

ZÁSADY PODPORY PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY

Tato Příloha k podpoře je součástí Smlouvy pro Cloudové služby mezi společností SAP a Zákazníkem.

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Uvedení do provozu**“ označuje okamžik v čase, od kterého smí Zákazník po nastavení Cloudových služeb 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.
- 1.2. Pojem „**Místní pracovní doba**“ znamená od 8:00 do 18:00 pondělí až pátek, kromě místních svátků, podle místního časového pásma platného pro adresu Zákazníka.
- 1.3. Pojem „**Web Zákaznické podpory společnosti SAP**“ označuje web podpory společnosti SAP určený zákazníkům (viz: <https://support.sap.com>, pokud ve Smlouvě nebo na adrese <https://support.sap.com/contactus> není uveden jiný web podpory). Ve vybraných Cloudových službách je podpora přístupná také prostřednictvím samotné aplikace.

2. ROZSAH PODPORY A NABÍDKY SLUŽEB SUCCESS

2.1. Obecné

2.1.1. Společnost SAP nabízí:

- a) SAP Enterprise Support, Cloud Editions: Základní podpora služby v rámci Cloudové služby se zaměřením na interakci se zákazníkem a řešení případů.
- b) SAP Preferred Success: Doplněk podpory SAP Enterprise Support, Cloud Editions, který zahrnuje strategickou podporu, osvědčené postupy pro konkrétní řešení a programy služeb Success k podpoře spotřeby a realizace hodnoty.
- c) Podpora SAP Enterprise Support, Cloud Editions je zahrnuta do poplatků za předplatné Cloudových služeb uvedených v Objednávkovém formuláři, pokud nejsou dohodnuty jiné podmínky poskytování podpory. SAP Preferred Success lze pro kvalifikované Cloudové služby zakoupit za dodatečný poplatek jako doplněk k SAP Enterprise Support, Cloud Editions. Služba SAP Preferred Success není k dispozici a poskytována pro žádné cloudové služby třetích stran zakoupené prostřednictvím společnosti SAP.

2.1.2. 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.

2.1.3. Jazyky centra Customer Interaction Center: Společnost SAP 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, které vedou k případu podpory zpracovanému specializovaným technikem nebo pracovníky podpory třetí strany po celém světě, jsou řešeny pouze v anglickém jazyce.

2.2. Mission Critical Support

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Nepřetržitá podpora klíčových aplikací a procesů pro případy P1 a P2 (pouze v angličtině)	Globální řešení případů společností SAP v případě problémů, které se týkají podpory, zahrnuje Dohodu o úrovni služeb pro první odezvu, Další komunikace a Cíle nápravných opatření (uvedené v Oddílu 3 níže).	Prioritní nepřetržitá řešení případů a rozšířená První odezva a Cíle nápravných opatření (uvedené v Oddílu 3 níže).

Podpora dalších aplikací a procesů pro případy P3 a P4 (pouze v angličtině)	K dispozici během Místní pracovní doby (uvedená v Oddílu 3 níže).	Rozšířené Cíle první odezvy (uvedené v Oddílu 3 níže).
---	---	--

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Nepřetržitě dostupné centrum Customer Interaction Center	Centrum podpory, na které se mohou zákazníci obracet s obecnými dotazy ohledně podpory, a to prostřednictvím kontaktních kanálů popsaných v Oddílu 2.1.3.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Globální páteřní síť podpory	Databáze znalostí společnosti SAP a extranet, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP. Zahrnuje Web zákaznické podpory společnosti SAP.	
Komplexní podpora	Podpora případů, 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.	

2.3. Školení a podpora

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Vzdálený obsah a služby podpory SAP	Vzdálený obsah a služby podpory (např. setkání s odborníky) v různých formátech, které mohou zahrnovat živě vysílané a nahrané webináře, výukové programy, osvědčené postupy, samostatné vzdělávací materiály a interaktivní školení na dálku ve stylu workshopu. Rozpisy obsahu a relací jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP v části SAP Enterprise Support Academy . Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.	Přístup k ukázkovým systémům, živě vysílaným školením s instruktory, zkouškám a certifikacím pro konkrétní Cloudovou službu až pro pět Kontaktních osob Zákazníka Exkluzivní vzdělávací obsah SAP Preferred Success týkající se Cloudové služby v různých formátech, které mohou zahrnovat živě vysílané a nahrané webináře, osvědčené postupy a interaktivní školení na dálku ve stylu workshopu. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
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. Samoobslužné služby prostřednictvím webu a komunity.	Pokyny k vydání (release) pro konkrétní Cloudovou službu.

