

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



Szoftverszerződés

SAP szoftverek felhasználásáról és karbantartásáról

amely létrejött az

SAP Hungary Kft.

Záhony utca 7. Graphisoft Park

H-1031 Budapest

Cégjegyzékszám: Cg 01-09-667656

(a továbbiakban: **SAP**)

és a

Fővárosi Vízművek Zrt.

H-1134 Budapest

Váci út 23-27.

Cégjegyzékszám: 01-10-042451

(a továbbiakban: **Megbízó**)

között.



1 § Szerződés előzménye

1996. június A Fővárosi Vízművek Zrt. a SAP rendszer bevezetésére szerződést kötött a SAP Österreich GmbH-val. A szerződés kiterjedt a SAP alapmoduljainak (Controlling, Pénzügy, Karbantartás, Raktár, HR, Bázis) felhasználói jogaira.

2001. június A korábbi licenc szerződések konszolidálása, egységes feltételekhez kötése céljából Felek szerződést kötöttek a SAP komponens szoftverek felhasználására és karbantartására. A szerződés továbbra is a SAP alapmodul licenceit érintette.

2001. december Az alapmodulokon túl a számlavezetés, leolvasás, számlázás, átfogóan az ügyfélszolgálati tevékenység megbízhatóságának javítása céljából Felek szerződést kötöttek a SAP IS-U modul licenceire, bevezetésére. E szerződés értelmezésére, pontosítására került sor egy 2004. augusztus 24-én kelt megállapodásban.

2007. január A SAP R/3 termékstratégiájából adódóan a karbantartás már csak egy kiterjesztett szolgáltatás részeként vált elérhetővé, 1+2 évig bezárólag, ezért Felek szerződést kötöttek a szolgáltatás kiterjesztésére.

2008. augusztus Felek szerződést kötöttek a MySAP ECC 6.0 licencek szállítására.

1.1 Szerződés indoklása

A szerződés tárgya az ivóvíz szolgáltatással szorosan összefügg.

A vízfogyasztás méréséhez használt eszközök, berendezések a szolgáltatási infrastruktúra részét képezik.

2 § Használati jogok megszerzése

A Megbízó megszerzi az **1. sz. mellékletben** felsorolt és ott megnevezett használati terjedelmű programok használati jogát. A használati jogok megszerzésének kezdő időpontját a 3. § 1. bekezdésében foglalt fizetésterv-táblázat határozza meg. A szerződés eltérő rendelkezése hiányában a telepítés helye a Megbízó fent feltüntetett címe. A programok német, angol és magyar (1.szintű) nyelven; a dokumentáció német, angol nyelven kerül kiszállításra.

3 § Karbantartás

1. A szerződő felek ezúton karbantartási szerződést kötnek az **1. sz. mellékletben** megnevezett programokra vonatkozóan. A karbantartási szolgáltatások leírása és a karbantartási feltételek a **2. sz. mellékletben** találhatóak.

2. A karbantartás kezdő időpontja: a szoftver Megbízó általi átvételének napja.

4 § Díjazás

1. Használati díj

A fizetendő díj mértéke az **1. sz. mellékletből** adódik az alábbi fizetésterv-táblázattal együtt.



Fizetésterv-táblázat

Használati jogok nyújtása és az azzal kapcsolatos fizetések ütemezése:

Használati jog nyújtása		Díjfizetés (HUF)	Számla	
Kezdődátum	Terjedelem		Dátum	Fizetési határidő
2010.09. 24.	(az 1. sz. mellékletben részletezett felhasználószámában)	6.149.844,--	2010.09. 24.	esedékes 30 napon belül, levonások nélkül

A Megbízó csak a fent megjelölt terjedelemben használhatja a szoftvert. A fenti mértéket el nem érő használati terjedelem esetén, a Megbízó a teljes használati terjedelemben kalkulált használati díjat tartozik megfizetni.

2. Karbantartási díj

Az éves karbantartási díj a 3.§ 1. pontban meghatározott használati terjedelemben vonatkozó, az SAP Ár és Feltétellista alapján kalkulált szerződéses ár 18 %-a. A karbantartási díj számlázása negyedévenként előre történik, az első számlázás időpontja: 2010.10.01. A Felek megállapodnak, hogy a teljesítés napja a fizetési határidő napja.

