byly předchozím písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny důvěrného charakteru, a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala v důsledku porušení povinnosti jejich ochrany, ať již touto třetí osobou či kýmkoli jiným.

7.5 Strany se zavazují, že v rámci ochrany osobních údajů budou dodržovat veškeré povinnosti plynoucí z legislativy spojené s ochranou osobních údajů, zejména pak Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále „GDPR“). Strany se zavazují uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů (která upravuje povinnosti správce a zpracovatele osobních údajů) a to nejpozději do 1 měsíce po podepsání této Smlouvy.

VIII. Sankce

8.1 Pokud se Zákazník dostane do prodlení při placení sjednané ceny a její zaplacení ani nezajistí, má Partner právo požadovat úrok z prodlení v příslušné zákonné výši (nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Zaplacené úroky z prodlení se započítávají do náhrady případně vzniklé škody.

8.2 Sankce za prodlení s dodávkou jednotlivých služeb ze strany Partnera jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se započítává do náhrady případně vzniklé škody, Partner je tedy v případě zaplacení smluvní pokuty povinen nahradit Zákazníkovi škodu převyšující zaplacenou smluvní pokutu.

IX. Výpověď, odstoupení od smlouvy

9.1 Tato Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany uplatněnou i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dohoda i výpověď musí být učiněny v písemné formě.

9.2 Ukončením této Smlouvy jakýmkoliv způsobem zanikají také všechny objednávky, ledaže se smluvní strany dohodnou písemně jinak. Smluvní strany zavazují do 1 měsíce od ukončení Smlouvy provést věcné a finanční vypořádání závazků vyplývajících z této Smlouvy.

X. Odpovědnost za škodu, náhrada škody

10.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci případně vzniklých škod.

10.2 Partner odpovídá Zákazníkovi za škodu, která Zákazníkovi vznikne v souvislosti s důsledku porušení povinností Partnera dle této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu škody, která může při plnění této Smlouvy jedné smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku ve výši ročního plnění dle této Smlouvy. Omezení náhrady škody se netýká škod na zdraví a neplatí ani pro náhradu škody, která byla způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti.

10.3 Smluvní strany se mohou své odpovědnosti za škodu zprostit, pokud prokáží, že škoda byla způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

10.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost nebo bránící řádnému plnění dle této Smlouvy či jednotlivých objednávek. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

XI. Řešení sporů

11.1 Všechny spory, které by mohly vzniknout z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.2 Nedojde-li do 60 dní od začátku jednání podle odst. 11.1 této Smlouvy k dohodě mezi smluvními stranami, může se smluvní strana obrátit na příslušný obecný soud.

XII. Trvání smlouvy

12.1 Tato Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu nerčitou.

12.3 Jakékoliv změny této Smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků k ní, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.4 Pokud se některé z ustanovení této Smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních oddělitelných ustanovení této Smlouvy ani platnost této Smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.

XIII. Závěrečná ustanovení

13.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, která bude podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

13.2 Tato Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Partner obdrží jeden a Zákazník dva výtisky, není-li Smlouva uzavřena elektronicky, a to tak, že každá smluvní strana připojí svůj elektronický podpis.

13.3 Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a příslušnými právními předpisy souvisejícími. Smluvní strany na sebe tímto pro účely této Smlouvy přebírají nebezpečí změny okolností a souhlasí s tím, že ustanovení § 1765 a § 1766 občanského zákoníku se neuplatní. Smluvní strany dále v souvislosti s touto Smlouvou vylučují použití ustanovení § 558 odst. 2

věty druhé, § 1740 odst. 3, § 1793, § 1798 až § 1800, § 1978 odst. 2, § 1980, § 1995 odst. 2, § 2000, § 2378 a § 2382 občanského zákoníku a potvrzují, že pro účely vyjednávání a uzavření této Smlouvy nepovažují kteroukoli ze smluvních stran za slabší stranu ve smyslu českého práva, přičemž z tohoto předpokladu vycházejí při uzavírání této Smlouvy.

13.4 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy této Smlouvy uvedené v Seznamu příloh.

V Brně dne 26. 01. 2022

V Praze dne 01. 03. 2022

.....
Vysoké učení technické Brně
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....
EFFIIS s.r.o.
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

- Seznam příloh:
Příloha č. 1: Popis služby
Příloha č. 2: Ceny služeb
Příloha č. 3: Technické požadavky na Zákazníka
Příloha č. 4: Rozsah SAP Standard Support

Příloha č. 1: Popis podpory VAR

1.1 Služba

Partner bude Zákazníkovi zprostředkovat poskytovat služby licenční podpory SAP Enterprise Support popsaný v Příloze č. 4 vč. poplatku za údržbu (tzv. software maintenance) licenční báze Zákazníka a Partner tak přebírá zodpovědnost za včasné objednání této podpory u dodavatele produktu SAP a její přeúčtování Zákazníkovi dle cenového ujednání v Příloze č. 2.

