



SZOFTVERLICENC- ÉS TÁMOGATÁSI SZERZŐDÉS

az **SAP Public Services Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság**

székhely: 1031 Budapest, Záhony utca 7. Graphisoft Park
cégjegyzékszám: 01-09-926836
adószám: 14937000-2-41
(a továbbiakban: „SAP”)

és a **Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

székhely: 1980 Budapest, Akácfa utca 15
cégjegyzékszám: 01-10-043037
adószám: 12154481-4-44
csoportazonosító szám: 17781372-5-44
(a továbbiakban: „Licencvevő”)

SAP ügyfélszám: 38103

között, az alulírott napon az alábbi feltételekkel:

1. LICENCVÉTEL

A Licencvevő ezúton megszerzi az **1. sz. mellékletben** felsorolt és ott részletezett használati terjedelmű programok (a továbbiakban: Szoftver) felhasználási jogát. E jogok megszerzésének kezdő időpontját a 2. pont szerinti fizetésterv-táblázat határozza meg. Jelen szerződés (a továbbiakban: Szerződés) eltérő rendelkezése hiányában a telepítés helye a Licencvevő fent feltüntetett címe. A Szoftver standard verzióban, német és angol nyelven, ill. egyes programok esetében az alap felhasználói felület magyar nyelven kerül kiszállításra.

Az SAP nyilatkozik, hogy tudomása van arról, hogy a Licencvevőnél a fővárosi közösségi közlekedési intézményrendszer, valamint az autóbusz-ágazat átalakítását célzó új szervezeti struktúra kialakítása van folyamatban, melyhez minden ésszerű támogatást, segítséget és nyilatkozatot megad, továbbá hozzájárul ahhoz, hogy a Licencvevő egyoldalú jognyilatkozatával a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, illetve az esetlegesen létrehozandó, a Licencvevő tömegközlekedés-üzemeltető, illetve az autóbusszal végzett közforgalmú személyszállítási feladatát átvevő gazdasági társaságot a jelen Szerződésben saját helyébe léptesse.

2. A LICENCBE ADOTT SZOFTVEREK DÍJAZÁSA

A Licencvevő által fizetendő szoftver-felhasználási díj az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint került meghatározásra. A felhasználási jog nyújtása és az azzal kapcsolatos fizetések ütemezése az alábbi:

Felhasználási jog nyújtása		Fizetendő díj	Számia	
Kezdő dátum:	Terjedelem:	(HUF)	Dátum	Fizetési feltételek
2013.10.31	(az 1. sz. mellékletben részletezett felhasználószámban)	357 402 902,--	2013.10.31	A levonások nélküli kifizetés a számla kézhezvételének dátumától számított 30 napon belül esedékes.

Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi András
BKV Zrt.

dr. Neszmélyi Zsolt
Jogi előadó
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság



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

3. SAP TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK

A szerződő Felek ezúton támogatási szerződést kötnek az **1. sz. mellékletben** részletezett Szoftver karbantartása és támogatása tárgyában. A támogatási szolgáltatások leírását a **2. sz. melléklet** tartalmazza. A karbantartás kezdő időpontja: a Szoftver Licencvevő általi átvételének napja.

A támogatási díj első számlázása a Szoftver Licencvevő által történő átvételét követő hónapban történik. A támogatási szolgáltatásokat tartalmazó számlákat az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXCVII. törvény 58. § (1) bekezdése szerint állítja ki az SAP. A Felek rögzítik, hogy az SAP támogatási szolgáltatásokra (Enterprise Support) vonatkozó szerződés, 90 nappal előzetesen megküldött írásos nyilatkozatban mondható fel, bármely Fél részéről.

Enterprise Support

A jelen Szerződés alapján licencbe adott Szoftver SAP Enterprise Support szolgáltatási díja a mindenkor érvényes éves SAP Enterprise Support faktorról (jelenleg 22%) számítandó, szorozva az **1. sz. melléklet** alapján licencbe adott Szoftverre vonatkozó összes licencdíjjal. A jelen Szerződés alapján licencbe adott Szoftver aktuális SAP Enterprise Support éves díja 80 731 164 HUF (366 959 836 HUF 22%-a). A Felek megállapodnak, hogy a 2009. december 9. napján az IQSYS Zrt.-n keresztül (jogutód: T-Systems Magyarország Zrt.) megvásárolt 10 SAP Application Business Analyst User, 1 SAP BusObj BI starter package és az ezekhez tartozó Oracle adatbázis kezelő jelen Szerződésben 9.556.933,50 HUF összegben beszámításra kerül. Ezen licenck használati joga megszűnik jelen Szerződés hatályba lépésekor. Az SAP vállalja, hogy az SAP Enterprise Support faktor 2016. december 31. napjáig 22% marad. Ezt követően az SAP Enterprise Support díj egy adott naptári évben egy alkalommal módosítható a Licencvevő három (3) hónappal előre történő írásos értesítése mellett.

4. FIZETÉSI FELTÉTELEK

Minden díj magyar forintban értendő. A Licencvevő által fizetendő, törvényben előírt általános forgalmi adót és egyéb jelen ügyletre alkalmazandó adókat valamennyi díjtételhez hozzá kell adni

Felek megállapodnak abban, hogy az SAP Megrendelésenként 1 db szabályszerűen kiállított számla (a továbbiakban: Számla) kibocsátására jogosult a jelen Szerződés szerinti teljesítés alapján.

A Felek megállapodnak abban, hogy az SAP Számla kibocsátására a Szállítónak a Licencvevő által szerződészerűen igazolt, maradéktalan, szabályszerű teljesítése után jogosult.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla a Licencvevő beszerzési megrendelési számának (a továbbiakban: BMR szám), valamint jelen Keretszerződés számának feltüntetésével az alábbi címre küldendő (a borítékon feltüntetve, hogy számláról van szó):

BKV Zrt.

Pénzügyi Főosztály Folyószámla Osztálya

1980 Budapest, Akácfa u. 15.

A BMR szám, valamint a jelen Keretszerződés számának feltüntetése hiányában a Licencvevő jogosult a Számlát azonosítatlanként visszaküldeni, az ebből eredő késedelem esetére a Licencvevőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség nem terheli. A Licencvevőt köteles a Szerződés számát valamint a BMR számát a szerződés aláírásának időpontjáig a Szállítónak megküldeni.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla elengedhetetlen mellékletét képezi a teljesítési igazolás. A Felek megállapítják, hogy a jelen Szerződés 5. pontja alapján a Szerződés az SAP oldali teljesülésekor a Licencvevő köteles a Szerződéshez kapcsolódó teljesítési igazolást kiállítani és az SAP-nak azt elküldeni haladéktalanul, de legkésőbb a 2. pontban meghatározott számla kiállítási dátumig.

dr. Neszemély Zsolt

Jogi előadó

Budapesti Közelkedési

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

dr. Tölgyesi Andrea

BKV Zrt.

Nagy Albert
BKV Zrt.

4



A Felek megállapodnak abban, hogy a Licencvevő a Számla kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül, banki átutalás útján teljesíti a fizetési kötelezettségét. A banki átutalás a Számlán megjelölt bankszámlára történik. A fizetés pénzneme az a pénznem, amelyben a jelen Szerződés a díjazást meghatározza. A fizetési kötelezettséget a Licencvevő bankszámlájának terhelésekor kell teljesítettnek tekinteni. A késedelmi kamat mértéke megegyezik a Ptk. 301/B. § szerinti kamatmértékkel.

A jelen Keretszerződésben meghatározott ellenérték kifizetése az Art. 36/A § hatálya alá tartozik. Licencvevőnek abban az esetben áll módjában a kifizetést teljesíteni, amennyiben részére az SAP 30 (harminc) napnál nem régebbi eredeti NAV adóigazolást bemutat, megküld, vagy átad arról, hogy az állami adóhatóságnál és a vámhatóságnál nyilvántartott köztartozása nincs, vagy a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

Licencvevő kijelenti, hogy előleget nem fizet.

