

UMOWA nr DZP.381.077.2019.DW (wzór)

poprzedzona postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego
(na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych tekst jednolity: Dz.U.2018 poz.1986 z późn. zm. – dalej
ustawa p.z.p.)

zawarta w Katowicach pomiędzy:

Uniwersytetem Śląskim w Katowicach,

z siedzibą w Katowicach; adres: 40-007 Katowice, ul. Bankowa 12,

NIP: 634-019-71-34,

zwanym dalej *Zamawiającym*

który reprezentuje :

.....

a

.....

NIP:

albo¹

.....

NIP:

wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia i ponoszącymi z tego tytułu solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy, zwanymi dalej *Wykonawcą*
o następującej treści:

§1

1. W oparciu o dokumentację przygotowaną dla przeprowadzonego przez *Zamawiającego* postępowania nr **DZP.381.077.2019.DW** oraz ofertę przedstawioną przez *Wykonawcę* w tym postępowaniu – stanowiące integralną część niniejszej umowy, *Zamawiający* nabywa od *Wykonawcy* **wsparcie techniczne SAP Enterprise Support posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania**, zwane dalej „wsparciem technicznym” lub „przedmiotem umowy.
2. Wsparcie serwisowe obejmuje okres od 01.11.2019 – 31.10.2020 - zgodnie z warunkami licencyjnymi określonymi w załącznikach 1a-c do umowy (Plan usług SAP Enterprise Support, Zasady udzielania licencji SAP, OWU).
3. Przedmiot Umowy obejmuje:
 - a) aktualizację oprogramowania zgodnie z obowiązującym systemem licencyjnym producenta;
 - b) dostęp do poprawek udostępnianych przez producenta;
 - c) dostęp do bazy wiedzy producenta;
 - d) wsparcie telefoniczne i internetowe przez serwis producenta.
4. *Wykonawca* zrealizuje przedmiot umowy z należytą starannością, zgodnie z:

¹ Dotyczy jedynie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

- 1) warunkami określonymi w niniejszej umowie;
- 2) warunkami wynikającymi z właściwych przepisów prawa.
5. Wykonawca zapewnia prawidłową realizację przedmiotu umowy, gwarantuje sprawne i efektywne koordynowanie wszystkich działań związanych z realizacją umowy.
6. Wykonawca oświadcza, iż:
 - 1) posiada ważną umowę partnerską z SAP Polska oraz status partnerstwa na poziomie²;
 - 2) posiada ważny certyfikat SAP Partner Center of Expertise;
 - 3) posiada ważny certyfikat SAP Recognized Expertise dla co najmniej jednego obszaru spośród SAP ERP, SAP HCM, SAP HANA, SAP BI;
 - 4) posiada ważny certyfikat ISO 9001 (lub równoważny, zgodnie z ofertą) dla obszaru utrzymania (wsparcia) systemów;
 - 5) posiada własne centrum wsparcia, to jest wydzielony w strukturze dział dedykowany wyłącznie do realizacji zadań związanych z usługami utrzymania (wsparcia) systemów.
 - 6) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu na jego żądanie przed przystąpieniem do realizacji zamówienia odpowiednie dokumenty, o których mowa w ust. 6 Odmowa okazania lub brak stosownych dokumentów, będzie skutkować odstąpieniem od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 2) umowy.
7. Wykonawca wykona przedmiot umowy samodzielnie (bez udziału podwykonawcy/ów).
 albo
 Z zastrzeżeniem ust. 8-9, Wykonawca wykona przedmiot umowy przy udziale podwykonawcy (-ów) w zakresie:
8. Za działania i zaniechania podwykonawcy (-ów) Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania.
9. Zmiana sposobu realizacji umowy związana z udziałem podwykonawców, nastąpić może zgodnie z zasadami, o których mowa w § 8 ust. 2 pkt 1 .

§2

1. Zamawiający upoważnia do kontaktów z Wykonawcą: p. tel.: e-mail:
2. Wykonawca upoważnia do kontaktów z Zamawiającym: p. tel.: e-mail:
3. Ewentualna zmiana osoby, o której mowa w ust. 1 lub 2 wymaga pisemnej notyfikacji Strony dokonującej zmiany.
4. Strony wskazują następujący adres do doręczeń:
 - 1) Zamawiający: ul. Bankowa 12, 40-007 Katowice
 - 2) Wykonawca:
5. W przypadku zmiany adresu do doręczeń przez którąkolwiek ze Stron, powiadomi ona o tym fakcie drugą Stronę na piśmie najpóźniej w dniu następującym po tej zmianie. W przypadku braku takiego powiadomienia doręczenie dokonane na ostatnio wskazany adres będzie uważane za skuteczne.
6. Strony udostępniają sobie wzajemnie dane osobowe (dane służbowe) Stron/reprezentantów Stron, oraz osób uczestniczących w wykonaniu umowy (do kontaktu), w oparciu o zawarte umowy o pracę bądź umowy cywilnoprawne, których przetwarzanie jest konieczne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora, tj. zawarcia i wykonania przedmiotowej umowy, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i f

² zgodnie z ofertą Wykonawcy

rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s.1), dalej RODO.

7. Strony oświadczają, że przekazały osobom, o których mowa w ust. 1 i 2 informacje określone w art. 14 RODO, w związku z czym, na podstawie art. 14 ust. 5 lit. a RODO zwalniają się wzajemnie z obowiązków informacyjnych względem tych osób.

§3

1. Wykonawca dostarczy potwierdzenie rejestracji wsparcia serwisowego **w terminie do dni³ od daty zawarcia umowy**. Dokument ten stanowić będzie podstawę do podpisania przez upoważnionych przedstawicieli Stron Protokołu Odbioru będącym załącznikiem nr 2 do umowy.
2. W dniu dostawy potwierdzenia rejestracji, nastąpi jej sprawdzenie pod względem kompletności i zgodności z ofertą Wykonawcy oraz umową. Potwierdzeniem kompletności dostawy oraz prawidłowej realizacji całości zamówienia jest Protokół Odbioru, podpisany przez Strony.
3. W przypadku ujawnienia przy dokonywaniu czynności, o których mowa w ust. 4 jakichkolwiek braków dostarczonego wsparcia, odbiór przedmiotu umowy nastąpi dopiero po ich usunięciu przez Wykonawcę. Wykonawca usunie braki w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia przedmiotu umowy, który byłby zrealizowany przez Wykonawcę w sposób niezgodny z treścią umowy (w jakimkolwiek zakresie).
5. Podpisany przez obydwie Strony bez uwag, Protokół Odbioru stanowi podstawę wystawienia przez Wykonawcę faktury za wsparcie nim objęte.
6. Fakturę i Protokoły Odbioru w 2 egzemplarzach należy dostarczyć na adres: Uniwersytet Śląski, Dział Logistyki, 40-007 Katowice, Bankowa 12 pok. 420.
7. W okresie 30 dni od daty podpisania Protokołu Odbioru w przypadku stwierdzenia przez użytkownika końcowego niezgodności zastosowanych elementów składowych wsparcia z SIWZ lub ofertą Wykonawcy, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania niezwłocznej wymiany na przedmiot zgodny z dokumentacją przetargową i ofertą Wykonawcy.