Služba zároveň zahrnuje předávání a evidenci servisních požadavků hlášených Zákazníkem (incident management) na SAP Service Marketplace.

Předávání požadavků bude realizováno přes SAP Solution Manager Partnera. Obě smluvní strany zajistí integraci SAP Solution managerů Partnera a Zákazníka tak, aby docházelo automaticky k hlášení servisních požadavků přes SAP Solution Managera na SAP Service Marketplace. Alternativně bude zajištěna možnost hlásit požadavky manuálně přímo v SAP Solution Manager Partnera.

Poskytování služby pro níže vyjmenované produkty od 1.1.2022 s automatickou obnovou údržby

1.2 Komunikační kanál

Komunikace mezi Zákazníkem a Partnerem probíhají pomocí komunikačních kanálů:

- SAP Solution Manager Partnera: pro sledování servisních požadavků bude použit SAP Solution Manager Partnera dostupný na adrese:
[XX](#) případně,
- Telefonická linka Partnera: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- E-mail: [XX](#)

1.3 Licence zahrnující podporu

1.4

Software Licensed						
Product	TPP*	SAV**	HSAV***	License Metric	Blocks of (units)	License Quantity
SAP BW/4HANA			X	GB of Memory	64	1
SAP HANA, runtime edition for applications & SAP BW - New/Subsequent Partial		X		HSAV	1	1

Software Licensed						
Product	TPP*	SAV**	HSAV***	License Metric	Blocks of (units)	License Quantity
Oracle DB	X			SAV	1	1
SAP BusinessObjects Enterprise (user)		X		Users	1	10

Příloha č. 2: Ceny služeb

1. Roční cena za licenční podporu dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran na částku ve výši 234 373,00 CZK bez DPH. Platba licenční podpory bude fakturována kvartálně dopředu. Účtování údržby začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci udělení licence.
2. Standardní hodinová sazba servisních prací Partnera, která bude účtována v případě dodatkových výkonů, činí 1.725 CZK. Minimální plnění je půl hodina pro práci vzdáleně a 4 hodiny v případě nutnosti osobní přítomnosti konzultantů v prostorách Zákazníka.
3. Splatnost servisních prací bude provedena na základě faktury vystavené do 5ti pracovních dnů po předání a převzetí této služby formou podpisu Akceptačního protokolu oprávněnými zástupci obou společností.
4. V případě prodlení platby bude Partner požadovat 0,05% z nezaplacené hodnoty za každý den prodlení s platbou, počínaje 1. dnem po splatnosti až do zaplacení.

Příloha č. 3: Technické požadavky na Zákazníka

Za účelem získání podpory dodané Partnerem dle této smlouvy, zákazník splňuje následující požadavky:

1. Vyplnění reportu "Support Readiness Report".
2. Pro vzdálenou podporu zákazník nastaví připojení k internetu a v případě potřeby získá samostatnou licenci pro příslušný software.
3. Landscape Zákaznického řešení a hlavní obchodní procesy jsou udržovány v SAP Solution Manager pro všechny produkční systémy a systémy k nim připojené. Všechny implementační nebo upgradové projekty jsou dokumentovány v rámci SAP Solution Manager. Podrobné pokyny pro tuto dokumentaci jsou k nalezení v dokumentu „Dokumentace k řešení“ poskytnutému společností SAP na webu SAP Service Marketplace na adrese <http://support.sap.com/supportstandards>.
4. Výstraha SAP EarlyWatch je aktivována alespoň pro produktivní systémy Zákazníka a přenáší data do produktivního SAP Solution Managera Partnera.
5. Zákazník poskytuje a udržuje vzdálený přístup prostřednictvím technického standardního postupu definovaného společností SAP a uděluje Partnerovi a SAP všechna potřebná oprávnění, zejména pro analýzu hlavních příčin problémů jako součást řešení incidentů. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést ke zpoždění při řešení incidentů a poskytování oprav, nebo může způsobit, že Partner nebo SAP nebude schopen účinně poskytnout pomoc. Musí být nainstalovány nezbytné softwarové komponenty pro příjem služeb podpory. Další podrobnosti viz SAP Note 91488.
6. Zákazník nebude zasílat žádné incidenty související s podporovaným softwarem přímo do společnosti SAP, ale nejprve kontaktuje podporu Partnera.
7. Incidenty s prioritou 1 související s podporovaným softwarem, které jsou následně předávány přímo společnosti SAP, je třeba zaslat je v angličtině.