5. SZÁLLÍTÁS

A szállítás határideje: 2013.10.31.

Nem történik fizikai szállítás akkor, ha a Licencvevő csupán a korábban már licencbe vett Szoftverből kíván további mennyiségeket licencbe venni. Ebben az esetben az SAP a Licencvevő rendelkezésére bocsátja a Szoftver letöltéséhez szükséges távoli hozzáférési információkat. A szállítást az SAP úgy teljesíti, hogy a Szoftvert letölthetővé teszi azt az SAP ServiceMarketplace (<http://service.sap.com/swdc>) weboldalon (elektronikus szállítás).

A kárveszély a szállítás időpontjában száll át a Licencvevőre.

A Licencvevő elismeri, hogy megkapta a Szoftver letöltését lehetővé tevő távoli hozzáféréshez szükséges alábbi információkat:

NÉV: Faludi András

FELHASZNÁLÓAZONOSÍTÓ:

JELSZÓ:

6. KAPCSOLAT

Licencvevő kapcsolattartója		SAP kapcsolattartója	
Név:	Nagy Albert	Név:	Mák Attila
Beosztás:	IT Igazgató	Beosztás:	Senior Account Executive
Telefon:	+36 1 461 6500	Telefon:	+36 1 488-5445
Telefax:	+36 1 461 6660	Telefax:	+36 1 457-8384
Mobiltelefon:	+36 20 775 0400	Mobiltelefon:	+36 20 964-8867
E-mail:	nagy.albert@bkv.hu	E-mail:	attila.mak@sap.com

A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés által megkívánt minden írásbeli értesítést a Felek mindenkorai székhelyének címére kell megküldeni. Az erre a címre ajánlott, tértivevényes küldeményként postára adott értesítést, a kézbesítés megkísérlését követő 3. (harmadik) munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha a tértivevény szerint a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett ismeretlen, ismeretlen helyre költözött, az iratot nem vette át, vagy az átvételét megtagadta.

A Felek rögzítik, hogy a kölcsönös együttműködésükkel összefüggő bármely lényeges információról haladéktalanul írásban (faxon, illetve e-mailben), visszaigazolható módon (postai úton történő kézbesítés esetében feladóvevénnyel és tértivevénnyel; személyes kézbesítés esetén átvételi

dr. Neszemlyi Zsolt
Jogi előadó
Budapesti Közkezdési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

3

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrea



elismervénnyel, amely az átvevő személy olvasható nevét és aláírását és az átvétel keltét tartalmazza) kötelesek a másik Felet értesíteni.

7. HASZNÁLATI JOGOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ VÉTEL

Jelen Szerződés alapján és az ebben rögzített díj ellenében Licencvevő a Szoftvert az **1. sz. mellékletben** meghatározott felhasználói terjedelemtől, a 8. pont szerinti szerződéses dokumentumok rendelkezései szerint használhatja. A fentiekben túlmenően bármilyen használat a mindenkor érvényes SAP listaár szerinti kiegészítő vételnek minősül.

A Licencvevő az SAP-t késedelem nélkül, írásban ajánlott levél útján értesíti bármilyen, a jelen Szerződésben rögzített használati terjedelmet meghaladó használatról. A Licencvevő az SAP számára mindenkor jogosultságot és együttműködést biztosít arra, hogy az SAP használati terjedelemtől jelen Szerződésnek megfelelő betartását a kiegészítő vétel díjazásának megállapítása céljából felmérje.

8. A SZERZŐDÉS TELJESSÉGE, VITÁS KÉRDÉSEK RENDEZÉSE

A Felek a jelen Szerződésből eredő vitáik esetén igyekeznek a felmerült problémákat tárgyalásos úton megoldani. Abban az esetben, ha ez nem vezet eredményre, értékhatártól függően alávetik magukat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnak.

Az SAP Általános Üzleti Feltételei, az alkalmazandó Támogatási Szerződés-kiegészítés és az SAP Szoftverhasználati Jogok c. dokumentum és mindezek mellékletei a jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

A szerződéses dokumentumok ellentmondásuk esetén az alábbi sorrendben érvényesülnek: (i) a jelen Szerződés számozott pontjai (ii) a jelen Szerződés számozott mellékletei (iii) SAP Szoftverhasználati Jogok c. dokumentum (iv) SAP Általános Üzleti Feltételek. A jelen Szerződés aláírásával a Licencvevő kijelenti, hogy megkapta, elolvasta és elfogadta a fentiekben szereplő valamennyi szerződéses dokumentumot, melyek a Szerződés tárgyában a Felek között létrejött megállapodás teljes és kizárólagos szövegét képezik.

Budapest, 2013. október 15. napja

Budapest, 2013. október 18. napja

Ablonczy Balázs
ügyvezető

Varga Zsigmond
Gábor
üzletfejlesztési igazgató

Bolla Tibor
vezérigazgató
BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
Bp., VII. Akácfa u. 15.

SAP Public Services Hungary
Közforgalmi Felépítésszerű Társaság
1031 Budapest, Záhony u. 7.
Graphisoft Park
Adószám: 14937000-2-41
Cégjel: 04-09-928838

Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Licencvevő

- Mellékletek:**
- 1. sz. melléklet: Licencbe vett Szoftver és díjazása
 - 2. sz. melléklet: Alkalmazandó Támogatási Szerződés-kiegészítés
 - 3. sz. melléklet: SWAP melléklet

Nagy Albert
BKV Zrt.

Herczeg János
BKV Zrt.

dr. Maczombáry Zsolt
Jogi tanácsadó
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Schifner Marianna
BKV Zrt.
4
dr. Tölgyesi Andor
BKV Zrt.



1. SZ. MELLÉKLET

LICENCBE ADOTT SZOFTVER ÉS DÍJAZÁSA

ERP CUSTOMER NUMBER / NAME
CRM OPPORTUNITY NUMBER
QUOTATION ISSUED ON
QUOTATION VALID UNTIL

Total List Price	#####	HUF
Standard Volume Discount	218 178 000,00	HUF
Contract Price	828 490 410,00	HUF
Discounts/Credits	471 087 806,00	HUF
Net Value	357 402 602,00	HUF
Maint / Support Value	80 731 163,92	HUF
Total Discount %	65,9%	

HEADER DATA

Material Number	Product	S	D	A	S	Unit	Sales Unit	Gross Price Unit	Quantities	List Price
		V	C					[HUF]	licensed	[HUF]
7011289	SAP Application Business Analytics Professional User	Y	Y			1	SAP Application Business Analytics Professional User	549 000,00	10	5 490 000,00
7010484	SAP Platform Advanced User	Y	Y			1	SAP Platform Advanced User	488 000,00	790	366 000 000,00
7009801	SAP Platform Extended User	Y	Y			1	SAP Platform Extended User	305 000,00	800	162 600 000,00
7009802	SAP Platform Standard User	Y	Y			1	SAP Platform Standard User	76 250,00	80	3 812 600,00
ERP_PACKAGE	Enterprise foundation package (previous ERP Package)	Y	Y			1	Enterprise Foundation Package	4 880 000,00	1	4 880 000,00
7010520	SAP Payroll Processing	Y	Y			500	Master records	2 287 500,00	26	59 475 000,00
7002075	SAP Learning Solution	Y	Y			500	Learners	9 150 000,00	4	36 600 000,00
7011822	SAP NetWeaver Information Lifecycle Mgmt. system decommissioning	Y	Y			1	Decommissioned systems	61 000 000,00	1	61 000 000,00
7015962	SAP HANA, real-time data edition, up to 10 units	Y	N			64	GB of memory	64 050 000,00	3	192 150 000,00
7011293	BA&T SAP BusinessObjects BI Suite (CS)	Y	Y			25	Concurrent sessions	53 680 000,00	1	53 680 000,00
7011825	BA&T SAP Business Planning & Cons, vers f SAP NetWeaver (BPC)	Y	Y			1	Users	1 677 500,00	20	33 550 000,00
TOTAL OF SELECTED PRODUCTS										989 137 500,00
TOTAL OF LOCAL PRODUCTS										0,00
TOTAL OF DIRECTORY PRODUCTS										0,00
SAP APPLICATION VALUE										989 137 500,00
7011287 SAP Sybase ASE Runtime Edition				8%				based on	989 137 500,00	77 631 000,00
TOTAL LIST PRICE										1 648 000 000,00
STANDARD VOLUME DISCOUNT				20%				based on	828 148 000,00	218 178 000,00
CONTRACT PRICE										628 490 410,00
Special Discount (based on Contract Price)				74,3%				based on	628 490 410,00	461 838 874,00
NON-STANDARD DISCOUNT										461 838 874,00
BOBJ Conversion Credit				9589934,00		Percentage				0 866 834,00
BOBJ Contract Numbers										
CREDITS										0 866 834,00
TOTAL DISCOUNT % EXCLUDING CONVERSION CREDIT										64,9%
TOTAL DISCOUNT % (BASED ON TOTAL LIST PRICE)										65,9%
AMOUNT PAYABLE										357 402 602,00
7003650	SAP Enterprise Support			22%				based on	0,00	80 731 163,92