§4

1. Za przedmiot umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy cenę w wysokości⁴:**PLN z VAT**. (słownie:...../100) (wartość umowy), zgodnie ze stawką miesięczną wskazaną w ofercie Wykonawcy, tj. (słownie:...../100)
2. Cena zawiera wszelkie koszty, jakie ponosi Wykonawca w celu należytego spełnienia wszystkich obowiązków wynikających z niniejszej umowy, w szczególności zawiera koszt wsparcia serwisowego przez 1 rok uwzględniający podział na poszczególne okresy zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, koszt dostawy, a także koszty ogólne, wszelkie podatki, opłaty i inne należności płatne przez Wykonawcę, jak również wszelkie elementy ryzyka związane z realizacją zadania oraz zysk Wykonawcy. Cena obejmuje również koszt wsparcia technicznego i aktualizacji.

³ - zgodnie z ofertą wykonawcy

⁴ - zostanie wpisana odpowiednia cena z oferty Wykonawcy. W przypadku, kiedy wybór najkorzystniejszej oferty (Wykonawcy, z którym zostanie zawarta umowa) prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, umowa zostanie zawarta na kwotę netto w odpowiedniej wysokości, natomiast należny podatek VAT Zamawiający odprowadzi we własnym zakresie.

3. Zapłata należności nastąpi przelewem na rachunek bankowy *Wykonawcy* wskazany na fakturze VAT, w terminie⁵dni od daty przyjęcia przez *Zamawiającego* prawidłowo sporządzonej faktury, w 12 miesięcznych transzach, wg stawki wskazanej w ust. 1.
4. Za datę dokonania płatności rozumie się datę obciążenia rachunku bankowego *Zamawiającego* kwotą przelewu.
5. *Wykonawca* ma prawo żądać od *Zamawiającego* ustawowych odsetek w razie opóźnienia w płatności.
6. *Zamawiający* zastrzega sobie możliwość potrącenia z wynagrodzenia *Wykonawcy* należnych *Zamawiającemu* z tytułu niniejszej umowy kar umownych lub odszkodowania.

§5

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z niniejszej umowy *Wykonawca* zobowiązany jest zapłacić kary umowne bez względu na to czy szkoda faktycznie zaistniała.
2. *Wykonawca* zapłaci *Zamawiającemu* kary umowne:
 - 1) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w spełnieniu świadczenia, dla którego *Zamawiający* lub Strony ustaliły termin realizacji – w wysokości 0,2% wartości wskazanej w §4 ust. 1,
 - 2) z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn, za które odpowiada *Wykonawca* - w wysokości 25% wartości umowy wskazanej w §4 ust. 1.
3. Kary umowne należne *Zamawiającemu* z tytułu niniejszej umowy zostaną potrącone z wynagrodzenia *Wykonawcy*, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy lub *Wykonawca* zapłaci należność na rachunek bankowy *Zamawiającego* wskazany w nocie obciążeniowej, w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.
4. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, *Zamawiający* może żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§6

1. Poza przypadkami przewidzianymi w innych przepisach prawa oraz postanowieniach niniejszej umowy, *Zamawiający* ma prawo wedle własnego uznania, zachowując prawa i roszczenia przeciwko *Wykonawcy* odstąpić od umowy w całości lub w części w przypadku:
 - 1) opóźnienia w dostarczeniu przedmiotu umowy przekraczające trzydzieści (30) dni;
 - 2) gdy *Wykonawca* nie wykonuje swych obowiązków lub wykonuje je w sposób nienależyty. Przed odstąpieniem od umowy *Zamawiający* wezwie *Wykonawcę* na piśmie do zaniechania naruszeń wyznaczając w tym celu odpowiedni termin. Niezastosowanie się *Wykonawcy* do wezwania upoważnia *Zamawiającego* do odstąpienia od umowy;
 - 3) *Wykonawca* naruszył postanowienia umowy dotyczące powierzenia przetwarzania danych osobowych w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o zaistnieniu którejkolwiek z powyższych okoliczności.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy

⁵ - Zgodnie z ofertą *Wykonawcy*

może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. Wykonawca ma prawo żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.

3. *Zamawiający* może rozwiązać umowę, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - 1) zmiana umowy została dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1-1b, 1d i 1e ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych;
 - 2) *Wykonawca* w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp;
 - 3) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciążą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że *Zamawiający* udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej.
4. Oświadczenie o odstąpieniu/rozwiązaniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§7

Wykonawca nie może bez wcześniejszego uzyskania pisemnego zezwolenia *Zamawiającego*, przelewać lub przekazywać w całości albo w części innym osobom jakichkolwiek swych obowiązków lub uprawnień, wynikających z niniejszej umowy.

§8

1. Zmiana treści niniejszej umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą obu stron i pod rygorem nieważności wymaga formy pisemnego aneksu skutecznego po podpisaniu przez obie Strony.
2. *Zamawiający* może wyrazić zgodę na dokonanie istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, wyłącznie w sytuacji:
 - 1) zmiany sposobu realizacji zamówienia z samodzielnej realizacji przez *Wykonawcę*, na realizację z udziałem podwykonawców lub zmiany zakresu zamówienia powierzonego podwykonawcom, z zastrzeżeniem, że podwykonawcy będą posiadać właściwości niezbędne do realizacji zamówienia (dotyczy przypadku, w którym *Wykonawca* powierza wykonanie części zamówienia podwykonawcom), a także zmiany sposobu realizacji zamówienia z realizacji przy udziale podwykonawców na samodzielną realizację przez *Wykonawcę*,
 - 2) zmiany lub rezygnacji z podwykonawców wskazanych w §1 ust. 7 umowy, z zastrzeżeniem postanowień §1 ust. 8 umowy,
 - 3) zmiany cen w przypadku, kiedy zmiana ta będzie korzystna dla *Zamawiającego*, tzn. na cenę niższą, na pisemny wniosek jednej ze Stron,
 - 4) ustawowej zmiany stawek podatkowych (VAT) w okresie obowiązywania umowy, *Zamawiający* nie dopuszcza możliwości zwiększenia wartości umowy, o której mowa w § 4 ust. 1 umowy.
 - 5) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy.

§9

Przetwarzanie danych osobowych, których *Zamawiający* jest Administratorem lub Przetwarzającym nastąpi zgodnie z warunkami ustalonymi w Umowie powierzenia danych osobowych, która stanowi załącznik nr 4 do SIWZ nr DZP.381.077.2019.DW.

§10

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

Spory mogące wyniknąć z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§11

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez Stronę składającą podpis w drugiej kolejności.
3. Jeżeli którakolwiek ze Stron nie umieści daty złożenia podpisu, jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez drugą Stronę.