5 § Szállítási határidő

1. A szállítás határideje: 2010.09. 24.
2. Első kiszállításkor, valamint a hardver és/vagy a szoftver (adatbázis-kezelő) bármilyen módosítása esetén a Megbízó köteles egy, az SAP által eljuttatott, hiánytalanul kitöltött Installációs adatlapot az SAP Szerződési osztályának levélben vagy telefaxon visszaküldeni. Az Installációs adatlapot az SAP-nak a 4.§. 1 pontban meghatározott szállítási határidő előtt 14 nappal kézhez kell kapnia. Az SAP az **1. sz. mellékletben** megjelölt termékeket a megfelelően kitöltött Installációs adatlap birtokában rendeli meg, mely beérkezésének késedelme az SAP-hoz a szállítási határidő késedelemmel arányos módosítását eredményezi.

6 § Használat és kiegészítő vétel

1. Jelen szerződés alapján és az ebben rögzített díj ellenében a Megbízó az **1. sz. mellékletben** megjelölt programokat a - 2. §-ban meghatározott felhasználói terjedelemben, - az SAP Általános Üzleti Feltételeknek és az Ár- és Feltétellistának megfelelően használhatja. Ezen túlmenően használat – amely a mindenkor érvényes Ár- és Feltétellistából adódik – kiegészítő vételnek minősül.
2. A Megbízó az SAP-t késedelem nélkül írásban ajánlott levél útján értesíti bármilyen, a megállapodott használati terjedelmet meghaladó használatról.
3. A Megbízó az SAP számára mindenkor jogosultságot biztosít arra, hogy a használati terjedelem SAP Ár- és Feltétellista szerinti betartását a kiegészítő vétel díjazásának megállapítása céljából felmérje.

7 § Kapcsolattartók

A Megbízó és az SAP a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges együttműködésre, kapcsolattartásra – a 2. sz. melléklet 3. pontjára is figyelemmel – a következő személyeket jelölik ki:



Megbízó kapcsolattartója		SAP kapcsolattartója	
Név:		Név:	
Beosztás:		Beosztás:	
Telefon:		Telefon:	
Telefax:		Telefax:	
Mobiltelefon:		Mobiltelefon:	
E-mail:		E-mail:	

8 § Szerződési feltételek

1. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi az SAP mindenkor SAP szoftverre érvényes Ár- és Feltétellistája, valamint Általános Üzleti Feltételei.
2. A szerződéses dokumentumok ellentmondásuk esetén az alábbi sorrendben érvényesülnek: a Szoftverszerződés, a Szoftverszerződés számozott mellékletei, az SAP Ár- és Feltétellistája és az SAP Általános Üzleti Feltételei. A fenti szerződéses dokumentumok együttesen tartalmazzák a Felek között a szerződés tárgyában létrejött megállapodás teljes és kizárólagos szövegét.

9 § Jogviták rendezése

A szerződő felek törekednek arra, hogy minden vitájukat kölcsönös tárgyalásokkal, peren kívül rendezzék. A közvetlen tárgyalások során nem rendezhető bármely vita eldöntésére, amely a jelen szerződésből, vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a felek alávetik magukat a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíróság, Budapest kizárólagos döntésének azzal, hogy a Választottbíróság a saját Eljárási Szabályzata szerint jár el. Az eljárás nyelve magyar.