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrea
RKV Zrt.




2. SZ. MELLÉKLET

ALKALMAZANDÓ TÁMOGATÁSI SZERZŐDÉS-KIEGÉSZÍTÉS
külön csatolandó

g


Nagy Albert
BKV Zrt.


.....
dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.



SAP TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS FELTÉTELEK

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Jelen dokumentum (a továbbiakban: Szerződés-kiegészítés) a Felek között létrejött SAP szoftverszerződés (a továbbiakban: Szerződés) mellékleteként, annak elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben ellentmondás, vagy eltérés merül fel jelen Szerződés-kiegészítés és a Szerződés szövege között, úgy jelen Szerződés-kiegészítés rendelkezései tekintendők irányadónak.

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

1. MEGHATÁROZÁSOK

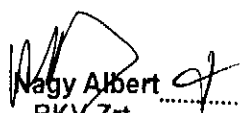
- 1.1 Az „Éles indítás” azt az időpontot jelöli, amelytől kezdve az Enterprise Support Solutions bevezetését vagy frissítését követően az Enterprise Support Solutions a Licencvevő rendelkezésére áll, valós adatok élő működési módban való feldolgozására valamint a Licencvevő üzleti tevékenységének folytatására, a Szerződésben foglaltak szerint.
- 1.2 A „Licencbe vett termék” az Enterprise Support Solutions és más olyan szoftverekre utal, amelyeket a Licencvevő harmadik féltől vesz licenchasználatba, amennyiben a harmadik fél szoftvere az Enterprise Support Solutions termékkel összefüggésben van használatban.
- 1.3 A „Termelési rendszer” élő SAP rendszert jelent, amelyet normál üzleti tevékenységekre használnak és amely a Licencvevő adatait rögzíti.
- 1.4 Az „SAP szoftvertermékek” Licencbe vett terméket futtató és a Licencvevő üzleti tevékenységének adott funkcionális területére koncentráló egy vagy több Termelési rendszert jelent. A részletes adatok és példák az SAP Service Marketplace honlapján található (az 1324027. számú SAP Note-ban vagy az azt helyettesítő jövőbeli SAP Note-ban foglaltak szerint).
- 1.5 A „Szervizmunka” olyan támogatási tevékenységeket és távolról végzett feladatokat jelent, amelyek további adatok – megkérdezéssel vagy a Termelési rendszer elemzésével történő – gyűjtésére irányulnak, és konkrét javaslatokat eredményeznek. A Szervizmunka manuálisan, önkiszolgáló rendszerben vagy teljesen automatikusan is működhet.
- 1.6 A „Kiemelt probléma” olyan problémákat és/vagy meghibásodásokat jelent, amelyek prioritását az SAP és a Licencvevő együttesen állítja fel az SAP normái alapján, amelyek (i) a gyártást megelőző szakaszban lévő rendszer Éles Indítását veszélyeztetik vagy (ii) üzleti szempontból nagymértékben hatnak a Termelési rendszerre.
- 1.7 A „Helyi irodai idő” normál munkaidőt jelent (reggel 8:00 és este 6:00 óra között) normál munkanapokon, az SAP székhelye által betartott szünetnapoknak megfelelően. Kizárólag az SAP Enterprise Support vonatkozásában a felek az SAP fiókhálózatához tartozó más székhelyt is megjelölhetnek a Helyi irodai idő hivatkozásaként.
- 1.8 A „Kezdeti időszak” A Kezdeti Időszak az aktuális naptári év fennmaradó részét és a következő teljes naptári évet foglalja magában.

2. AZ SAP ENTERPRISE SUPPORT TARTALMA

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

Folyamatos fejlődés és innováció

- A licencbe vett Enterprise Support Solutions új szoftverkiadásai, a frissítésekhez szükséges eszközökkel és eljárásokkal.
- 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.
- Az SAP Business Suite 7 alap alkalmazások kiadásaihoz (az SAP ERP 6.0-tól, az SAP CRM 7.0, az SAP SCM 7.0, az SAP SRM 7.0 valamint a 2008-ban megjelent SAP PLM 7.0) – az SAP bővítő csomagok


 Nagy Albert
 BKV Zrt.
 dr. Tölgyesi Andrea
 BKV Zrt.

révén vagy más elérhető módon – bővített funkciókat és/vagy újításokat biztosít. Az SAP alap alkalmazás kiadásának normál karbantartása során az SAP általában naptári évenként általában egy bővítő csomagot vagy más frissítést biztosít.

- Technológiai frissítések, a harmadik féltől származó operációs rendszerek és adatbázisok támogatásához. Az SAP kibocsátási stratégiájáról és az SAP bővítő csomagjaihoz tartozó technológiai frissítésekhez készült javaslatokról az SAP Service Marketplace honlapon található további részletek.
- Az Enterprise Support Solutions alkalmazások elérhető ABAP forráskódjai valamint az utólag kiadott és támogatott funkciómodulok.
- A szoftverek változtatás-kezelésének – például a módosított konfigurációs beállítások vagy az Enterprise Support Solutions frissítéseinek – támogatása jelenleg tartalom és tájékoztató anyagok révén, ügyfélpéldány és entitáspéldány eszközök, valamint testreszabást összehasonlító eszközök révén történik.
- Az SAP a Licencvevőnek naptári évenként legfeljebb öt (5) napra biztosít távtámogatási szolgáltatást az SAP szoftvermérnökei révén, akik a Licencvevőnek a legújabb SAP bővítő csomag megújult lehetőségeinek értékelésében segítenek, valamint abban, hogy a csomag miként telepíthető a Licencvevő üzleti folyamatainak megfelelően. Az SAP és a Licencvevő ezt a szolgáltatást kölcsönösen egyeztetett módon ütemezi.
- Az Enterprise Support Solutions konfigurációs irányelvei és tartalma általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékkel együtt kerül átadásra (lásd még az SAP „SAP Business Solution Configuration Standard” nevű terméknormáját).
- Az SAP System Administration követendő gyakorlatai és az Enterprise Support Solutions számára készült SAP megoldási műveletek.
- Az SAP konfigurációs és működési tartalma az Enterprise Support Solutions szerves részeként részesül támogatásban.
- Az SAP életciklus-kezelés tartalma, eszközei és folyamatleírásai az SAP Solution Manager Enterprise Edition, az Enterprise Support Solutions és/vagy az Enterprise Support Solutions megfelelő Dokumentációjának részei.

A bővítő csomagok és más SAP szoftverfrissítések speciális támogatása

Az SAP saját szoftverszakértői által külön távellenőrzést tud biztosítani a tervezett vagy meglévő módosítások elemzése, valamint a Licencvevő egyéni kódja és a bővítő csomagok, illetve az Enterprise Support Solutions egyéni módosításai közötti esetleges ütközések meghatározása céljából. Minden ellenőrzés a Licencvevő alap üzleti folyamatának egy-egy lépésén történt adott változtatásra irányul. A Licencvevő naptári évenként és SAP szoftverenként az alábbi kategóriák egyikéből jogosult két szolgáltatás igénybe vételére.