ZAMAWIAJĄCY:	WYKONAWCA:
Data:	Data:

PLAN USŁUG SAP ENTERPRISE SUPPORT („Plan”)
obowiązujący od dnia _____ („Data wejścia w życie”)

Niniejszy Plan zostaje niniejszym załączony jako załącznik i stanowi integralną część Umowy określonej powyżej. W każdym przypadku, w którym postanowienia Planu są sprzeczne lub niespójne z postanowieniami Umowy, postanowienia niniejszego Planu mają pierwszeństwo.

Niniejszy Plan określa sposób świadczenia przez Wykonawcę usług pomocy technicznej określonych w niniejszym dokumencie („SAP Enterprise Support”) w odniesieniu do wszystkich programów, na które Zamawiający uzyskał licencję na podstawie Umowy (określanych dalej łącznie jako „Rozwiązania objęte usługami pomocy technicznej w wersji «Enterprise»”), z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie wyłącznie specjalne umowy dotyczące pomocy technicznej.

1. Definicje

1.1 „Start produktywny” oznacza moment, od którego (po wdrożeniu Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” lub ich upgradzie) Zamawiający może korzystać z Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” w celu przetwarzania danych rzeczywistych oraz prowadzenia działalności zgodnie z Umową.

1.2 „Rozwiązanie Zamawiającego” oznacza Rozwiązania objęte usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz wszelkie inne oprogramowanie, na które Zamawiający uzyskał licencje od osób trzecich, o ile oprogramowanie takie jest używane w połączeniu z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

1.3 „System produktywny” oznacza produktywny system SAP używany do zwykłej działalności biznesowej, w którym są zapisywane dane Zamawiającego.

1.4 „Oprogramowanie SAP” oznacza grupę jednego lub większej liczby Systemów produktywnych, w których działają Rozwiązania Zamawiającego, skupioną na określonym aspekcie działalności Zamawiającego. Szczegóły i przykłady znajdują się na stronie SAP Service Marketplace (zgodnie z notą SAP 1324027 lub późniejszą notą SAP zastępującą notę SAP 1324027).

1.5 „Sesja serwisowa” oznacza serię czynności i zadań pomocy technicznej wykonywanych zdalnie w celu zgromadzenia dalszych informacji poprzez rozmowę lub analizę Systemu produktywnego, wynikiem których jest lista zaleceń. Sesja serwisowa może być przeprowadzana ręcznie, w trybie samoobsługowym lub w trybie pełnej automatyzacji.

1.6 „Główny problem” oznacza zidentyfikowane i traktowane priorytetowo przez Wykonawcę i Zamawiającego według standardów Wykonawcy problemy i/lub uszkodzenia, które (i) zagrażają Startowi produktywnemu systemu przedprodukcyjnego lub (ii) mają znaczący wpływ na System produktywny.

1.7 „Lokalne godziny pracy” oznaczają standardowe godziny pracy (8:00–18:00) w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych przestrzegany w siedzibie Wykonawcy. Wyłącznie w odniesieniu do usług SAP Enterprise Support Strony mogą wspólnie uzgodnić, że będą miały zastosowanie inne godziny pracy jednej ze spółek stowarzyszonych z Wykonawcą, która będzie stanowić odniesienie dla Lokalnych godzin pracy.

2. Zakres usług SAP Enterprise Support

Usługi SAP Enterprise Support obejmują obecnie następujące elementy:

Stałe doskonalenie i innowacje

- Nowe wersje oprogramowania wchodzące w skład licencjonowanych Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzia i procedury umożliwiające upgrade.
- Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą także zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.
- W przypadku wersji podstawowych aplikacji SAP Business Suite 7 (począwszy od aplikacji SAP ERP 6.0 oraz wersji aplikacji SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 i SAP PLM 7.0 dostarczonych w 2008 r.) SAP oferuje

dotatkowy zakres funkcji i/lub innowacje za pomocą pakietów rozszerzeń lub innych dostępnych środków. W ramach standardowych usług serwisowych przeznaczonych dla wersji podstawowej aplikacji SAP SAP może zazwyczaj dostarczać jeden pakiet rozszerzeń lub inną aktualizację na rok kalendarzowy.

- Aktualizacje technologii umożliwiające obsługę systemów operacyjnych i baz danych osób trzecich. Szczegółowe informacje na temat strategii udostępniania wersji produktów SAP oraz zalecenia dotyczące aktualizacji technologii dla pakietów rozszerzeń SAP można znaleźć na stronie SAP Service Marketplace.
- Dostępny kod źródłowy ABAP dla aplikacji należących do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz oddzielnie wydawanych i obsługiwanych modułów funkcyjnych.
- Zarządzanie zmianami oprogramowania, na przykład zmienionymi ustawieniami konfiguracyjnymi lub upgrade'ami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, jest obecnie zapewniane za pośrednictwem treści i materiałów informacyjnych, narzędzi dla kopii mandanta oraz kopii dla podmiotu, a także narzędzi do porównywania konfiguracji.
- Wykonawca zapewnia Zamawiającemu w każdym roku kalendarzowym do pięciu dni zdalnych usług pomocy technicznej świadczonych przez programistów rozwiązań Wykonawcy. Usługi te mają ułatwić Zamawiającemu ocenę innowacyjnych funkcji najnowszego pakietu rozszerzeń Wykonawcy oraz możliwości jego wdrożenia zgodnie z wymaganiami procesów gospodarczych Zamawiającego. Wykonawca i Zamawiający zaplanują tę usługę według wspólnych uzgodnień.
- Treść i wytyczne konfiguracyjne dotyczące Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” są zazwyczaj dostarczane za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition (patrz również standard dla produktów SAP, „Standard konfiguracji rozwiązań biznesowych SAP”).
- Najlepsze praktyki dla SAP System Administration (Administracja systemem) oraz korzystania z rozwiązań SAP w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- Treści dotyczące konfiguracji i obsługi systemu SAP są zapewniane jako integralne części Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- Treści, narzędzia i opisy procesów dotyczących zarządzania cyklem życia produktów SAP stanowią część rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i/lub ich odpowiedniej dokumentacji.

Zaawansowana pomoc techniczna dla pakietów rozszerzeń i innych aktualizacji oprogramowania SAP

Wykonawca oferuje specjalną usługę zdalnej kontroli przeprowadzanej przez ekspertów ds. rozwiązań SAP, aby przeanalizować planowane lub istniejące modyfikacje i określić możliwe konflikty między kodem dodatkowym Zamawiającego a pakietami rozszerzeń i innymi aktualizacjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”. Każda kontrola jest przeprowadzana w odniesieniu do jednej określonej modyfikacji w jednym z etapów podstawowego procesu gospodarczego Zamawiającego. Zamawiający ma prawo do uzyskania dwóch usług w jednej z następujących kategorii na rok kalendarzowy w przypadku każdego oprogramowania SAP.

- Uzasadnienie modyfikacji: Na podstawie wymaganej przez Wykonawcę dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Zamawiającego modyfikacji, Wykonawca określa standardowy zakres funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, który może spełniać wymagania Zamawiającego (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).
- Możliwość obsługi kodu dodatkowego: Na podstawie wymaganej przez Wykonawcę dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Zamawiającego modyfikacji, Wykonawca określa, które rozwiązania USER EXIT i usługi mogą być dostępne w celu oddzielenia kodu dodatkowego od kodu SAP (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).