Příloha č. 4: Rozsah SAP Enterprise Support

1. Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze licencovaného podporovaného softwaru a nástroje a postupy pro upgrady. Společnost SAP podporuje upgrady na nová vydání podporovaného softwaru v části „Mainstream Maintenance“. Společnost SAP nepodporuje upgrady na nová vydání podporovaného softwaru v rozšířené nebo specifické údržbě zákazníka, pokud to není nutné jako jeden krok ve vícestupňovém upgradu na cílové vydání podporovaného softwaru v části „Mainstream Maintenance“.
- Balíčky podpory - balíčky oprav, které snižují úsilí při provádění jednotlivých oprav. Balíčky podpory mohou také obsahovat opravy k přizpůsobení stávajících funkcí změněným právním a regulačním požadavkům.
- U verzí základních aplikací SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a verzemi SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008) může společnost SAP poskytovat vylepšené funkce a / nebo inovace prostřednictvím balíčky vylepšení nebo jinými dostupnými prostředky. Během běžné údržby pro vydání základní aplikace SAP je současnou praxí společnosti SAP poskytovat jeden balíček vylepšení nebo jinou aktualizaci za kalendářní rok.
- Aktualizace technologie na podporu operačních systémů a databází třetích stran.
- Dostupný zdrojový kód ABAP pro softwarové aplikace SAP a dodatečně vydané a podporované funkční moduly.
- Správa změn softwaru, jako je změněné nastavení konfigurace nebo upgrady podporovaného softwaru, je podporována například obsahem a informačními materiály, nástroji pro kopii klienta a kopii entity a nástroji pro porovnání přizpůsobení.
- Pokyny pro konfiguraci a obsah podporovaného softwaru jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager.
- Poskytovány jsou osvědčené postupy pro správu systému SAP a operace řešení SAP pro podporovaný software. Podrobnosti jsou uvedeny na SAP Service Marketplace.
- Obsah konfigurace a provozu SAP je podporován jako nedílná součást podporovaného softwaru.
- Obsah, nástroje a popisy procesů pro SAP Application Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager, podporovaného softwaru a / nebo příslušné dokumentace pro podporovaný software.

1. Backbone globální podpory

- SAP Service Marketplace - znalostní databáze SAP a extranet společnosti SAP pro přenos znalostí, na kterých společnost SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům, koncovým uživatelům a partnerům SAP.
- Poznámky SAP k SAP Service Marketplace dokumentují poruchy softwaru a obsahují informace o tom, jak napravit, vyhnout se a obejít chyby. Poznámky SAP mohou obsahovat opravy kódování, které mohou podporovaní koncoví uživatelé implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentuje související problémy, dotazy zákazníků, koncových uživatelů a partnerů a doporučená řešení (např. Přizpůsobení nastavení).
- SAP Note Assistant - nástroj pro instalaci konkrétních oprav a vylepšení komponent SAP.
- SAP Solution Manager.

2. Technické kontroly kvality

- V případě životně důležitých výstrah hlášených výstrahou SAP EarlyWatch Alert nebo v případě hlavních problémů může partner požádat o provedení zvláštních kontrol technické kvality

podporovaného koncového uživatele společností SAP, jak je dále popsáno v příručce technické podpory („Technická kontrola kvality“ nebo „TQC“). Na základě takového požadavku společnost SAP analyzuje situaci podporovaných koncových uživatelů a provede technickou kontrolu kvality, pokud je to nutné pro zpracování zásadního upozornění nebo nejdůležitějšího problému nebo pro eskalaci kritické situace na webu podporovaného koncového uživatele.

- TQC může sestávat z jedné nebo více manuálních, samoobslužných nebo automatických relací vzdáleného servisu. Na konci každé technické kontroly kvality poskytne SAP partnerovi nebo podporovanému koncovému uživateli akční plán nebo písemná doporučení nebo obojí. Zasedání technické kontroly kvality může poskytovat společnost SAP nebo certifikovaný partner SAP jednající jako subdodavatel společnosti SAP nebo obojí na základě standardů a metodiky SAP.
- Společnost SAP nemůže dodat TQC pro software třetích stran.
- TQC lze znovu naplánovat pouze jednou. Přeplánování musí proběhnout nejméně dvacet pracovních dnů před plánovaným datem dodání. Jinak není společnost SAP povinna dodat TQC.
- Technické kontroly kvality může Partner požadovat pouze pro konkrétního Podporovaného koncového uživatele. Partner je odpovědný za zajištění toho, aby podporovaný koncový uživatel splnil všechny technické předpoklady pro službu, jak je dále uvedeno v Průvodci technickou podporou.
- Partner může požadovat další služby SAP (část portfolia TQC nebo dále) (podrobnosti viz <https://support.sap.com/support-programs-services.html> a jakýkoli nástupnický web publikovaný společností SAP) pro konkrétní podporovaný konec Uživatel, na základě tehdy platného Ceníku.