SAP Hungary Kft.	SAP Hungary Kft.	Fővárosi Vízművek Zrt.	Fővárosi Vízművek Zrt.
	SIMON GYÖRGY		
ABLONCZY BALAZS	SIMON GYÖRGY	FRITSCH RÓBERT	DR. HORVÁTH PIROSKA
2010 SZEPT 21.	2010 SZEPT 21.		
Aláírás dátuma	1. Aláírás dátuma	Aláírás dátuma	Aláírás dátuma

SAP Hungary
1031 Budapest, Zoltán utca
Graphisoft Park
Adószám: 12342659-2-44

Mellékletek:

1. sz. melléklet: A használatba vett felhasználói típusok és díjak
2. sz. melléklet: SAP karbantartási szolgáltatások és feltételek



1.sz. melléklet

ERP CUSTOMER NUMBER		List Price	6 833 160,00	HUF
CRM OPPORTUNITY NUMBER		Volume Discount	0,00	HUF
QUOTATION ISSUED ON		Contract Price	6 033 160,00	HUF
QUOTATION VALID UNTIL		Discounts/Credits	683 316,00	HUF
		Net Value	6 149 844,00	HUF
		Maint / Support Value	1 106 971,92	HUF
		Total Discount %	10,0%	

HEADER DATA

Material Number	Product	S A S V C	Unit	Sales Unit	Gross price/unit in HUF	Quantities licensed	List price in HUF
7003395	SAP Procurement for PS	Y Y	285 000 000	PS Spend Budget	342 000,00	18	6 156 000,00
TOTAL OF SELECTED PRODUCTS							6 156 000,00
LOCAL PRODUCTS							0,00
TOTAL OF DIRECTORY PRODUCTS							0,00
SAP APPLICATION VALUE							6 156 000,00
7001156	Oracle DB		11%	based on	6 156 000,00		677 160,00
TOTAL LIST PRICE							6 833 160,00
STANDARD VOLUME DISCOUNT							0%
							based on 6 833 160,00
CONTRACT PRICE							6 833 160,00
	Special Discount		10,0%	0,00	based on	6 833 160,00	683 316,00
NON-STANDARD DISCOUNTS							683 316,00
CREDITS							0,00
TOTAL DISCOUNT % (Based on Total List Price)							10,0%
AMOUNT PAYABLE							6 149 844,00
7001128	SAP Standard Support		18%	based on	0,00	6 149 844,00	1 106 971,92
ENTERPRISE / PSLE SUPPORT							1 106 971,92
OTHER SUPPORT OFFERINGS							0,00
CPU CALCULATION							0,00

2.sz. melléklet

SAP karbantartási szolgáltatások és feltételek

SAP KARBANTARTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

SAP STANDARD SUPPORT

Jelen Szerződés-kiegészítés a fenti Szerződés melléklete és annak elválaszthatatlan részét képezi. Minden olyan esetben, amikor jelen Szerződés-kiegészítés ellentmondásba vagy ütközésbe kerül a Szerződés rendelkezéseivel, jelen Szerződés-kiegészítés rendelkezései tekintendők irányadónak és követendőknek.

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

1. Meghatározások

1.1 A „Termelési Rendszer” a normál üzemmódban alkalmazott, élő SAP rendszert jelöli, amelyet a Licencvevő adatainak rögzítésére használnak.

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

2. Az SAP Standard Support támogatás tartalma

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

Folyamatos fejlődés és innováció

- Licencelt Standard Support megoldások új szoftververziói, valamint eszközök és eljárások a frissítésekhez.
- Támogató csomagok – ezek olyan javítócsomagok, amelyekkel csökkenthető az egyes javítások külön megvalósítására fordított energia. A támogató csomagok olyan javításokat is tartalmazhatnak, amelyek a meglévő funkciókat a megváltozott jogi követelményekhez és szabályozásokhoz alakítják.
- Technológiai frissítések, amelyek harmadik felek operációs rendszereit és adatbázisait támogatják.
- Az SAP szoftveralkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének – például a módosított konfigurációs beállítások vagy a Standard Support Solutions frissítéseinek – támogatása jelenleg, többek között, tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.