- **Módosítás indokolása:** A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy az Enterprise Support Solutions mely normál funkciói tudják kielégíteni a Licencvevő igényeit (részletek: <http://service.sap.com/>).
- **Egyéni kód fenntarthatósága:** A Licencvevő átadja az SAP által kért dokumentációt arról, hogy az SAP Solution Manager Enterprise Edition terméken milyen mértékű egyéni módosítás van érvényben vagy tervben és ezen dokumentáció alapján az SAP meghatározza, hogy mely felhasználói kilépések (user exits) és szolgáltatások állnak rendelkezésre az egyéni kód és az SAP kód megkülönböztetésére (részletek: <http://service.sap.com/>).

Globális támogatási gerinchálózat

- SAP Service Marketplace – az SAP tudásbázisa és az SAP tudásközvetítő extranet szolgáltatása, amelyen az SAP kizárólag partnerei és licencvevői számára tesz elérhetővé tartalmakat és szolgáltatásokat.
- Az SAP Service Marketplace honlapon olvasható SAP Notes közlemények dokumentálják a szoftverhibákat valamint a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazznak tájékoztatást. Az SAP Note közlemények olyan kódolási javításokat is tartalmazhatnak, amelyeket a licencvevők SAP rendszerükben megvalósíthatnak. Az SAP Notes emellett hasonló problémákat, licencvevőktől származó kérdéseket és javasolt megoldásokat (pl. beállítások testreszabása) is dokumentálnak.
- SAP Note Assistant – az eszköz segítségével SAP-összetevőkhöz tartozó külön kiigazítások és javítások telepíthetők.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – a 2.4 szakaszban foglaltak szerint

Létfontosságú támogatás

- Az SAP globális üzenetkezelése az Enterprise Support Solutions termékhez kapcsolódó problémák kezelésére, beleértve a kezdeti reakcióidőre és a kiigazító műveletre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodást (SLA) is (bővebb információ a 2.1 szakaszban található).
- SAP Support Tanácsadó Központ – a 2.2 szakaszban foglaltak szerint.
- Folyamatok minőség-ellenőrzés – a 2.3 szakaszban foglaltak szerint.
- Globális 7x24 órás hibaok-elemzés és eskalációs eljárások az alábbi 2.1 szakaszban foglaltak szerint.

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.

- Egyéni kód hibaok-elemzése: A Licencvevő SAP fejlesztő munkaterület által létrehozott egyéni kódjaihoz az SAP létfontosságú támogatási hibaok-elemzést biztosít, a Globális üzenetkezelő folyamat, valamint a 2.1.1, 2.1.2 és 2.1.3 szakaszban megfogalmazott szolgáltatásszint-megállapodás „nagyon sürgős” és „sürgős” üzenetprioritásra vonatkozó kitételei szerint. Ha a Licencvevő egyéni kódja az SAP mindenkorl normáinak megfelelően van dokumentálva (részletek: <http://service.sap.com/>), az SAP útmutatást adhat a Licencvevőnek a probléma megoldásában.

Egyéb összetevők, módszerek, tartalom és közösségi részvétel

- Megfigyelő összetevők és ügynökök az elérhető erőforrásokat figyelő és az Enterprise Support Solutions rendszerállapot-adatainak gyűjtését végző (pl. Early Watch Alert) rendszerekhez.
- Az előre konfigurált testsablonok és tesztesetek általában az SAP Solution Manager Enterprise Edition részét képezik. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition a Licencvevő tesztelő tevékenységét olyan funkciókkal is segíti, amely jelenleg a következőkre terjednek ki:
 - Az Enterprise Support Solutions teszt adminisztrálása az SAP Solution Manager Enterprise Edition részeként nyújtott funkció használatával
 - A „Quality-Gates” kezelés minőségbiztosítása
 - Az SAP által biztosított eszközök az automatikus teszteléshez
 - Az SAP által nyújtott eszközök, amelyek a regressziós teszt hatókörének optimalizálásában segítenek. Ezek az eszközök támogatják azon üzleti folyamatok azonosítását, amelyekre az SAP Software Solutions tervezett módosításai hatással vannak, javaslatokat tesznek a teszt hatókörét illetően, valamint segítik a tesztervek létrehozását (részletek: <http://service.sap.com/>).
- 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. A tartalom jelenlegi elemei:
 - End-to-End Solution Operations: A Licencvevő SAP szoftverterméke végpontok közötti műveleteinek optimalizálásában segít a Licencvevőnek.
 - Run SAP Methodology: Az alkalmazáskezelésben, az üzleti folyamat műveleteiben, és az SAP NetWeaver® technológiai platform felügyeletében segíti a Licencvevőt. Jelenlegi tartalma:
 - Az SAP szoftverműveletekkel kapcsolatos normál (SAP standards for solution operations)
 - A Run SAP útmutatója az end-to-end (végpontok közötti) megoldási műveletek megvalósításához
 - Eszközök, Ideértve az SAP Solution Manager Enterprise Edition alkalmazás-kezelési megoldást is. A Run SAP metodológiáról a <http://service.sap.com/runsap> oldalon olvashat részletesebben
- Az SAP legjobb üzleti gyakorlatokról, szolgáltatási kínálatról stb. tájékoztató vevő- és partnerközösségében való részvétel (az SAP Service Marketplace honlap révén)

2.1. Globális üzenetkezelési és szolgáltatásszint-megállapodás (SLA)

Ha a Licencvevő hibás programműködést jelez, az SAP a hibák kijavításáról, elkerüléséről és kiküszöböléséről tartalmazó tájékoztatással támogatja a Licencvevőt. Az ilyen támogatás fő csatornája az SAP által nyújtott támogatási infrastruktúra. A Licencvevő bármikor küldhet hibaüzenetet. A hibamegoldási folyamatban részt vevő személyek az üzenetek állapotát bármikor elérhetik.

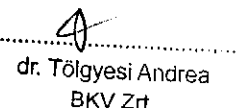
Kivételes esetekben a Licencvevő telefonon is kapcsolatba léphet az SAP-val. Az ilyen (és a más módon nyújtott) kapcsolathoz az szükséges, hogy az SAP Licencvevő távélerést biztosítson a 3.2(iii) szakaszban foglaltak szerint.

A következő szolgáltatásszint-megállapodások („SLA” vagy „SLAs”) a Licencvevő minden olyan támogatási üzenetére vonatkoznak, amelyet az SAP 1-es vagy 2-es prioritású üzenetként elfogad, és amely az itt meghatározott előfeltételeknek megfelel. Ezek a szolgáltatásszint-megállapodások jelen Szerződés-kiegészítésben szereplő Érvényesség kezdetét követő első teljes naptári negyedévben kezdődnek. Jelen dokumentumban a „naptári negyedév” az a három hónapos időszak, amely az adott naptári évben március 31-én, június 30-án, szeptember 30-án és december 31-én ér véget.

2.1.1 Kezdeti válaszidőkre vonatkozó szolgáltatásszint-megállapodás:

a. 1-es prioritású támogatási üzenet („nagyon sürgős”). Az SAP az 1-es prioritású támogatási üzenetekre az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP-hoz érkezését követő egy (1) órán belül köteles válaszolni (a nap 24 órájában, a hét minden napján). Az üzenet akkor tekinthető 1-es prioritású üzenetnek, ha a probléma nagyon fontos következménnyel járhat a normál üzleti tranzakciók szempontjából és a sürgős, üzletmenetet veszélyeztető munka elvégzését akadályozza. Általában a következő körülmények okozzák az ilyen üzeneteket: teljes rendszerleállítás, a központi SAP funkciók hibás működése a Termelési rendszerben, vagy Kiemelt problémák.