Globalny szkielet pomocy technicznej

- SAP Service Marketplace — baza wiedzy SAP oraz sieć ekstranet SAP służąca do transferu wiedzy. Wykonawca udostępnia treści i usługi wyłącznie swoim licencjobiorcom i partnerom.

- Usługa SAP Notes na stronie SAP Service Marketplace dokumentuje zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawiera informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Licencjobiorcy mogą wdrażać w swoich systemach SAP. Noty SAP stanowią również dokumentację powiązanych problemów, pytań licencjobiorców i zalecanych rozwiązań (np. konfigurowania ustawień).
- SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonaleń składników SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** — zgodnie z pkt 2.4

Pomoc techniczna o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Zamawiającego

- Globalna obsługa przez Wykonawcę wiadomości dotyczących problemów związanych z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, z uwzględnieniem umów dotyczących poziomu usług w odniesieniu do czasu początkowej reakcji oraz Czynności korygującej (więcej informacji zawierają zapisy w pkt. 2.1)
- Centrum doradcze pomocy technicznej SAP — zgodnie z opisem w pkt. 2.2.
- Ciągła kontrola jakości — zgodnie z opisem w pkt. 2.3.
- Globalna analiza pierwotnych przyczyn i procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu) zgodnie z pkt. 2.1 poniżej.
- Analiza pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego: W przypadku kodu dodatkowego opracowanego przez Zamawiającego za pomocą środowiska projektowego SAP, Wykonawca oferuje, w ramach pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa, analizę pierwotnych przyczyn, zgodnie z przebiegiem procesu globalnej obsługi zgłoszeń i umowami dotyczącymi dotyczącymi poziomu usług określonymi w częściach 2.1.1, 2.1.2 i 2.1.3. Ma to zastosowanie do zgłoszeń o priorytecie bardzo wysokim i wysokim. Jeśli kod dodatkowy Zamawiającego jest udokumentowany zgodnie z obowiązującymi standardami Wykonawcy (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>), Wykonawca może udzielić Zamawiającemu wskazówek podczas rozwiązywania problemu.

Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności

- Monitorowanie składników i agentów systemów w celu śledzenia dostępnych zasobów i gromadzenia informacji o stanie systemów Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” (np. usługa EarlyWatch Alert).
- Wstępnie skonfigurowane szablony i przypadki testowe są dostarczane za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition. Ponadto rozwiązanie to ułatwia Zamawiającemu przeprowadzanie testów dzięki zakresowi funkcji, który obejmuje obecnie:
 - Administrowanie testami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” przy użyciu zakresu funkcji dostarczanych w ramach rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition,
 - Zarządzanie jakością w odniesieniu do zarządzania bramami kontroli jakości,
 - Dostarczone przez Wykonawcę narzędzia do automatycznego testowania,
 - Dostarczone przez Wykonawcę narzędzia ułatwiające optymalizację zakresu testów regresji. Takie narzędzia ułatwiają określenie procesów gospodarczych, na które będzie mieć wpływ planowana zmiana Oprogramowania SAP, oraz umożliwiają wydanie rekomendacji co do zakresu testu oraz generowania planów testów (szczegółowe informacje można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/>).
- Treści i narzędzia uzupełniające opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
- Dostęp do wytycznych na stronie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka. Treści te obejmują obecnie następujące elementy:
 - Kompleksowa obsługa rozwiązań: pomoc Zamawiającemu w optymalizacji kompleksowej obsługi Oprogramowania SAP.
 - Metodyka Run SAP: pomoc Zamawiającemu w zarządzaniu aplikacjami, obsłudze procesów gospodarczych i administrowaniu platformą technologiczną SAP NetWeaver®. Usługa ta obejmuje obecnie:
 - Standardy Wykonawcy dotyczące obsługi rozwiązań,
 - Ogólny plan metodyki Run SAP służący do wdrażania kompleksowej obsługi rozwiązań,

- Narzędzia, w tym rozwiązanie do zarządzania aplikacjami SAP Solution Manager Enterprise Edition. Więcej informacji na temat metodyki Run SAP można uzyskać pod adresem <http://service.sap.com/runsap>
- Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów SAP (za pośrednictwem witryny SAP Service Marketplace), zapewniający informacje na temat najlepszych praktyk biznesowych, ofert usług itd.

2.1. Globalna obsługa wiadomości i umowy dotyczące poziomu usług (Service Level Agreement, SLA)

Gdy Zamawiający zgłasza zakłócenia, uzyskuje wsparcie Wykonawcy w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem tego wsparcia będzie infrastruktura wsparcia zapewniana przez SAP. Zamawiający może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces rozwiązywania problemu wynikającego z wiadomości mogą mieć dostęp do jej statusu w dowolnej chwili.

W wyjątkowych sytuacjach Zamawiający może się także skontaktować z Wykonawcą telefonicznie. W razie takiego kontaktu (oraz w innych wskazanych przypadkach) Wykonawca wymaga od Zamawiającego zapewnienia zdalnego dostępu w sposób określony w pkt. 3.2 (iii).

Poniższe gwarancje (umowy) dotyczące poziomu usług („SLA”) mają zastosowanie do wszystkich wiadomości związanych z pomocą techniczną od Zamawiającego zaakceptowanych przez Wykonawcę z priorytetem 1 lub 2 i spełniających warunki wstępne określone w niniejszym dokumencie. SLA wchodzi w życie w pierwszym pełnym kwartale kalendarzowym od Daty wejścia w życie niniejszego Planu. Termin „kwartał kalendarzowy” oznacza trzymiesięczny okres kończący się odpowiednio 31 marca, 30 czerwca, 30 września lub 31 grudnia w danym roku kalendarzowym.

2.1.1 SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji:

a. Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 1 („bardzo wysoki”). Wykonawca zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 1 w ciągu jednej (1) godziny od otrzymania takich zgłoszeń (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu). Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 1, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla normalnych operacji gospodarczych i nie można wykonywać pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Zamawiającego. Następuje to na ogół w następujących okolicznościach: całkowita awaria systemu, zakłócenia w działaniu głównych funkcji systemu SAP w Systemie produktywnym lub Główne problemy.

b. Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 2 („wysoki”). Wykonawca zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 2 w ciągu czterech (4) godzin od otrzymania takich zgłoszeń w Lokalnych godzinach pracy Wykonawcy. Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 2, jeśli problem ma poważny wpływ na normalne operacje gospodarcze w Systemie produktywnym i nie można wykonywać niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowościami lub brakiem działania funkcji systemu SAP, które są wymagane do wykonywania tych transakcji i/lub zadań.