Üzenetkezelés

- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmaznak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a Licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, ügyfelektől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.
- SAP Note Assistant – az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- Az SAP által végzett globális üzenetkezelés a Standard Support megoldásokkal összefüggő problémákkal kapcsolatosan. Amennyiben a Licencvevő rendelkezéséről ad tájékoztatást, az SAP információk átadásával támogatást nyújt a Licencvevő számára a hibák kijavításában, megelőzésében vagy kikerülésében. E támogatás fő csatornája az SAP által biztosított támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibaüzeneteket. Az üzenet feldolgozásában résztvevő személyek bármely időpontban hozzáférhetnek az elküldött üzenetekhez. Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is érintkezésbe léphet az SAP-val. Ilyen kapcsolatfelvétel esetén (ha ezt másként nem kéri) az SAP előírja, hogy a Licencvevő a 3.2 (iii) pontban foglaltaknak megfelelően biztosítson távoli hozzáférést. Az SAP a hét minden napján, 24 órán belül kezdi meg a kiemelt prioritású üzenetek kezelését (a prioritások definícióját lásd a 67739-es SAP Note-ban), feltéve, hogy a következő feltételek teljesülnek: (i) a hibát angol nyelven kell jelenteni, (ii) a Licencvevőnek biztosítania kell egy képesített, angol nyelvet beszélő alkalmazottat a Licencvevő és az SAP közötti kommunikációhoz, arra az esetre, ha az SAP átadja a problémás üzenet kezelését egy tengerentúli SAP támogatási központnak. Máskülönb az SAP a következő esetekben kezdi meg az üzenetek kezelését: (i) üzemeltetést megghiúsító események bekövetkezték: amennyiben az ilyen üzeneteket helyi idő szerint 12.00 óra előtt továbbítják, az üzenetkezelés legkésőbb a következő munkanapon megkezdődik. Ha ezeket helyi idő szerint 12.00 óra után továbbítják, az üzenetkezelés legkésőbb a következő munkanapot követő napon kezdődik meg; (ii) üzemeltetést gátló események bekövetkezték: az üzenetek kezelése elfogadható időn belül kezdődik meg, a hiba súlyosságának a függvényében; (iii) az egyéb hibák a következő verzióban kerülnek kijavításra.
- Globális 24x7-es eskzalációs eljárások.

Távoli szolgáltatások

- Az SAP Standard Support jelenleg éves szinten és élő telepítésenként az alábbi szolgáltatások közül egy választható szolgáltatást tartalmaz:
 - Egy GoingLive ellenőrzés, például arra az esetre, ha az ügyfél új SAP Szoftver bevezetése mellett dönt, és azt produktívan kívánja használni;
 - Egy GoingLive Upgrade ellenőrzés magasabb verzióra történő átálláskor; vagy
 - Egy GoingLive OS/DB Migration ellenőrzés. Az OS/DB Migration ellenőrzés abban nyújt segítséget a Licencvevőnek, hogy előkészíthesse egy adott operációs rendszer vagy adatbázis migrálását. A migrálás a Licencvevő felelősségi körébe tartozik.
- SAP EarlyWatch® Alerten keresztül jelentett, döntő fontosságú riasztások esetén, ha erre igény merül fel, éves szinten legfeljebb két (2) SAP EarlyWatch® ellenőrzés hajtható végre egy adott termelőrendszer esetében.
- Egy adott szervizelés egy vagy több szervizelési munkamenetet tartalmazhat („Szervizelési Munkamenet”). Egy Szervizelési Munkamenet távolról végzett támogatási tevékenységek és feladatok sorozatát tartalmazza, interjúm vagy termelőrendszer elemzésén keresztül történő további információgyűjtéshez, amely végül egy javaslati listát eredményez. Egy adott Szervizelési Munkamenet manuálisan, önkiszolgáló formában, vagy teljesen automatikusan lehet futtatni.
- Annak érdekében, hogy a távoli szolgáltatás igényelt teljesítési határidejének meg lehessen felelni, a szolgáltatást legalább két hónappal a kívánt teljesítési határidő előtt meg kell rendelni. A szolgáltatásra való jogosultság kizárólag egy konkrét telepítésre érvényes, más telepítésekre nem ruházható át.
- Az SAP által nyújtott egyedi szolgáltatásokról a SAP Service Marketplace felületen, a <http://service.sap.com/standardsupport> oldalon található további, részletes információk.