Nagy Albert
BKV Zrt.


dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.

b. 2-es prioritású támogatási üzenetek („Sürgős”). Az SAP a 2-es prioritású támogatási üzenetre az SAP az SAP Helyi Irodai idejének megfelelő beérkezést követő négy (4) órán belül köteles válaszolni. Az üzenet akkor tekintendő 2-es prioritású üzenetnek, ha a Termelési rendszerbeli normál üzleti tranzakciók súlyosan érintettek és a szükséges feladatok nem végezhetők el. Az ilyen üzeneteket általában a tranzakciók és/vagy feladatok elvégzéséhez szükséges SAP rendszer helytelen vagy kezelhetetlen működése váltja ki.

2.1.2 Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre - 1-es prioritású támogatási üzenetek válaszüzele: A Licencvevő 1-es prioritású támogatási üzeneteire („Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre”) az 1-es prioritású támogatási üzenet SAP általi kézhezvételét követő négy (4) órán belül (a nap 24 órájában, a hét minden napján) az SAP-nak meg kell adnia a megoldást, hibamegoldást vagy intézkedési tervet kell biztosítania megoldásként („kiigazító művelet”). Abban az esetben, ha az SAP intézkedési tervet küld a Licencvevőnek kiigazító műveletként, az intézkedési tervnek tartalmaznia kell: (i) a megoldási folyamat állapotát; (ii) a tervezett, soron következő lépéseket, ideértve a felelős SAP erőforrások megnevezését; (iii) a Licencvevő által elvégzendő műveleteket a megoldási folyamat támogatása érdekében; (iv) amennyire lehetséges, az SAP tervezett lépéseinek tervezett dátumait; valamint (v) az SAP legközelebbi állapotfrissítésének dátumát és időpontját. Az állapotfrissítéseket követő frissítéseknek tartalmazniuk kell az addig elvégzett műveletek összesítését; a tervezett további lépéseket; valamint a legközelebbi állapotfrissítés dátumát és időpontját. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre a feldolgozási időnek csak arra a részére vonatkozik, amikor az üzenetet az SAP feldolgozza („Feldolgozási idő”). A Feldolgozási időbe nem számít bele az az idő, amikor az üzenet „Partner Action”, „Customer Action” vagy „SAP Proposed Solution” állapotban van, ahol (a) a Partner Action állapot azt jelenti, hogy a támogató üzenetet átadták az SAP technológiai vagy szoftverpartnerének vagy az SAP harmadik fél értékesítőjének további feldolgozásra; (b) a Customer Action azt jelenti, hogy a támogatási üzenetet a Licencvevőnek átadták; és (c) az SAP Proposed Solution állapot azt jelenti, hogy az SAP az itt vázolt kiigazító műveletet biztosította. A Szolgáltatásszint-megállapodás kiigazító műveletre akkor tekinthető teljesítettnek, ha a legfeljebb (4) óras feldolgozási idő alatt az SAP megoldást, hibaelhárítási eljárást vagy intézkedési tervet javasol; vagy – ha a Licencadó ezzel egyetért – az üzenet prioritási szintjét csökkentik.

2.1.3 Előfeltételek és kizárások.

2.1.3.1 Előfeltételek. A szolgáltatásszint-megállapodások csak akkor lépnek érvénybe, ha a következő előfeltételek teljesülnek a támogatási üzenetekre: (i) a 2. szakaszban említett Egyéni kód hibaok-elemzése kivételével a támogatási üzenetek minden esetben az Enterprise Support Solutions azon kiadásaira vonatkoznak, amelyeket az SAP „korlátlan szállítás” szállítási állapottal ruház fel; (ii) ahhoz, hogy az SAP a jelzett hibával kapcsolatban intézkedést tudjon hozni, a támogatási üzeneteket a Licencvevőnek angolul kell elküldenie az SAP Solution Manager Enterprise Edition program használatával, az SAP mindenkor támogatásiüzenet-feldolgozási bejelentkezési eljárásával összhangban és ennek során meg kell adnia a szükséges fontos részleteket (az 16018. számú SAP Note-ban vagy az azt felülíró SAP Note-ban leírtak szerint); (iii) a támogatási üzeneteknek az Enterprise Support Solutions Mainstream Maintenance (normál) vagy Extended Maintenance (bővített) karbantartási formához tartozó termékkiadására kell vonatkozniuk. Az 1-es prioritású támogatási üzenetek esetében a Licencvevőnek a következő további előfeltételeknek kell megfelelnie: (a) a problémát és annak üzleti hatását olyan részletességgel kell leírni, hogy az lehetővé tegye az SAP számára a probléma felmérését; (b) kapcsolattartás szintjén a Licencvevő a nap 24 órájában, a hét minden napján az SAP rendelkezésére áll egy angolul beszélő kapcsolattartó személyében, aki megfelelő képesítéssel és tudással rendelkezik ahhoz, hogy hozzájáruljon az 1-es prioritású üzenet megoldásához, a Licencvevő alábbiakban kifejezett kötelezettségeinek megfelelően; és (c) a Licencvevő kapcsolattartót biztosít a rendszer távoli kapcsolattal való elérésére és a szükséges bejelentkezési adatokat az SAP részére bocsátja.

2.1.3.2 Kizárások. Az SAP Enterprise Support termékre vonatkozóan a következő típusú, 1-es prioritású üzenetek kifejezetten kizárandók a szolgáltatásszint-megállapodásokból: (1) azon támogatási üzenetek, amelyek az Enterprise Support Solutions olyan kiadására, verziójára és/vagy funkciójára vonatkoznak, amelyeket kifejezetten a Licencvevő számára fejlesztettek ki (többek között, de nem kizárólag beleértve az SAP Custom Development és/vagy az SAP leányvállalatok által kifejlesztett termékeket) kivéve az SAP fejlesztési munkaterület által létrehozott egyéni kódot; (ii) azok a támogatási üzenetek, amelyek az adott ország olyan verziójára vonatkoznak, amelyek nem az Enterprise Support Solutions részét képezik, hanem partneri kiegészítőként, bővítményként vagy módosításként lettek bevezetve, kifejezetten kizárandók még akkor is, ha ezeket az országos verziókat az SAP vagy az SAP leányvállalata készítette; (iii) a támogatási üzenet mögött rejlő alapvető ok nem a hibás működés, hanem a funkció hiánya („fejlesztési kérelem”) vagy a támogatási üzenet konzultációs kérelemnek számít.