2.1.2 SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji dla Czynności korygującej w przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1: Wykonawca przedstawi rozwiązanie, obejście lub plan czynności umożliwiające rozstrzygnięcie przesłanej przez Zamawiającego wiadomości dotyczącej pomocy technicznej o priorytecie 1 („Czynność korygująca”) w ciągu czterech (4) godzin (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu) od otrzymania takiej wiadomości („Umowa dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej”). Jeśli jako Czynność korygująca zostanie przedstawiony Zamawiającemu plan czynności, który będzie obejmować: (i) status procesu rozwiązywania problemu; (ii) następne planowane czynności z uwzględnieniem odpowiedzialnych zasobów Wykonawcy; (iii) wymagane czynności ze strony Zamawiającego ułatwiające proces rozwiązywania problemu; (iv) na ile to możliwe, planowane daty działań Wykonawcy; (v) datę i godzinę przekazania przez Wykonawcę następnej informacji o statusie problemu. Dalsze informacje o statusie problemu będą zawierać podsumowanie podjętych dotąd działań, informacje o następnych planowanych krokach oraz datę i godzinę przekazania następnej informacji o statusie. SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej odnosi się tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której wiadomość jest przetwarzana przez Wykonawcę („Czas przetwarzania”). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, kiedy wiadomość ma status „Czynność partnera”, „Czynność klienta” lub „Rozwiązanie proponowane przez Wykonawcę”, gdzie (a) status „Czynność partnera” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano do dalszego przetwarzania partnerowi SAP w zakresie oprogramowania lub technologii bądź zewnętrznemu dostawcy SAP; (b) status „Czynność klienta” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano Zamawiającemu; (c) status „Rozwiązanie proponowane przez Wykonawcę” oznacza, że Wykonawca zapewnił Czynność korygującą zgodnie z niniejszym

opisem.SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej zostanie uznana za zrealizowaną, jeśli w ciągu czterech (4) godzin Czasu przetwarzania Wykonawca zaproponuje rozwiązanie, obejście lub plan czynności bądź Zamawiający zgodzi się obniżyć priorytet zgłoszenia .

2.1.3 Warunki wstępne i wyłączenia.

2.1.3.1 Warunki wstępne. SLA dotyczące poziomu usług będą miały zastosowanie tylko w przypadku zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej, które spełniają następujące warunki wstępne: (i) we wszystkich przypadkach — z wyjątkiem analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego w pkt. 2 — zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z wersjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały zaklasyfikowane przez SAP ze statusem dostawy „nieograniczona dostępność”; (ii) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej są zgłaszane przez Zamawiającego w języku angielskim za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą procedurą meldowania przy przetwarzaniu zgłoszeń ; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP 16018 lub późniejszą notą SAP zastępującą notę SAP 16018), które są niezbędne do podjęcia przez Wykonawcę działań w związku ze zgłoszonym błędem; (iii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z taką wersją produktu należącego do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, która jest objęta standardowymi usługami serwisowymi lub rozszerzonymi usługami serwisowymi. W przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1 Zamawiający musi spełnić następujące dodatkowe warunki wstępne: (a) problem i jego wpływ na działalność są opisane wystarczająco szczegółowo, aby Wykonawca mógł przeanalizować problem; (b) Zamawiający umożliwia Wykonawcy (całodobowo i przez siedem (7) dni w tygodniu) dostęp do osoby kontaktowej, która włada językiem angielskim oraz dysponuje wiedzą i informacjami wystarczającym do pomocy w rozwiązaniu problemu opisanego w zgłoszeniu o priorytecie 1 zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie obowiązkami Zamawiającego; (c) Zamawiający wyznacza osobę kontaktową w celu nawiązania zdalnego połączenia z systemem i dostarczenia niezbędnych danych meldowania do systemu SAP.

2.1.3.2 Wyłączenia. W przypadku usług SAP Enterprise Support nie są w szczególności objęte SLA dotyczącymi poziomu usług następujące rodzaje zgłoszeń o priorytecie 1: (i) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej związane z wydaniem, wersją/lub zakresem funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały opracowane specjalnie dla Zamawiającego (w tym między innymi opracowane przez dział SAP Custom Development i/lub spółki z grupy kapitałowej do której należy Wykonawca) z wyjątkiem kodu dodatkowego opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP; (ii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej związane z wersjami krajowymi, które nie wchodzą w skład Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, ale są realizowane jako dodatki, rozszerzenia lub modyfikacje dla partnerów; takie wiadomości są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli te wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub spółki z SAP stowarzyszone; (iii) wiadomości, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie systemu, ale brak zakresu funkcji („zlecenie projektowe”), lub wiadomości pomocy technicznej, które są przypisane do żądania konsultacji.

2.1.4 Ułga z tytułu poziomu usług – Service Level Credit (SLC)

2.1.4.1 Określone powyżej obowiązki Wykonawcy wynikające z SLA dotyczących poziomu usług zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w dziewięćdziesięciu pięciu procentach (95%) przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich SLA dotyczących poziomu usług w danym kwartale kalendarzowym. Jeśli Zamawiający prześle mniej niż dwadzieścia (20) zgłoszeń (ogółem dla wszystkich SLA dotyczących poziomu usług) zgodnie z określonymi powyżej SLA i dotyczącymi poziomu usług w dowolnym kwartale kalendarzowym w okresie obowiązywania usług pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, Zamawiający wyraża zgodę na to, że określone powyżej obowiązki Wykonawcy wynikające z wymienionych SLA zostaną uznane za spełnione, jeśli Wykonawca nie przekroczy przedziału czasu określonego w wymienionej SLA w przypadku więcej niż jednego zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej w danym kwartale kalendarzowym.

2.1.4.2. Z zastrzeżeniem ustaleń z pkt. 2.1.4.1 powyżej, jeśli przedziały czasu ustalone w SLA dotyczących poziomu usług zostaną przekroczone (każdy taki przypadek określany jest jako „Niedotrzymanie terminu”), mają zastosowanie następujące reguły i procedury: (i) Zamawiający poinformuje Wykonawcę na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu; (ii) Wykonawca zbada każde takie roszczenie Zamawiającego i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność tego roszczenia; (iii) Zamawiający udzieli Wykonawcy odpowiedniej pomocy, aby

ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania umów dotyczących poziomu usług; (iv) z zastrzeżeniem niniejszego pkt. 2.1.4, jeśli na podstawie raportów zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu przez Wykonawcę, na następnej fakturze Zamawiającego za usługi SAP Enterprise Support zostanie uwzględniona Ulga SLC z tytułu nie dotrzymania przez Wykonawcę zapewnianego poziomu usług w wysokości dwudziestu pięciu setnych procenta (0,25%) opłaty Zamawiającego za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu. Maksymalna Ulga w jednym kwartale kalendarzowym wynosi pięć procent (5%) opłaty Zamawiającego za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym. Licencjobiorca ponosi odpowiedzialność za powiadomienie Wykonawcy o rzekomym prawie do Ulgi z tytułu poziomu usług w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu. Jeśli do Wykonawcy nie wpłynie od Zamawiającego uzasadnione pisemne roszczenie o Ulgę z tytułu poziomu usług, nie zostaną przez Wykonawcę zapłacone żadne kary pieniężne. Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszym pkt. 2.1.4 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Zamawiającemu w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu.