2.4. Spolupráce

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Poradenské služby podpory SAP	Přístup k odborníkům, kteří pomáhají zákazníkům s požadavky týkajícími se podpory a poskytují jim rady ohledně příslušného obsahu a služeb SAP Enterprise Support pro jejich potřeby.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Podpora prostřednictvím chatu	K dispozici během pracovní doby v anglickém jazyce pro další aplikace a procesy, pokud jsou pro Cloudovou službu k dispozici.	

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Podpora prostřednictvím webu a platformy pro obchodní spolupráci v rámci sociálních sítí.	Přístup na Web zákaznické podpory společnosti SAP, včetně podpory a spolupráce s využitím sociálních sítí, s kolegy a odborníky společnosti SAP.	Přístup k exkluzivní platformě pro spolupráci SAP Preferred Success.
Podpora a reportování úspěšnosti	Reportování SAP Enterprise Support: Zpráva nebo řídicí panel analyzující a dokumentující stav služeb podpory a dosažené výsledky.	Zprávy, řídicí panely nebo další komponenty a funkce reportingu v souvislosti s celkovou službou, celým životním cyklem zákazníka a produktivním používáním řešení, včetně přijetí relevantních funkcí, technické podpory a využití produktu, stavu služeb podpory a souvisejících výkonů pro konkrétní Cloudovou službu.
Zdroje a pokyny pro Preferred Success		Přístup ke zdrojům služeb Success za účelem poskytování poradenství ohledně zavedení, přijetí a využití produktu, osvědčených postupů a efektivitu provozu. To může zahrnovat partnera pro zákaznický úspěch jako primární kontaktní osobu pro průběžnou správu služeb Success, plánování služeb Success, technické poradenství a vedení a dohled nad případy podpory během životního cyklu Zákazníka. Přiřazení partnera pro zákaznický úspěch je dle uvážení společnosti SAP.
Pravidelný kontrolní bod		Pravidelná kontrola Cloudové služby, plánu úspěchu, kritických problémů, reportingu a osvědčených postupů. Dle uvážení společnosti SAP může zahrnovat osobní dodávku.
Plán úspěchu		Plán úspěchu obsahuje kroky k dosažení klíčových obchodních milníků a cílů během životního cyklu zákazníka. Mezi hlavní témata patří výzvy, spotřeba, přijetí a plánování cyklu.

2.5. Realizace inovací a hodnot

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Proaktivní kontroly navržené společností SAP	Služby podpory poskytující doporučení pro konkrétní situaci zákazníka. Tyto služby jsou poskytovány vzdáleně na žádost Zákazníka.	Kontroly vedené odborníky, poskytování doporučení na základě osvědčených postupů SAP nebo doporučené konfigurace.
Plány produktů	Samoobslužné úkony na webu.	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Obnovení zkušební instance	Samoobslužné úkony nebo požadavek na webu na zahájení obnovení tak, jak je nabízeno a vyžadováno příslušným řešením.	Přístup k asistenci společnosti SAP se správou obnovení zkušebních instancí, a to až dvakrát ročně, je-li relevantní.

2.6. Správa životního cyklu aplikací

Funkce	SAP Enterprise Support, Coud Editions	SAP Preferred Success
Správa životního cyklu aplikací („ALM“)	Software nebo online služby pro správu životního cyklu aplikací zpřístupněné společností SAP. Rozsah funkcí a podrobnosti o dostupnosti jsou uvedeny na Webu zákaznické podpory společnosti SAP (viz: https://support.sap.com/en/alm) a v právech na užívání (viz: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights).	Poskytováno v rámci SAP Enterprise Support, Cloud Editions.