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Standard Support szolgáltatáshoz kapcsolódóan

- Az SAP Solution Manager Enterprise Edition (és annak a jelen dokumentumban meghatározott bármelyik utódterméke) a jelen Szerződés szerint vehető igénybe, és kizárólag a következő célokat szolgálja, az SAP Standard Support támogatásához kapcsolódóan: (i) SAP Standard Support biztosítása, ideértve a szoftverek szállítást, illetve telepítését, valamint az SAP Standard Support megoldások technológiai karbantartását; (ii) projektekkel kapcsolatos jelentések készítése, részletes tervezés és konfigurálás, Early Watch Alert, SAP Netweaver alapú komponensmegfigyelés, ügyfélszolgálat üzemeltetése kizárólag Standard Support megoldások céljára, illetve csakis az e megoldásokhoz kapcsolódó változtatási igények kezelésére.
- Az SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftvert kizárólag a szoftverhez adott jogosultságoknak megfelelően, a jelen Szerződés-kiegészítés hatálya alatt használhatja a Licencvevő, és csakis a Licencvevőnek az SAP-hoz kapcsolódó támogatására vehető igénybe, belső üzemeltetési célokra. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftver Standard Support szolgáltatáshoz kapcsolódó, fentiekén kívüli, egyéb funkcióinak a használatára való jogosultság egy további díj megfizetésének a függvénye, és egy, az SAP-val kötendő külön írásos megállapodásban kell rögzíteni, még abban az esetben is, ha e funkciók az SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel elérhetők, vagy e szoftverhez kapcsolódnak.
- Az SAP időről időre megváltoztathatja az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldásnak a Standard Support szolgáltatáshoz kapcsolódó felhasználási eseteit. Az SAP ezen új eseteket az SAP Service Marketplace felületen, a <http://service.sap.com/solutionmanager> oldalon, vagy az SAP mindenkor támogatási portálján ünteti fel, és ezen felhasználási esetek határozzák meg a továbbiakban azt, hogy a Licencvevő miként használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazást.

Amennyiben a Licencvevő megszünteti az SAP Standard Support igénybevételét, és helyette SAP Enterprise Support támogatásban részesül a 6. pontban rögzítetteknek megfelelően, akkor az SAP Solution Manager-nek a Licencvevő által történő használatára az SAP Enterprise Support támogatási Szerződés-kiegészítés feltételei az irányadók.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és a Standard Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Megosztott rendszerek adminisztratív integrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition megoldás segítségével.
- A hatékonyság javítását célzó tartalom- és kiegészítő eszközök, amelyek bevezetési módszereket és standard eljárásokat, bevezetési útmutatót (Implementation Guide, IMG) és üzleti konfigurációs (Business Configuration, BC) készleteket tartalmazhatnak.
- Az SAP Service Marketplace honlapon elérhető irányelvek, amelyben bevezetési és működési folyamatok, valamint a költségek, kockázatok csökkentését segítő tartalmak szerepelhetnek.
- Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén).

3. A Licencvevő felelősségi köre

3.1 Az SAP Standard Support program menedzselése

Annak érdekében, hogy a jelen SAP Standard Terméktámogatást igénybe lehessen venni, a Licencvevő köteles egy képzett, angol nyelvet beszélő kapcsolattartó személyt az Ügyféllapasztalet-központján belüli kijelölni (a „Kapcsolattartó”), és elérhetőségi adatokat kell megadnia (különösképpen e-mail címet és telefonszámot), amelyen keresztül a Kapcsolattartó vagy meghatalmazottját bármikor el lehet érni. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő által jóváhagyott azon személy, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát késlekedés nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

3.2 Egyéb követelmények

A Licencvevőnek az alábbi követelményeket is teljesítenie kell:

- (i) Folyamatosan fizeti a Standard Support Díjakat a Szerződésnek és a jelen Szerződés-kiegészítésnek megfelelően.
- (ii) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell.
- (iii) Távoli elérést kell biztosítani és fenntartani az SAP által meghatározott technikai standard eljárás szerint és az SAP-nak meg kell adnia az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés részét képező hibaelemzésre. A távoli elérésnek – az SAP üzenet-feldolgozó munkatársainak nemzetiségére vagy munkahelyük országára való tekintet nélkül – korlátlanul működnie kell. A Licencvevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem tud elérést biztosítani, azzal hátráltathatja az üzenetkezelést és a javításokat vagy megakadályozhatja az SAP hatékony segítségnyújtását. A támogatási szolgáltatás érdekében a szükséges szoftverösszetevőket is telepíteni kell. Bővebb információ a 91488. számú SAP Note-ban olvasható.
- (iv) Jelen Szerződés-kiegészítés érvényességének kezdetétől számított 12 hónapon belül az SAP által tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehozni és fenntartani, amelynek meg kell felelnie az alábbi 4. szakaszban megadott követelményeknek.
- (v) Telepített, konfigurált és működőképes SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjával valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.
- (vi) Aktiválnia kell az SAP EarlyWatch Alert szolgáltatást a termelési rendszerekre és adatokat kell átadnia a Licencvevő produktív SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerének. A szolgáltatás beüzemelését az 1257308. számú SAP Note ismerteti.
- (vii) Kapcsolatot hoz létre a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftvere és az SAP, valamint a Standard Support megoldások és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftvere között. (viii) A Licencvevő legalább a Termelési Rendszerekre, illetve az e rendszerekhez kapcsolódó egyéb rendszerekre vonatkozóan köteles a Standard Support Megoldások felületét és az alap üzleti folyamatokat fenntartani a saját SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében. A Licencvevő köteles a saját SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszeréhez kapcsolódóan végrehajtott bevezetési és frissítési projekteket dokumentálni.
- (ix) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (x) A Licencvevő beleegyezik, hogy megfelelő és naprakész adatokat vezet nyilvántartásában a módosításokról, és szükség esetén ezeket haladéktalanul az SAP rendelkezésére bocsátja.
- (xi) Minden hibaüzenetet a mindenkor SAP támogatási infrastruktúra használatával küld el, amelyet az SAP bocsát rendelkezésére és amelyet az SAP időnként frissít, újabb verzióra cserél vagy bővítménnyel lát el.
- (xii) A Licencvevő haladéktalanul értesíti az SAP-t a telepített példányok és megnevezett felhasználók minden módosításáról valamint a Standard Support Solutions szempontjából fontos információkról.

4. Ügyféltapasztalat-központ

4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe

A Licencvevő köteles Létrehozni a jelen Szerződés-kiegészítés hatálybalépésétől számított tizenkét hónapon belül egy, az alábbiakban meghatározottak szerinti Ügyféltapasztalat-központot. E központot a Licencvevő központi kapcsolattartói szerepkörrel ruhazza fel az SAP támogatási szervezete felé.

4.2 Az Ügyféltapasztalat-központ alapvető funkciói

Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:

- **Ügyfélszolgálat:** Egy ügyfélszolgálat kialakítása és üzemeltetése elegendő létszámú, infrastruktúra/alkalmazás platformokat és a kapcsolódó alkalmazásokat ismerő konzultáns segítségével, akik helyi, normál munkaidőben dolgoznak (legalább napi 8 órában, hetente 5 napot (hétfőtől péntekig)). A Licencvevő támogatási folyamatai és képességei áttekintésre kerülnek az Ügyféltapasztalat-központ tanúsítását célzó auditálás keretében.
- **Szerződésadminisztráció:** Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licencképek feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói főadatok és telepítési adatok kezelése).
- **Újítási kérések koordinálása:** A Licencvevőtől, illetve fiókállalataitól érkező fejlesztési igények összegyűjtése és koordinálása, feltéve, hogy e fiókállalatok a Szerződés alapján jogosultak a Standard Support megoldások igénybevételére. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfész kapcsolatként működjön az SAP felé, és ennek keretében olyan intézkedéseket, illetve döntéseket hozzon, amelyek ahhoz szükségesek, hogy el lehessen kerülni a Standard Support megoldások szükségtelen módosításait, valamint, hogy biztosítható legyen a tervezett módosítások összhangba hozása az SAP szoftver-, illetve szoftverkiadás-stratégiájával. Az Ügyféltapasztalat-központ a Licencvevő által meghatározott Módosítás tájékoztatási és nyilvánosságra hozatali igényeit is koordinálja.
- **Információmenedzselés:** Információk terjesztése (pl. belső bemutatók, információs események és marketing tevékenységek) a Standard Support Megoldásokról és az Ügyféltapasztalat-központtól a Licencvevő vállalatán belül.