2.2 Centrum doradcze pomocy technicznej

W przypadku problemów o priorytecie 1 oraz należących do kategorii „Główne problemy”, bezpośrednio związanych z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, Wykonawca udostępni w ramach swojej organizacji pomocy technicznej globalną jednostkę zajmującą się zadaniami pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego („Centrum doradcze pomocy technicznej”). Centrum doradcze pomocy technicznej będzie realizować następujące zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego: (i) zdalna pomoc techniczna w przypadku Głównych problemów — Centrum doradcze pomocy technicznej będzie stanowić dodatkowy poziom eskalacji, umożliwiając całodobową analizę pierwotnych przyczyn w celu określenia problemu; (ii) planowanie świadczenia usługi Ciągłej kontroli jakości we współpracy z działem informatycznym Zamawiającego, w tym ustalanie harmonogramu i koordynacja realizacji; (iii) dostarczanie na żądanie jednego raportu na temat usług SAP Enterprise Support na rok kalendarzowy; (iv) zdalna podstawowa certyfikacja zespołu Customer Center of Expertise na żądanie Zamawiającego; (v) pomoc w przypadkach, gdy Ciągła kontrola jakości (według definicji w pkt. 2.3 poniżej), plan czynności i/lub pisemne rekomendacje Wykonawcy wskazują krytyczny stan Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” (np. czerwony raport usługi Ciągłej kontroli jakości).

W ramach przygotowania do realizacji usługi Ciągłej kontroli jakości za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition Osoba kontaktowa Zamawiającego przeprowadzi wspólnie z Wykonawcą jedną obowiązkową usługę konfiguracji („Ocena wstępna”) Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”. Ocena wstępna będzie oparta na standardach i dokumentacji Wykonawcy.

Wyznaczone Centrum doradcze pomocy technicznej SAP będzie anglojęzyczne i dostępne dla Osoby kontaktowej Zamawiającego (według definicji poniżej) lub jej upoważnionego przedstawiciela całodobowo, przez siedem dni w tygodniu w przypadku żądań pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Zamawiającego. Dostępne lokalne lub ogólnodostępne numery telefoniczne znajdują się w Nocie SAP 560499.

Centrum doradcze pomocy technicznej jest odpowiedzialne tylko za wymienione powyżej zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa Zamawiającego w takim zakresie, w jakim te zadania są bezpośrednio związane z problemami lub eskalacją w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

2.3 Ciągła kontrola jakości

W krytycznych sytuacjach dotyczących Oprogramowania SAP (Start produkcyjny, upgrade, migracja lub Główne problemy) Wykonawca zapewni co najmniej jedną usługę ciągłej kontroli jakości („Ciągła kontrola jakości lub CQC) w roku kalendarzowym w odniesieniu do każdego Oprogramowania SAP.

Ciągła kontrola jakości może obejmować jedną Sesję serwisową przeprowadzaną automatycznie lub ręcznie albo większą liczbę takich sesji. Wykonawca może przeprowadzać dalsze Ciągłe kontrole jakości w przypadkach zgłoszenia bardzo ważnych alertów przez usługę SAP EarlyWatch Alert lub w sytuacji, gdy Zamawiający i Centrum doradcze pomocy technicznej Wykonawcy wspólnie uzgodnią, że taka usługa jest wymagana w celu rozwiązania Głównego problemu. Szczegóły, takie jak dokładny typ i priorytety Ciągłej kontroli jakości oraz zadania Wykonawcy i obowiązki Zamawiającego w zakresie współpracy, zostaną wspólnie uzgodnione przez Strony. Po zakończeniu Ciągłej kontroli jakości Wykonawca przedstawi Zamawiającemu plan czynności i/lub pisemne rekomendacje.

Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że każda sesja Ciągłej kontroli jakości lub ich część może być przeprowadzana przez Wykonawcę i/lub jego certyfikowanego partnera działającego jako jego podwykonawca w oparciu o standardy i metodyki Ciągłej kontroli jakości Wykonawcy. Zamawiający wyraża zgodę na zapewnienie odpowiednich zasobów, w tym między innymi sprzętu, danych, informacji oraz odpowiedniego i współpracującego personelu, aby ułatwić przeprowadzanie Ciągłych kontroli jakości zgodnie z niniejszą Umową.

Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że Wykonawcę zezwala na zmianę terminu Ciągłej kontroli jakości najwyżej trzy razy w roku. Zmiana terminu musi nastąpić co najmniej pięć dni roboczych przed planowaną datą realizacji usługi. Jeśli Zamawiający nie będzie przestrzegać tych wytycznych, Wykonawca nie będzie zobowiązany do świadczenia na jego rzecz usługi corocznej Ciągłej kontroli jakości.

2.4 Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach usług SAP Enterprise Support

Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition (oraz wszelkie programy zastępujące w przyszłości to rozwiązanie, udostępnione na mocy niniejszego dokumentu), podlega Umowie i służy wyłącznie do następujących celów w ramach usług SAP Enterprise Support: (i) świadczenie usług SAP Enterprise Support oraz usług pomocy technicznej dotyczących Rozwiązania Zamawiającego, w tym dostarczanie i instalacja oprogramowania oraz usługi serwisowe związane z technologią w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”; (ii) działanie punktu obsługi klienta dla Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzi diagnostyki zdalnej dla Rozwiązań Zamawiającego; (iii) zarządzanie aplikacjami w przypadku Rozwiązań Zamawiającego, w tym wdrażanie, testowanie, zarządzanie żądaniami zmian, obsługa i stała optymalizacja Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”; (iv) administrowanie, monitorowanie i tworzenie raportów na temat Rozwiązania Zamawiającego. Korzystanie z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition jest ograniczone wyłącznie do rozwiązań Zamawiającego.

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

System SAP Solution Manager Enterprise Edition może być używany wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszego Planu przez Zamawiającego w ramach licencji na Oprogramowanie i wyłącznie w celach związanych z pomocą techniczną dotyczącą oprogramowania SAP w ramach wsparcia wewnętrznych operacji biznesowych Zamawiającego. Prawo do korzystania z wszelkich innych funkcji rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition poza wymienionymi powyżej podlega odrębnej pisemnej umowie z Wykonawcą, nawet jeśli te funkcje są dostępne za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager lub z nim związane.

Jeśli Zamawiający zakończy korzystanie z usług SAP Enterprise Support i będą mu świadczone usługi SAP Standard Support zgodnie z pkt. 6, korzystanie przez Zamawiającego z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition będzie podlegać warunkom Planu usług SAP Standard Support.

3. Obowiązki Zamawiającego

3.1 Zarządzanie programem usług SAP Enterprise Support

Aby uzyskać usługi SAP Enterprise Support na niniejszych warunkach, Zamawiający wyznaczy do celów Centrum doradczego pomocy technicznej wykwalifikowaną osobę kontaktową władającą językiem angielskim („Osoba kontaktowa”) w swoim zespole Customer Center of Expertise i poda informacje umożliwiające komunikowanie się z Osobą kontaktową lub jej upoważnionym przedstawicielem (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) w dowolnej chwili. Osoba kontaktowa Zamawiającego będzie autoryzowanym przedstawicielem Zamawiającego o umocowanym do bezzwłocznego podejmowania niezbędnych decyzji dotyczących Zamawiającego lub do wykonywania czynności prowadzących do podejmowania takich decyzji.