3. ÚROVNĚ ODEZVY ZÁKAZNÍKA

3.1. Společnost SAP reaguje na zasláné případy podpory podle popisu v tabulce níže.

Priorita	Definice	Úroveň reakce
P1	<p>Velmi vysoká</p> <p>Případ 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"> a) úplný výpadek produktivní služby; b) chystané zahájení provozu nebo upgrade produktivního systému nelze provést; c) hlavní podnikové procesy zákazníka jsou výrazným způsobem dotčeny. <p>Pro všechny situace není k dispozici náhradní řešení.</p> <p>Případ 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 společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Cíl nápravného opatření: Společnost SAP poskytne pro případy do čtyř hodin řešení, alternativní postup, nebo akční plán.</p>
P2	<p>Vysoká</p> <p>Případ by měl být kategorizován s prioritou „Vysoká“, pokud jsou závažně ovlivněny běžné podnikové procesy. Nelze vykonávat nezbytné</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.</p>

Priorita	Definice	Úroveň reakce
	<p>úkony. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP, které jsou okamžitě vyžadovány.</p> <p>Případ bude zpracován co nejdříve, protože trvajícím selháním může závažně narušit celý tok produktivních procesů.</p>	<p>Další komunikace: Jednou za šest hodin, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Cíl nápravného opatření: Společnost SAP poskytne pro případy do tří pracovních dní řešení, alternativní postup, nebo akční plán, a to pouze pro zákazníky služby SAP Preferred Success.</p>
P3	<p>Střední</p> <p>Případ by měl být kategorizován s prioritou „střední“, pokud jsou ovlivněny běžné podnikové procesy. Příčinou jsou nesprávné nebo nefunkční funkce ve službě SAP.</p>	<p>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.</p> <p>Další komunikace: Jednou za tři pracovní dny u problémů bez vady a jednou za deset pracovních dní u vad produktů, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p> <p>Problém bez vady je nahlášený případ podpory, který nezahrnuje vadu příslušné Cloudové služby a jehož řešení nevyžaduje pracovníky engineeringu/vývoje nebo operací.</p>
P4	<p>Nízká</p> <p>Případ 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.</p>	<p>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.</p> <p>Další komunikace: Jednou za týden, pokud společnost SAP nesdělí jinak.</p>

3.2. Následující typy případů jsou vyloučeny z úrovně reakce zákazníka popsaných výše:

- a) Případy týkající se vydání (release), verze nebo funkcí Cloudové služby, které byly vyvinuty speciálně pro Zákazníka (včetně vyvinutých službou SAP Custom Development nebo dceřinými společnostmi SAP či jednotlivými obsahovými službami);
- b) hlavní příčinou případu není selhání, ale chybějící funkce („požadavek na vývoj“);
- c) případ představuje žádost o konzultaci nebo postup.

4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1. Kontaktní osoba Zákazníka

4.1.1. Zákazník určí minimálně dvě a maximálně pět kvalifikovaných anglicky hovořících kontaktních osob na každou Cloudovou službu (každá „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osoby Zákazníka zahrnují určenou kontaktní osobu podpory, oprávněnou kontaktní osobu podpory, klíčového uživatele, administrátora aplikace nebo systémového administrátora, které mají v konkrétní Cloudové službě oprávnění pro kontaktování nebo přístup k centru Customer Interaction Center, Poradenským službám podpory SAP nebo službám Mission Critical Support.

4.1.2. Kontaktní osoba Zákazníka je odpovědná za správu veškerých úloh Cloudové služby souvisejících s obchodní činností Zákazníka, například:

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

4.2. 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 zákazníka pro Cloudovou službu na Webu zákaznické podpory společnosti SAP. Organizaci podpory společnosti SAP mohou kontaktovat pouze oprávněné Kontaktní osoby Zákazníka.

4.3. Spolupráce

Zákazník bude přiměřeně spolupracovat se společností SAP při řešení incidentů podpory a bude mít odpovídající technické odborné znalosti své konfigurace Cloudových služeb k poskytování relevantních informací, aby společnost SAP dokázala zjištěnou chybu zopakovat, odstranit nebo vyřešit.