4.3 Az Ügyféltapasztalat-központ tanúsítása

Amennyiben a Licencvevő a Hatálybalépés Napján még nem rendelkezik Ügyféltapasztalat-központtal, a Licencvevőnek a hatálybalépést követő egy (1) éven belül létre kell hoznia egy tanúsítással rendelkező Ügyféltapasztalat-központot. Az Ügyféltapasztalat-központ SAP által történő tanúsításához vagy újratanúsításához az Ügyféltapasztalat-központot egy, az alapfunkciókat lefedő auditálási folyamatnak kell alávetni (alaptanúsítás). Az első tanúsítás, illetve az újratanúsítás folyamatáról és feltételeiről az SAP Service Marketplace felület <http://service.sap.com/coe> elérhetőségén állnak rendelkezésre részletes információk.

5. Az SAP Standard Support díjai

Az SAP Standard Support Díjakat negyedévente, előre kell megfizetni, mely díjak összege a Szerződés mellékleteiben vagy megrendelési dokumentumaiban kerülnek lefektetésre. Az első évet követően, a Standard Support Díjak összege, illetve e díjak növekedésének korlátozása attól függ, hogy a Licencvevő milyen mértékben képes megfelelni az Ügyféltapasztalat-központokra vonatkozó, fentiekben meghatározott követelményeknek.

A Kezdeti Időszak és a első megújítási időszak elteltét követően, az SAP jogosult az SAP Standard Support Díjakat a hivatalos inflációs index mértékével külön értesítés mellett – évről évre kumulált mértékben - megemlíni, jelen Módosítás hatályba lépésének, ill. a legutóbbi SAP Standard Support Díj emelésének időpontjára visszamenőleg- amelyik a korábbi időpont. Jelen Módosítás alkalmazásában a hivatalos inflációs indexként a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett „Fogyasztóiár-index, előző év = 100,0 százalék” mutatót tekintik a Felek. A fenti időszakot követően az éves inflációkövető indexált áremelés a tárgyév január 1.-re visszamenőleg történik. Ha egy adott évben az SAP nem érvényesít díjemelést, azt a későbbiekben - évről évre kumulált mértékben - az SAP Standard Support Díj legutóbbi emelésének időpontjára visszamenőleg érvényesítheti.

6. Megszűnés

6.1 Az SAP Standard Support szolgáltatást bármelyik fél megszüntetheti, ha írásos értesítést küld a másik félnek kilencven (90) nappal az előtt, hogy (i) a Kezdeti Időszak lejárna, vagy (ii) ezt követően az előtt, hogy a következő megújítási időszak elkezdődne. A megszűnés annak az aktuális SAP Standard Support időszaknak a lejártával lép hatályba, melynek során az SAP a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. Az előbbieken említettektől függetlenül, az SAP felmondhatja az SAP Standard Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az SAP Standard Support Díjakat.

6.2 A Licencvevőnek a 6.1-es pontban felsorolt jogaitól függetlenül, és feltételezve, hogy a Licencvevő nem követ el mulasztást a Szerződés szerinti egyetlen kötelezettségét illetően sem, a Licencvevő az SAP Enterprise Support támogatást választhatja, ha értesítést küld az SAP számára (90) nappal az előtt, hogy (i) egy adott naptári hónap megkezdődne, azon támogatási megrendelések esetében, amelyek megújulása kizárólag naptári év alapú, vagy (ii) egy adott megújítási év évfordulójának napját megelőzően, azon támogatási megrendelések esetében, amelyek megújulása nem kizárólag naptári év alapú. Az SAP Enterprise Support támogatás választásáról a Licencvevő értesítő levelet küld az SAP számára, és az SAP Enterprise Support támogatás elindulásával az SAP Standard Support támogatás megszűnik. A választott támogatás az összes Standard Support támogatási megoldásra vonatkozik, és az SAP a szolgáltatást az aktuális feltételeknek megfelelően biztosítja, ideértve többek között, de nem kizárólag az árakat is. Az SAP és a Licencvevő írásban módosítja a Szerződést, vagy a Szerződéshez kapcsolódóan valamilyen egyéb dokumentumot hoz létre, hogy rögzítésre kerüljön a Licencvevő által választott támogatási forma, illetve az ehhez kapcsolódó, SAP által biztosított aktuális feltételrendszer.