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrián
BKV Zrt

2.1.4 Szolgáltatásszint-kredit.

- 2.1.4.1 Az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor tekinthetők teljesítettnek, ha az adott naptári negyedévben valamennyi szolgáltatásszint-megállapodást tekintve az összevont esetek 95 százalékában a számára megengedett időn belül reagált. Licencvevő elfogadja, hogy abban az esetben, ha Licencvevő az Enterprise Support időszaka alatt a fent említett szolgáltatásszint-megállapodások értelmében bármely naptári negyedévben – valamennyi szolgáltatásszint-megállapodás vonatkozásában együttesen – húsznál (20) kevesebb üzenetet küld, az SAP fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodásából fakadó kötelezettségei akkor is teljesítettnek tekinthetők, ha a vonatkozó Naptári negyedévben az SAP a fent ismertetett szolgáltatásszint-megállapodás időkeretét legfeljebb egy támogatási üzenetben lépte túl.
- 2.1.4.2. A fenti 2.1.4.1 szakasz értelmében abban az esetben, ha a szolgáltatásszint-megállapodás időkeretei nem teljesülnek (minden eset „Mulasztásnak” számít), a következő szabályok és eljárások lépnek érvénybe: (i) a Licencvevő írásban tájékoztatja az SAP-t minden vélt Mulasztásról; (ii) az SAP minden ilyen bejelentést kivizsgál és írásos jelentést nyújt, amelyben a Licencvevő kijelentésének helyességét alátámasztja vagy megcáfolja; (iv) a Licencvevőnek az ésszerűség keretein belül segítséget kell nyújtania az SAP-nak azon hibák elhárítására vagy folyamatok javítására tett erőfeszítéseiben, amelyek az SAP-t a szolgáltatásszint-megállapodások teljesítésében hátráltatják; (iv) a 2.1.4 szakasz értelmében, ha a jelentés alapján az SAP Mulasztása bizonyítást nyer, az SAP szolgáltatásszint-kreditet („SLC”) alkalmaz a Licencvevő következő SAP Enterprise Support díjának számlázásakor, amely a Licencvevő SAP Enterprise Support megfelelő naptári negyedévi díjának negyed százalékát (0,25 százalékát) teszi ki minden egyes bejelentett és bizonyított Mulasztás alkalmával; azonban a szolgáltatásszint-kredit naptári negyedévenként nem haladhatja meg a Licencvevő az adott naptári negyedévben fizetendő SAP Enterprise Support díjának 5 (öt) százalékát. A Licencvevő felelőssége, hogy az SAP-t minden szolgáltatásszint-kreditről a Mulasztás előfordulásának naptári negyedév végét követő 30 (harminc) napon belül értesítse. Az SAP csak akkor köteles a kötbért kifizetni, ha a Licencvevő szolgáltatásszint-kredit iránti megalapozott kérelmét az SAP-hoz írásban eljuttatja. A 2.1.4 szakaszban ismertetett szolgáltatásszint-kredit jelenti a Licencvevő egyedüli és kizárólagos jogorvoslatát a vélt vagy valós Mulasztás tekintetében.

2.2 SAP Support tanácsadó központ

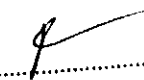
A közvetlenül az Enterprise Support Solutions-ra vonatkozó 1-es prioritású és a Kiemelt problémák esetében az SAP az SAP támogatási szervezetén belül rendelkezésre bocsát egy globális egységet a létfontosságú támogatásokkal kapcsolatos kérések számára (a „Támogatási tanácsadó központ”). Az SAP Support tanácsadó központ a következő létfontosságú támogatási feladatokat látja el: (i) Kiemelt problémák távtámogatása – a kiegészítő eszközlátás szinten működő SAP Support támogatási tanácsadó központ 7x24 órás hibaok-elemzést biztosít a hibák azonosítása érdekében; (ii) folyamatos minőségellenőrzés biztosításának megtervezése a Licencvevő Informatikai részlegével együttműködésben, ideértve az ütemezés és az átadás egyeztetését; (iii) naptári negyedévenként egy SAP Enterprise Support jelentés készítése igény szerint; (iv) a Licencvevő kérésére az SAP Customer Center of Expertise távoli elsődleges hitelesítést nyújt; valamint (v) útmutatást ad olyan esetekben, amikor a folyamatos minőségellenőrzések (az alábbi 2.3 szakaszban foglaltak szerint), az SAP intézkedési terve és/vagy írásos javaslata az Enterprise Support Solutions kritikus állapotát jelzi (pl. a például a CQC vörös jelentése).

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition vonatkozásában történő folyamatos minőségellenőrzés biztosítására való felkészülés jegyében a Licencvevő kapcsolattartója és az SAP egy alkalommal együttesen elvégzi az Enterprise Support Solutions kötelező beállítását („Kezdő értékelés”). A Kezdő értékelésnek az SAP normáin és dokumentációján kell alapulnia.

Az SAP Support tanácsadó központ nyelve az angol, és a nap 24 órájában a hét minden napján a Licencvevő kapcsolattartója vagy megbízottja számára rendelkezésre áll (az alábbiakban meghatározott módon) a létfontosságú támogatási kérések megválaszolása céljából. A helyi és globális telefonszámok listája az 560499. számú SAP Note-ban található.

A Support tanácsadói központ csak a fent említett létfontosságú, támogatással kapcsolatos feladatok ügyében hívható, amennyiben ezek a feladatok közvetlenül az Enterprise Support Solutionst érintő problémákra és eszkalációkra vonatkoznak.


Nagy Albert
BKV Zrt.


dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.

2.3 SAP folyamatos minőség-ellenőrzés (CQC)

Az SAP szoftvertermékekhez – például a Go Live-hoz (Éles indítás), a frissítéshez, a migrációhoz vagy Kiemelt problémákhoz – kapcsolódó kritikus helyzetekben az SAP naptári évenként és SAP szoftvertermékenként legalább egyszer folyamatos minőség-ellenőrzést ("CQC" - Continuous Quality Check) biztosít.

A folyamatos minőség-ellenőrzés legalább egy manuális vagy automatikus távoli szervizmunkából állhat. Az SAP további folyamatos minőség-ellenőrzést is nyújthat olyan esetekben, ahol az SAP EarlyWatch Alert létfontosságú riasztásokat jelez vagy olyan esetekben, amikor a Licencvevő és az SAP tanácsadó központ együttesen megállapodik abban, hogy a szolgáltatást Kiemelt problémaként kell kezelni. A feleknek kölcsönösen jóvá kell hagyniuk a részleteket (például a folyamatos minőség-ellenőrzés pontos típusát és annak prioritásait valamint az SAP feladatait és a Licencvevő együttműködési kötelezettségeit). A folyamatos minőség-ellenőrzés végén az SAP a Licencvevő számára további intézkedési tervet és/vagy írásos javaslatokat biztosít.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos minőség-ellenőrzési munkameneteket részben vagy egészben az SAP és/vagy az SAP tanúsított partnere SAP-alvállalkozóként biztosítja az SAP folyamatos minőség-ellenőrzési normáival és módszerrel összhangban. A Licencvevő vállalja a megfelelő erőforrások – többek között, de nem kizárólag beleértve: a berendezések, az adatok, a tájékoztatás, a célnak megfelelő és együttműködő személyzet – biztosítását az alábbi folyamatos minőség-ellenőrzés elősegítése érdekében.

A Licencvevő tudomásul veszi, hogy az SAP a folyamatos minőség-ellenőrzés átütemezését legfeljebb évi három alkalomra korlátozza. Az átütemezésnek legalább 5 munkanappal a tervezett szolgáltatási dátum előtt kell megtörténnie. Amennyiben a Licencvevő ezen irányelveket nem követi, az SAP nem kötelezhető arra, hogy az éves folyamatos minőség-ellenőrzést a Licencvevő számára biztosítsa.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition az SAP Enterprise Support hatálya alatt

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition termékre (és az SAP Solution Manager Enterprise Edition alábbiakban említett valamennyi utódtermékre) a Szerződés vonatkozik és kizárólag a következő esetekben vonatkozik rá az SAP Enterprise Support támogatás: (i) az SAP Enterprise Support és a Licencbe vett termékek kapcsolódó támogatás biztosítása, a szoftver telepítése és az Enterprise Support Solutions technológiai karbantartása; (ii) Enterprise Support Solutions ügyfélszolgálat valamint távoli diagnosztikai eszközök működtetése a Licencbe vett termékekhez kapcsolódóan; (iii) a Licencbe vett termékek alkalmazáskezelése, beleértve a telepítést, tesztelést, a változtatási kérelmek kezelését, az Enterprise Support Solutions működtetését és folyamatos tökéletesítését; és (iv) a Licencbe vett termék felügyelete, megfigyelés és jelentéskészítés. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition használata kizárólag a Licencbe vett termékekre korlátozódik.

Az SAP Solution Manager Enterprise Editiont a Licencvevő kizárólag a jelen Szerződés-kiegészítés időszakában használhatja, a szoftver licenchasználati jogainak alkalmazásával és kizárólag a Licencvevő belső üzleti műveleteinek az SAP általi támogatása céljából. Az SAP Solution Manager Enterprise Edition bármely funkciójának a fentiekől eltérő használata csak az SAP-vel kötött külön szerződés alapján megengedett, akkor is, ha az adott funkciók elérhetők az SAP Solution Manager Enterprise Edition programból vagy az által.