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

3.2 Inne wymagania

Aby uzyskać usługi SAP Enterprise Support na niniejszych warunkach, Zamawiający musi ponadto spełniać następujące wymagania:

- (i) Stale uiszczać wszystkie opłaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” zgodnie z Umową.
- (ii) Wypełniać inne obowiązki wynikające z Umowy oraz niniejszego Planu.
- (iii) Umożliwić i utrzymywać dostęp zdalny za pośrednictwem standardowej procedury technicznej zgodnie z wymaganiami Wykonawcy oraz udzielić Wykonawcy wszelkich niezbędnych uprawnień, w tym w szczególności do analizy problemów w ramach obsługi komunikatów. Dostęp zdalny powinien być zapewniony bez ograniczeń w zakresie narodowości pracowników Wykonawcy zajmujących się przetwarzaniem komunikatów punktu obsługi klienta oraz bez względu na kraj, w którym się oni znajdują. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że niezapewnienie dostępu może powodować opóźnienia w obsłudze komunikatów i udostępnianiu korekt oraz uniemożliwić Wykonawcy udzielenie skutecznej pomocy. Należy również zainstalować niezbędne składniki oprogramowania wymagane w przypadku usług pomocy technicznej. Więcej szczegółowych informacji zawiera nota SAP 91488.
- (iv) Ustanowić i utrzymywać certyfikowany przez SAP zespół Customer COE spełniający wymagania określone w części 4 poniżej w ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu.
- (v) Zainstalować i skonfigurować system oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition z najnowszymi poziomami poprawek dla platformy Basis i języka programowania ABAP oraz najnowsze pakiety korekcyjne rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Aktywować usługę SAP EarlyWatch Alert dla Systemów Produktywnych i przysyłać dane do systemu produktywnego rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition Zamawiającego. Informacje na temat konfigurowania tej usługi zawiera nota SAP 1257308.
- (vii) Przeprowadzić Ocenę wstępną zgodnie z opisem w pkt. 2.2 i zastosować się do wszystkich zaleceń sklasyfikowanych przez firmę Wykonawcę jako obowiązkowe.
- (viii) Ustanowić połączenie między instalacją systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition u Zamawiającego, a Wykonawcą oraz połączenie między Rozwiązaniem Zamawiającego, a instalacją systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition u Zamawiającego. Zamawiający będzie utrzymywać infrastrukturę rozwiązania w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition w odniesieniu do wszystkich Systemów produktywnych oraz systemów z nimi połączonych. Zamawiający będzie utrzymywać Rozwiązania programowe i główne procesy gospodarcze w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition przynajmniej w odniesieniu do Systemów produktywnych. Zamawiający będzie dokumentować wszelkie projekty wdrożenia lub uaktualnienia w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (ix) Stosować się do odpowiedniej dokumentacji w celu włączenia i aktywowania systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition we właściwy sposób.
- (x) Utrzymywać odpowiednie i aktualne informacje o wszystkich modyfikacjach, a w razie potrzeby niezwłocznie przekazywać te informacje Wykonawcy.

- (xi) Przekazywać wszystkie komunikaty o błędach za pomocą bieżącej infrastruktury pomocy technicznej Wykonawcy udostępnianej przez nią okresowo w postaci aktualizacji, upgrade'ów i dodatków add-on.
- (xii) Informować Wykonawcę bez zbędnej zwłoki o wszelkich zmianach w swojej instalacji i zdefiniowanych użytkownikach oraz wszelkich innych danych istotnych dla Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.

4. Zespół Customer Center of Expertise

4.1 Rola zespołu Customer Center of Expertise. W celu pełnego wykorzystania możliwości oferowanych w ramach usług SAP Enterprise Support wymagane jest założenie zespołu Customer Center of Expertise („Customer Center of Expertise” lub „Customer COE”) przez Zamawiającego. Centrum Customer COE zostanie wyznaczone przez Zamawiającego jako centralny punkt kontaktowy umożliwiający współpracę z organizacją pomocy technicznej Wykonawcy. Jako stałe centrum wiedzy specjalistycznej zespół Customer COE ułatwia Zamawiającemu sprawne wdrażanie i obsługę oraz zapewnia innowacyjność i jakość procesów gospodarczych oraz systemów związanych z Oprogramowaniem SAP na podstawie metodyki Run SAP dostarczanej przez Wykonawcę (więcej informacji na temat metodyki Run SAP można znaleźć na stronie <http://service.sap.com/runsap>). Zespół Customer COE powinien obejmować wszystkie podstawowe operacje procesu gospodarczego. Wykonawca zaleca rozpoczęcie wdrażania zespołu Customer COE w ramach projektu przebiegającego równolegle z projektami wdrażania funkcjonalnego i technicznego.

4.2 Podstawowe funkcje centrum Customer COE

Centrum Customer COE musi spełniać następujące podstawowe funkcje:

- Punkt obsługi Klienta: Zorganizowanie i prowadzenie centrum wsparcia dysponującego wystarczającą liczbą konsultantów pomocy technicznej w zakresie infrastruktury i platform aplikacji oraz powiązanych aplikacji, dostępnego podczas zwykłych lokalnych godzin pracy (przez co najmniej 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku). Procesy dotyczące pomocy technicznej i umiejętności Zamawiającego w tym zakresie zostaną wspólnie ocenione w ramach procesu planowania usługi i audytu certyfikującego.
- Administracja umowami: Obsługa umów i licencji we współpracy z Wykonawcą (audyt licencji, rozliczenie usług utrzymania, przetwarzanie zamówień wersji, zarządzanie rekordami danych podstawowych użytkowników i danymi instalacji).
- Koordynacja żądań wprowadzenia innowacji: Gromadzenie i koordynowanie zleceń projektowych składanych przez Zamawiającego i/lub jego spółki stowarzyszone, o ile spółki te mają prawo do korzystania z Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” na mocy Umowy. W tej roli centrum Customer COE będzie również mieć uprawnienia do funkcjonowania jako pośrednik w kontaktach z Wykonawcą przy podejmowaniu wszelkich działań i decyzji, które są konieczne, aby uniknąć zbędnych modyfikacji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz zapewnić zgodność planowanych modyfikacji ze strategią dotyczącą oprogramowania i udostępniania produktów SAP.
- Zarządzanie informacjami: Dystrybucja informacji (np. wewnętrzne prezentacje, spotkania informacyjne i materiały marketingowe) na temat Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz zespołu Customer COE w organizacji Zamawiającego.
- Planowanie usług Ciągłej kontroli jakości: Zamawiający regularnie bierze udział w procesie planowania usług wspólnie z Wykonawcą. Planowanie usług rozpoczyna się w początkowej fazie wdrażania i jest następnie kontynuowane w regularnych odstępach czasu.