6.3 A félreértések elkerülése végett: az SAP Standard Support megszüntetése és az a lehetőség, hogy Licencvevő más SAP Support lehetőséget választhat a Szerződés Támogatási szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezései értelmében szigorúan a Szerződés (és annak mellékletei, kiegészítései, függelékei vagy megrendelési dokumentumai) hatálya alá tartozó valamennyi licencre vonatkozik; és a Szerződés, annak mellékletei, kiegészítései, függelékei, megrendelési dokumentumai és jelen Szerződés-kiegészítés egyetlen kitétele sem engedélyezi, hogy Licencvevő az SAP Standard Support terméket részlegesen megszüntesse, illetve hogy SAP Standard Support terméket részlegesen válasszon.

7. Ellenőrzés

Annak érdekében, hogy biztosítható legyen a jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek történő megfelelés, az SAP-nak jogában áll, hogy időszakonként (az SAP standard folyamatai szerint évente legalább egyszer) a következőket ellenőrizze: (i) helytállóak-e a Licencvevő által átadott információk; (ii) a Licencvevő a jelen Szerződés-kiegészítésben meghatározott jogosultságok és korlátozások szerint használja-e a Solution Manager Enterprise Edition megoldást.

8. Szolgáltatás újbóli elindítása

Amennyiben a Licencvevő úgy dönt, hogy a Szoftverek szállítását követő hónap első napjától nem kezdi igénybe venni az SAP Standard Support támogatást, vagy a fenti, 6.1 pontban foglaltaknak megfelelően az SAP Standard Support támogatás megszűnik anélkül, hogy igénybe vennék a 6.2 pontban meghatározott jogokat, vagy az SAP Standard Support támogatás használatát egy bizonyos időszakra a Licencvevő visszautasítja, majd ezt követően a szolgáltatást ismét igényli és újból igénybe veszi, akkor az SAP az ezen időszakokra esedékes SAP Standard Support Díjat - újraindítási díjjal kiegészítve - kiszámlázza a Licencvevő számára.

9. Egyéb feltételek

9.1 Az SAP Standard Support támogatás tartalmát az SAP bármikor megváltoztathatja, három hónapos, előzetes, írásos értesítés mellett.

9.2 A Licencvevő ezennel megerősíti, hogy beszerezte a Standard Support megoldásokhoz szükséges összes licenct.

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

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

9.5 Abban az esetben, ha az SAP a Szerződés alapján harmadik felek szoftvereinek licencét adja át a Licencvevő számára, az SAP oly mértékben biztosítja az SAP Standard Support támogatást e harmadik felek szoftvereire, amilyen mértékben az érintett harmadik fél az SAP Standard Support támogatást az SAP rendelkezésére bocsátja. Előfordulhat, hogy a Licencvevőnek újabb verziókkal kell aktualizálnia az operációs rendszerét és az adatbázisait, hogy igénybe vehesse az SAP Standard Support támogatást. Amennyiben egy adott szállító bővített támogatást ajánl fel termékére, az SAP egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást. Ha az SAP és a

harmadik fél közötti licencszerződés megszűnik, az SAP az érintett harmadik fél szoftvereire a támogatást azon támogatási folyamat alapján biztosítja, amelyről az SAP és az érintett fél megállapodott a szolgáltatás kifizetési időszakára vonatkozóan.

9.6 Az SAP Standard Support támogatás biztosítása a <http://service.sap.com/releasestrategy> oldalon megfogalmazottak alapján, az SAP szoftver verzióit érintő jelenlegi karbantartási fázisok szerint történik. Egyes verziókhöz kiegészítő licenc díj ellenében bővített támogatás is rendelkezésre áll.