Abban az esetben, ha a Licencvevő az SAP Enterprise Support szolgáltatást felmondja és az SAP Standard Support támogatást veszi igénybe a 6. szakaszban foglaltak szerint, a Licencvevő az SAP Standard Support Szerződés-kiegészítés feltételei szerint használhatja az SAP Solution Manager Enterprise Editiont.

3. A LICENCVEVŐ KÖTELEZETTSÉGEI

3.1 Az SAP Enterprise Support program kezelése

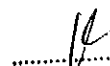
Az itt ismertetett SAP Enterprise Support szolgáltatás igénybevételéhez Licencvevőnek a Szerződésben egy megfelelő képesítéssel rendelkező, angolul beszélő kapcsolattartót kell kijelölnie a Support tanácsadó központ számára saját SAP Ügyféltapasztalat-központjában („Kapcsolattartó”) és meg kell adnia a kapcsolattartás adatait (különös tekintettel az e-mail címre és a telefonszámra), amely alapján a Kapcsolattartó vagy a Kapcsolattartó meghatalmazott képviselője bármikor elérhető. A Licencvevő Kapcsolattartója a Licencvevő meghatalmazott képviselője, aki jogosult a Licencvevő nevében döntéseket hozni, vagy ilyen döntések meghozatalát indokolatlan késedelem nélkül megvalósítani. A kapcsolattartó adatait a Szerződés tartalmazza.

3.2 Egyéb követelmények

Az alább ismertetett SAP Enterprise Support támogatás igénybe vételéhez a Licencvevőnek a következő követelményeknek is meg kell felelnie:

- (i) A Szerződés szerint továbbra is fizetnie kell az Enterprise Support szolgáltatási díjait.
- (ii) A Szerződésből és a Szerződés-kiegészítésből adódó egyéb kötelezettségeit is teljesítenie kell.
- (iii) Távoli elérést kell biztosítania és fenntartania az SAP által meghatározott technikai standard eljárás szerint és az SAP-nek meg kell adnia az ehhez szükséges jogosultságokat, különös tekintettel az üzenetkezelés


Nagy Albert
BKV Zrt.


dr. Tölgyesi Andriana
BKV Zrt.

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 működőképessé SAP Solution Manager Enterprise Edition szoftverrel, a Basis, ABAP legfrissebb javítóprogramjaival valamint az SAP Solution Manager Enterprise Edition legfrissebb támogató csomagjaival kell rendelkeznie.
- (vi) Aktiválni 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) El kell végeznie a Kezdő értékelést a 2.2 szakaszban ismertetett módon, valamint meg kell valósítania az SAP által kötelezőként megjelölt valamennyi javaslatát.
- (viii) Kapcsolatot kell létrehozni a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya és az SAP; illetve a Licencbe vett termékek és a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition telepített példánya között. A Licencvevő feladata a megoldás környezetének fenntartása a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén minden Termelési rendszer és a Termelési rendszerekhez kapcsolódó minden rendszer tekintetében. A Licencvevő felelős az SAP Software Solutions valamint az alap üzleti folyamatok karbantartásáért a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerében, legalább a Termelési rendszerek vonatkozásában. Licencvevőnek dokumentálnia kell a Licencvevő SAP Solution Manager Enterprise Edition rendszerén végzett valamennyi megvalósítási vagy frissítési projektet.
- (ix) Az SAP Solution Manager Enterprise Edition teljes körű engedélyezése és aktiválása érdekében a Licencvevőnek be kell tartania a vonatkozó dokumentációban foglaltakat.
- (x) Licencvevő vállalja, hogy minden módosításról megfelelő és naprakész nyilvántartást vezet és azt szükség esetén azonnal az SAP rendelkezésére bocsátja.
- (xi) Minden hibaüzenetet a mindenkori 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 az Enterprise Support Solutions szempontjából fontos információkról.

4. ÜGYFÉLTAPASZTALAT-KÖZPONT

4.1 Az Ügyféltapasztalat-központ szerepe

Annak érdekében, hogy az SAP Enterprise Support termékben rejlő lehetőségeket teljes mértékben ki tudja aknázni, a Licencvevőnek Ügyféltapasztalat-központot („Customer Center of Expertise” vagy „Customer COE”) kell létrehozni. Az Ügyféltapasztalat-központot a Licencvevő jelöli ki központi kapcsolattartási pontként az SAP támogatási szervezetével való kommunikáció céljából. Állandó tapasztalatközpontként az Ügyféltapasztalat-központ a hatékony megvalósításban, újításban, működésben, az üzleti folyamatok és az SAP szoftvertermékkel kapcsolatos rendszerek minőségének fenntartásában támogatja a Licencvevőt az SAP által biztosított Run SAP metodológia alapján (a Run SAP metodológiáról bővebben a <http://service.sap.com/runsap> honlapon olvashat. Az Ügyféltapasztalat-központnak az alap üzleti folyamatműveleteket teljes mértékben le kell fednie. Az SAP azt javasolja, hogy az Ügyféltapasztalat-központ megvalósítását oly módon kezdje, mintha az egy projekt lenne, amely párhuzamosan halad a funkcionális és technikai megvalósítás projektjeivel.

4.2 Az ügyféltapasztalat-központ alapfunkciói

Az Ügyféltapasztalat-központnak a következő alapvető funkcióknak kell megfelelnie:

- **Ügyfélszolgálat:** Az ügyfélszolgálat létrehozása és működtetése az infrastruktúra vagy alkalmazás platformját valamint a kapcsolódó alkalmazásokat támogató megfelelő számú támogatási konzulenssel, normál munkaidőben legalább napi 8 órában, a hét 5 napján (hétfőtől péntekig). A Licencvevő támogatási folyamatát és képességeit közösen kell áttekinteni a szolgáltatástervezési folyamat és a tanúsító ellenőrzés keretében.
- **Szerződésadminisztráció:** Az SAP-val kapcsolatban felmerülő szerződések és licenckérdések feldolgozása (licenc vizsgálat, karbantartás számlázása, kiadási megrendelések feldolgozása, felhasználói főadatok és telepítési adatok kezelése).
- **Újítási kérelmek koordinálása:** Fejlesztési kérelmek összegyűjtése és koordinálása a Licencvevőtől és/vagy annak leányvállalataitól, amennyiben a Szerződés értelmében a leányvállalatok jogosultak az Enterprise Support Solutions használatára. Ebben a szerepkörben az Ügyféltapasztalat-központnak arra is alkalmasnak kell lennie, hogy interfészként működjék az SAP felé minden olyan lépés megtételében és döntés meghozatalában, amellyel az Enterprise Support Solutions nem kívánatos módosítása

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tólgyesi Andrea
BKV Zrt.

elkerülhető és annak biztosítására, hogy a tervezett módosítások az SAP szoftver- és kiadás stratégiájával összhangban legyenek.

- Információkezelés: Információterjesztés (például belső bemutatók, tájékoztatók és marketing) az Enterprise Support Solutions-ról és a Licencvevő szervezetén belül működő Ügyféltapasztalat-központtól.
- Folyamatos minőség-ellenőrzés tervezése: A Licencvevő rendszeresen részt vesz az SAP szolgáltatástervezési folyamataiban. A szolgáltatástervezés a kezdeti időszakban kezdődik és rendszeresen folytatódik.

4.3 Ügyféltapasztalat-központ tanúsítás

A Licencvevőnek tanúsított Ügyféltapasztalat-központot kell létrehoznia az érvénybe lépést követő egy (1) éven belül. Az SAP a Licencvevő kérésére meghosszabbíthatja ezt a határidőt. Az SAP akkor adja ki a mindenkori elsődleges Ügyféltapasztalat-központ tanúsítványt, ha az Ügyféltapasztalat-központ az auditálási eljárásban megfelelt. A kezdeti tanúsításról és az újratanúsításról, ezek feltételeiről, valamint az elérhető tanúsítási szintekről az SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/enterprisesupport>) honlapon olvasható tájékoztatás.