4.3 Certyfikacja zespołu Customer COE

Zamawiający musi ustanowić certyfikowany zespół Customer COE w ciągu jednego (1) roku od Daty wejścia w życie. Na żądanie Zamawiającego SAP może przedłużyć ten termin. Aby zespół Customer COE mógł uzyskać aktualny podstawowy certyfikat SAP, musi przejść procedurę audytu. Szczegółowe informacje na temat procesu początkowej i ponownej certyfikacji oraz jej warunków, a także informacje na temat dostępnych poziomów certyfikacji, są dostępne na stronie SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>).

5. Opłaty za usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise”

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

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

6. Czas obowiązywania i rozwiązanie umowy

6.1 Umowa dotycząca usług SAP Enterprise Support zostaje zawarta na czas oznaczony do **31.10.2020** r. i po tym okresie wygasa. Wykonawca może rozwiązać umowę dotyczącą usług SAP Enterprise Support po trzydziestu (30) dniach od pisemnego powiadomienia Licencjobiorcy, o nie dokonaniu opłat za usługi SAP Enterprise Support w przypadku nie dokonania przez Zamawiającego tych opłat w terminie 30 dni od otrzymania powiadomienia.

6.2 Niezależnie od uprawnień Zamawiającego wynikających z pkt. 6.1 i o ile Zamawiający wywiązuje się ze wszystkich obowiązków zgodnie z Umową, może on wybrać usługi SAP Standard Support pod warunkiem powiadomienia o tym Wykonawcy z wyprzedzeniem dziewięćdziesięciu (90) dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy. W takim przypadku w kolejnym roku kalendarzowym obowiązywania Umowy lub zawarcia nowej Umowy serwisowej Zamawiający będzie miał prawo do korzystania z usług SAP Standard Support. Każdy taki wybór będzie dotyczyć wszystkich Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i nastąpi zgodnie z obowiązującymi warunkami świadczenia usług SAP Standard Support przez Wykonawcę — dotyczy to między innymi cen. Wykonawca i Zamawiający dokonają zmiany Umowy uwzględniającej wybór Zamawiającego oraz obowiązujące w danym czasie warunki.

6.3 W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości Strony oświadczają, że rozwiązanie umowy dotyczącej usług SAP Enterprise Support lub wybór innego typu Usług pomocy technicznej SAP przez Zamawiającego na zasadach wyboru usług pomocy technicznej opisanych w Umowie dotyczy wszystkich licencji objętych Umową, jej załącznikami, planami i dodatkami (posiadanych przez Klienta). Częściowe rozwiązanie umowy dotyczącej usług SAP Enterprise Support przez Zamawiającego lub częściowy wybór usług SAP Enterprise Support przez Zamawiającego nie jest dozwolony.

7. Weryfikacja

W celu sprawdzenia zgodności z postanowieniami niniejszego Planu SAP będzie mieć prawo do okresowego monitorowania (co najmniej raz do roku i zgodnie ze standardowymi procedurami SAP) (i) prawidłowości podanych przez Zamawiającego informacji oraz (ii) sposobu korzystania przez Zamawiającego z rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z prawami i ograniczeniami opisanymi w pkt. 2.4.

8. Wznowienie

Jeśli Zamawiający postanowi nie rozpoczynać korzystania z usług SAP Enterprise Support w pierwszym dniu miesiąca po początkowej dostawie Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” lub jeśli umowa dotycząca usług SAP Enterprise Support zostanie w inny sposób rozwiązana zgodnie z pkt. 6 powyżej lub jeśli Zamawiający odmówi korzystania z usług przez jakiś okres, a następnie zażąda tych usług lub zostaną one wznowione, Wykonawca obciąży Zamawiającego łącznymi opłatami za korzystanie z usług SAP Enterprise Support powiązanymi z tym okresem powiększonymi o opłatę za wznowienie.

9. Inne warunki i postanowienia

9.1 Zakres usług SAP Enterprise Support oferowany przez Wykonawcę może zostać przez SAP zmieniony raz do roku w dowolnym momencie pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym z trzymiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2 Zamawiający niniejszym potwierdza, że uzyskał wszystkie licencje na posiadane Rozwiązania Zamawiającego.

9.3 Jeśli Zamawiający ma prawo do uzyskania jednej lub większej liczby usług na rok kalendarzowy, (i) Zamawiający nie będzie uprawniony do otrzymania tych usług w pierwszym roku kalendarzowym, jeśli Data wejścia w życie niniejszego

Planu przypada po 30 września i (ii) Zamawiający nie będzie uprawniony do przeniesienia usługi na następny rok, jeśli z niej nie korzystał.

9.4 NIEKORZYSTANIE Z USŁUG SAP ENTERPRISE SUPPORT ŚWIADCZONYCH PRZEZ Wykonawcę MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ WYKONAWCY ZIDENTYFIKOWANIE POTENCJALNYCH PROBLEMÓW I POMOC W ICH ROZWIĄZYWANIU, CO Z KOLEI MOŻE SPOWODOWAĆ NIEPRAWIDŁOWE DZIAŁANIE OPROGRAMOWANIA, ZA CO WYKONAWCA NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI.

9.5 W przypadku udzielenia Zamawiającemu przez Wykonawcę licencji na oprogramowanie firm trzecich na mocy Umowy SAP będzie zapewniać usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” dla tego oprogramowania w stopniu, w jakim dana firma trzecia udostępni takie usługi pomocy technicznej w wersji „Enterprise” Wykonawcy. Aby Zamawiający mógł korzystać z usług SAP Enterprise Support, może być od niego wymagany upgrade do nowszych wersji systemów operacyjnych i baz danych. Jeśli dany dostawca oferuje rozszerzenie usług pomocy technicznej dla swojego produktu, Wykonawca może zaoferować takie rozszerzenie na mocy odrębnej pisemnej umowy za dodatkową opłatą.

9.6 Usługi SAP Enterprise Support są świadczone zgodnie z bieżącymi fazami usług serwisowych wersji oprogramowania SAP według opisu na stronie <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Załącznik nr 2 do umowy **DZP.381.077.2019.DW**

Katowice, dnia

PROTOKÓŁ ODBIORU**Dane Zamawiającego (strona odbierająca):**

1. Pełna nazwa
-
-
2. Adres
-
-
-
3. Nr NIP:
4. Nr REGON
5. Telefon/Faks
6. Email:

Dane Wykonawcy (strona przekazująca):

.....

.....

Dotyczy: przekazania potwierdzenia rejestracji usługi wsparcia serwisowego zgodnie z umową nr *DZP.381.087.2018.DW* z dnia:.....

Z dniem podpisania niniejszego protokołu przekazane zostaje stronie Odbierającej potwierdzenie do niżej wymienionej usługi wsparcia serwisowego:

Rodzaj, producent, wersja	Ilość	Termin gwarancji na nośnik (jeżeli dotyczy)

Wartość brutto (zgodnie z ofertą) wynosizł

(słownie:

.....

Uwagi.....

.....

.....

Miejscowość i data:

Przedstawiciel Zamawiającego

Przedstawiciel Wykonawcy