2. Další komponenty, metodiky, obsah a účast v komunitě

- Monitorování komponent a agentů pro systémy k monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu systému podporovaného softwaru (např. SAP EarlyWatch® Alert).
- Předkonfigurované testovací šablony a testovací případy se obvykle dodávají prostřednictvím SAP Solution Manager. Kromě toho SAP Solution Manager pomáhá testovacím aktivitám podporovaného koncového uživatele s funkcemi, které v současné době zahrnují:
 - Otestujte správu podporovaného softwaru pomocí funkcí poskytovaných jako součást SAP Solution Manager
 - Quality Management pro řízení „Quality-Gates“
 - Nástroje pro automatické testování poskytované společností SAP
 - Nástroje poskytované společností SAP, které pomáhají s optimalizací rozsahu regresního testu. Takové nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou ovlivněny plánovanou změnou softwarových řešení SAP, a doporučují rozsah testů a také generování testovacích plánů (podrobnosti viz <http://support.sap.com/solutionmanager> a jakýkoli následný web publikovaný od společnosti SAP).
- Obsah a doplňkové nástroje určené ke zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiky implementace a standardní postupy, implementační příručku (IMG) a sady obchodní konfigurace (BC).
- Přístup k pokynům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou zahrnovat osvědčené postupy, procesy a obsah pro implementaci a provoz, jejichž cílem je snížit náklady a rizika. Takový obsah v současné době zahrnuje:
 - Operace end-to-end řešení: Pomáhá podporovanému koncovému uživateli s optimalizací end-to-end operací softwarového řešení podporovaného koncového uživatele SAP.

- Spustit metodiku SAP: Pomáhá podporovanému koncovému uživateli při správě aplikací, operacích obchodních procesů a správě technologické platformy SAP NetWeaver a v současné době zahrnuje:
 - Standardy SAP pro operace řešení
 - Plán spuštění SAP k implementaci operací end-to-end řešení
 - Nástroje, včetně řešení pro správu aplikací SAP Solution Manager. Další informace o metodice Run SAP najdete na <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html> a na jakémkoli následném webu publikovaném společnostmi SAP.
- Účast v komunitě zákazníků a partnerů společnosti SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o nejlepších obchodních praktikách, nabídkách služeb atd.

3. Kritická podpora mise

Společnost SAP bude podporovat partnera poskytováním kritické podpory mise, jak je uvedeno níže:

- Když Partner hlásí incidenty, SAP podporuje Partnera tím, že poskytuje informace o tom, jak napravit, vyhnout se nebo obejít chyby. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společnostmi SAP. Partner může incident zaslat kdykoli. Všechny osoby zapojené do procesu řešení incidentu mají kdykoli přístup ke stavu incidentu. Další podrobnosti o definici priorit incidentů viz SAP Note 67739.
- V případě incidentů s prioritou 1 nebo hlavních problémů může partner kontaktovat společnost SAP také telefonicky. U tohoto kontaktu (a pokud není stanoveno jinak) vyžaduje společnost SAP, aby Partner poskytoval vzdálený přístup, jak je uvedeno v příloze č. 3 (Technické požadavky týkající se zákazníka).
- Řešení globálních incidentů společností SAP pro incidenty s prioritou 1, včetně dohod o úrovni služeb mezi společnostmi SAP a partnerem, jak je uvedeno v příloze č. 1, článek 1.5.4 Počáteční doby odezvy, časy nápravných opatření, dostupnost podpory.
- Společnost SAP kromě incidentů s prioritou 1 obdrží zásadní výstrahy nahlášené výstrahou SAP EarlyWatch Alert a nejdůležitějšími problémy od partnera. Společnost SAP prozkoumá zásadní výstrahy nahlášené výstrahou SAP EarlyWatch Alert a bude pracovat na řešení hlavních problémů přímo s podporovaným koncovým uživatelem nebo partnerem.
- Globální 24x7 Incident analýza příčin a eskalace postupů v souladu s přílohou č. 1, článek 1.5.4 Počáteční doby odezvy, časy nápravných opatření, dostupnost podpory.
- Analýza kořenových příčin pro vlastní kód: Pro vlastní kód vytvořený s vývojovým pracovním stolem SAP poskytuje společnost SAP kritickou analýzu příčin incidentů podle dohody o úrovni služeb pro počáteční dobu odezvy uvedenou v příloze č. 1 článek 1.5.4 Počáteční odezva časy, časy nápravných opatření, dostupnost podpory pro incidenty priority 1. Pokud je vlastní kód zdokumentován podle tehdy platných standardů společnosti SAP (podrobnosti viz <http://support.sap.com>) a jakéhokoli následného webu publikovaného společnostmi SAP, může společnost SAP poskytnout pokyny, které pomohou partnerovi při řešení incidentů).
- Partner získá přístup do Poradenského centra pro podporu partnerů.