5. AZ ENTERPRISE SUPPORT DÍJAI

Az SAP Enterprise Support díjait negyedévente előre kell fizetni és mértéküket a Szerződéshez csatolt Függelékben vagy más dokumentumban kell rögzíteni. A kezdeti időszakot követően az Enterprise Support díjai, valamint az emelésre vonatkozó korlátozások attól függnek, hogy a Licencvevő megfelel-e az Ügyféltapasztalat-központ fent említett követelményeknek.

Az SAP az Enterprise Support díjszorozót az SAP 2016 december 31.-ig 22% fölé nem emeli. Ezen időpontot követően az SAP az Enterprise Support díjat naptári évenként, egy 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel változtathatja meg.

6. MEGSZŰNÉS

- 6.1 Az SAP Enterprise 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 megszüntetés a mindenkori SAP Enterprise Support időszak végén lép érvénybe, amely időszakban az SAP a megállapodás felmondására vonatkozó értesítést megkapta. A fentiekől függetlenül az SAP felmondhatja az SAP Enterprise Support szolgáltatást harminc (30) napos, előzetes, írásos értesítés mellett, amennyiben a Licencvevő elmulasztja megfizetni az Enterprise Support díjait.
- 6.2 Licencvevő 6.1 szakaszban rögzített jogai ellenére és amennyiben a Licencvevő a Szerződésből eredő kötelezettségeit tekintve nem követett el mulasztást, Licencvevő az SAP Standard Support terméket választhatja az SAP-nak írásban kilencven (90) napos határidővel eljuttatott értesítés útján, vagy (i) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek kizárólag naptári év alapon újíthatók meg, azon Kezdeti időszakot követő megújítási időszak kezdetét megelőzően, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött; vagy (ii) olyan támogatások megrendelésének vonatkozásában, amelyek nem csupán naptári év alapon újíthatók meg, bármely olyan naptári évben az első megújítási időszak kezdete előtt, amely azt a Kezdeti időszakot követi, amely a Licencvevő első SAP Enterprise Support megrendelésekor kezdődött. Választásáról a Licencvevőnek tájékoztató levélben kell nyilatkoznia, és az SAP Enterprise Support hatályának az SAP Standard Support szolgáltatás kezdete vet véget. Bármely lehetőséget választja is Licencvevő, az az Enterprise Support Solutions valamennyi termékére vonatkozik és arra az SAP mindenkori SAP Standard Support feltételei vonatkoznak, többek között, de nem kizárólag beleértve az árazást. Az SAP és a Licencvevő módosítást vagy más dokumentumot készít a Szerződéshez, amelyben rögzítik a Licencvevő által választott lehetőséget és az SAP mindenkori feltételeit.
- 6.3 A Licencvevő mindenkor köteles az általa licencbe vett SAP szoftver minden installációjára igénybe venni az SAP Enterprise Support szolgáltatást, vagy azt teljes egészében, minden SAP installációra nézve felmondani. Az SAP Enterprise Support szolgáltatás részleges felmondása nem lehetséges.

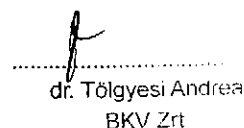
7. ELLENŐRZÉS

Annak érdekében, hogy jelen Szerződés-kiegészítés feltételeinek való megfelelést ellenőrizze, az SAP jogosult arra, hogy (évente legalább egyszer és az SAP standard eljárásainak megfelelően) időszakosan figyelje (i) a Licencvevő által nyújtott tájékoztatás helyességét valamint (ii) azt, hogy Licencvevő a Solution Manager Enterprise Edition terméket a 2.4. szakaszban megfogalmazott jogoknak és korlátozásoknak megfelelően használja-e.

8. SZOLGÁLTATÁS ÚJBÓLI ELINDÍTÁSA

Amennyiben Licencvevő úgy dönt, hogy nem indítja el az SAP Enterprise Support szolgáltatást az Enterprise Support Solutions kezdeti átadását követő hónap első napján, vagy az SAP Enterprise Support más módon megszűnt a fenti 6. szakasz alapján, vagy Licencvevő egy időre elállt a használatától, majd később annak


Nagy Albert
BKV Zrt.




dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt

visszaállítását kéri, az SAP az eltelt időszak alatt felgyűlt SAP Enterprise Support díjat és az újbóli üzembe helyezés díját is kiszámlázza a Licencvevőnek.

9. EGYÉB FELTÉTELEK

- 9.1 Az SAP által kínált SAP Enterprise Support tartalmát az SAP évente bármikor módosíthatja, ha azt legalább három hónappal a változás előtt írásban közli.
- 9.2 A Licencvevő ezennel kijelenti, hogy Licencvevő a Licencbe vett termékek valamennyi licencét megkapta.
- 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 ENTERPRISE 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 Amennyiben a Szerződés hatálya alatt az SAP harmadik fél licencét bocsátja Licencvevő részére, az SAP olyan mértékig nyújt Enterprise Support támogatást a harmadik féltől származó szoftverre, amely mértékben a harmadik fél lehetővé teszi az SAP számára a hasonló Enterprise Support szolgáltatást. Előfordulhat, hogy Licencvevőt arra kéri, hogy operációs rendszerét és adatbázisait frissebb verzióra cserélje az SAP Enterprise Support igénybe vételéhez. Amennyiben a kereskedő felajánlja a terméktámogatás kibővítését, az SAP egy külön, írásos szerződés alapján további díj ellenében felajánlhatja ugyanezt a bővített támogatást.
- 9.6 Az SAP Enterprise Support az SAP szoftverkiadások jelenlegi karbantartási fázisában áll rendelkezésre, amint az a <http://service.sap.com/releasestrategy> honlapon szerepel.

4


Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.



3. SZ. MELLÉKLET

SWAP

A beszerzett termékekre (kivéve a HANA real-time edition) vonatkozóan jelen Szoftverszerződés hatálybalépésének időpontjától az SAP 2016 év december 31 -ig terjedő időszakon belül 2 alkalommal cserejogot biztosít, ami a szerződés megkötése napjától számított 2 év elteltével érvényesíthető először a hátra lévő időszak végéig. A SWAP keretében licencbe vett Nevesített Felhasználói vagy Szoftvermotor licenccet, ezek listaáron kalkulált értékével egyező értékben az Ügyfél jogosult – a részére korábban vagy a jelen konstrukció keretében már kiszállított és licencbe vett Nevesített Felhasználókra vagy Szoftvermotorokra (kivéve Külső szoftver és Külső adatbázis) – kicserélni (konvertálni). A csere Nevesített felhasználó esetén csak és kizárólag Nevesített felhasználóra, Szoftvermotor esetén csak és kizárólag szoftvermotorra történhet. A csere jog függ a kiválasztott termékektől és a beszerezni kívánt szoftver megoldások összértékétől.

A Megbízónak, a csereopció felhasználására vonatkozó írásbeli értesítése alapján az SAP módosítja jelen mellékletet a cserére került illetve újonnan bekerült licenccel mennyiségével. Amennyiben a csere a jelen szerződés keretében vásárolt licenccel teljes mennyiségén felüli, további Nevesített Felhasználókat vagy Szoftvermotorokat is magában foglal, illetve külső szoftver licencbe vételét igényli, a Licencbe vevő felel a kiegészítőleg licencbe vett Nevesített Felhasználók és Szoftvermotorok licencdíjáért (beleértve a külső szoftverdíjakat is). Az ilyen áthelyezés nem jár visszatérítéssel vagy jóváírással.

Az átkonfigurálás során, a jelen szerződést meghaladó további kedvezmény nem biztosítható, a teljes kedvezmény szintnek azonosnak kell maradnia.

A karbantartás alapjának és díjának változatlanoknak kell maradnia az átkonfigurálást követően, még abban az esetben is, ha az átkonfigurálás utáni teljes szerződéses érték alacsonyabb az átkonfigurálás előtti teljes szerződéses értéknél.

Nagy Albert
BKV Zrt.

dr. Tölgyesi Andrea
BKV Zrt.

