

Processorg Software '82 Kft.

Az SAP BusinessObjects szoftverek támogatásának változása 2012. januártól



**2011.
december**



Előszó

Tisztelt Ügyfelünk!

Az SAP a BusinessObjects szoftverek támogatási (support) szolgáltatását 2012. januártól több ponton módosítja, az alábbiakban részletesen ismertetett szabályozás szerint.

A megújult támogatási szolgáltatásra (SAP Solution Manager Enterprise Edition) érvényes követési szerződésük újrakötését, valamint rendszereik szoftveres módosítását követően válnak jogosulttá.

Ez év végéig valamennyi érvényes követési szerződéssel rendelkező SAP BusinessObjects Végfelhasználónak írásban nyilatkoznia kell arról, hogy 2012. januárjától át kívánnak-e térni az új támogatási modellre, vagy a jelenleg érvényben lévő, megszokott és bevált támogatási folyamatot alkalmazzák tovább és egy későbbi időpontban döntenek az új támogatási modell bevezetéséről.

Kérjük a részletes szabályozás átolvasását követően levelünk utolsó oldalán található nyilatkozatot cégszerűen aláírva juttassák el részünkre!

Budapest, 2011. december 9.

Tisztelettel:

Tátrai Mihály

ügyvezető igazgató

SAP Solution Manager

Szerződési szabályzat

A támogatás folyamata:

Bejelentés:

1. A hiba vagy támogatási igény bejelentése;
 - közvetlenül az SAP Vizonteladó Solution Manager felhasználói felületén, vagy
 - az SAP Vizonteladó Hotline rendszerének felhasználói felületén, vagy
 - az SAP Vizonteladó elérhetőségein (e-mail, telefon, fax vagy ügyfélszolgálati címén).
2. A hiba prioritásának meghatározása definíciók szerint, vagy az SAP Vizonteladóval egyeztetve.

Első támogatási szint (SAP Vizonteladó által):

3. A bejelentés SAP Vizonteladó általi visszaigazolása a hiba prioritásának megfelelő időintervallumon belül, és amennyiben szükséges a bejelentés kiegészítése az alábbiakkal;
 - a bejelentés rövid megnevezésének pontosítása,
 - technikai információik összegyűjtése a rendszerkörnyezetről (pl. naplófájlok)
 - technikai információik összegyűjtése az érintett rendszerről (SAP rendszerazonosítója, rendszer típusa, rendszer neve, telepítés száma, minden érintett termék verziószáma és javítócsomag információja, SDK vagy telepített kiegészítők típusa és verziószámai, az adatbázisok és az adatbázis kezelő szerverek adatai, az alkalmazás szerverek adatai, operációs rendszer információk, GUI és böngésző verziók, lokalizációs és nyelvi beállítások, stb.),
 - a hibajelenség részleteinek pontosítása, beleértve azokat a lépéseket, amelyek a hibajelenséghez vezettek, és a hibaüzenetek teljes szövegét is,
 - a külső tényezők összegyűjtése (pl. közelmúltbeli frissítések, stb.).
4. A megadott prioritás definíciók szerinti pontosítása, amennyiben korábban nem történt meg, vagy az új információk alapján szükséges.
5. A bejelentés rögzítése az SAP támogatási rendszerében az érintett terméknek megfelelően.
6. A Solution Manager és az SAP támogatási rendszerének hálózati gerince közötti távoli kapcsolat működőképességének ellenőrzése.
7. Az esettel összefüggésbe hozható SAP Note dokumentumok keresése.
8. Korábbi, hasonló felhasználói bejelentések keresése, illetve kutatás egyéb forrásokban (pl. SAP fórumok, dokumentációk, stb.).
9. A Végfelhasználó részére az SAP Note-okban foglalt ajánlások elküldése, azok végrehajtásának támogatása, dokumentálása, az eredmény ellenőrzése.
10. A több problémából álló esetek felbontása több, az egyes önálló problémákat a fenti részletességgel taglaló bejelentésekké.
11. A bejelentés állapotának összefoglalása, valamint a bejelentéshez kapcsolódó anyagok összegyűjtése.
12. Az eredmény függvényében a bejelentés lezárása, vagy továbbítása a következő támogatási szintre.

Második támogatási szint (SAP Vizonteladó által):

13. Hibák keresése a Végfelhasználó által átadott adatokban.
14. Az egyedi beállítások ellenőrzése
15. Az esethez kapcsolódó technikai adatok és dokumentumok vizsgálata.
16. Egyeztetés a Végfelhasználóval, amennyiben indokolt távoli hozzáféréssel az érintett rendszer vizsgálata.
17. A hibajelenség reprodukálása, és amennyiben lehetséges, izolálása.
18. Döntés arról, hogy az esetet hibás működés eredményezi-e, vagy sem.
 - A Végfelhasználó tájékoztatása a rendszer beállításáról és a hiba elkerülésének lehetőségeiről, amennyiben az eset nem hibás működés következménye.
 - Az eset továbbítása a Harmadik támogatási szintre, amennyiben az eset hibás működés következménye, és nem található hozzá megoldást jelentő SAP Note, vagy egyéb dokumentáció.
19. Amennyiben az eset hibás működés következménye, de található hozzá megoldást jelentő SAP Note, vagy egyéb dokumentáció, akkor;
 - azt SAP Vizonteladó először izolált tesztkörnyezetben végrehajtja a szükséges módosításokat, majd ellenőrzi és teszteli azok eredményességét,
 - a Végfelhasználó (igény esetén SAP Vizonteladó támogatásával) saját éles rendszere valamennyi értékes adatáról biztonsági mentést készít,
 - Végfelhasználó az SAP Vizonteladó iránymutatásai alapján (igény esetén SAP Vizonteladó közreműködésével) saját éles rendszerében végrehajtja a szükséges módosításokat, majd ellenőrzi és teszteli a megoldás eredményességét.
20. Amennyiben az eset igazolhatóan az SAP támogatási szerződésen kívüli szoftver vagy hardver komponens hibás működésére vezethető vissza, akkor SAP Vizonteladó továbbítja a bejelentést az érintett szervezet illetékesei részére, egyúttal a bejelentést lezárja.
21. A bejelentés állapotának összefoglalása, valamint a bejelentéshez kapcsolódó anyagok összegyűjtése.
22. Az eredmény függvényében a bejelentés lezárása, vagy továbbítása a következő támogatási szintre az SAP Támogatási Hálózatába közvetlenül az SAP Vizonteladó Solution Manager rendszeréből.

Harmadik támogatási szint (SAP által):

23. A bejelentés kezelése során létrejött valamennyi feljegyzés, továbbá Végfelhasználótól származó valamennyi forrásadat részletes elemzése.
24. A bejelentés megoldása az alábbi lehetőségek valamelyikével;
 - Létező és kapcsolódó SAP Note módosítása, vagy új SAP Note létrehozása a probléma okának, és megoldásának részletes ismertetésével, a szükséges forrásanyagok és eszközök rendelkezésre bocsátásával.
 - Tájékoztatás a hiba javítását tartalmazó javítócsomagok, patch-ek, vagy bug-fixek elérhetőségének pontos dátumáról.
 - A hiba megkerülésére vonatkozó ajánlások megfogalmazása.
 - A Végfelhasználó rendszerének távoli elérése az SAP Támogatási Hálózatán keresztül, a Végfelhasználó rendszerének elemzése, illetve az ajánlások végrehajtása, vagy végrehajtásának támogatása céljából.



A támogatási folyamat során minden tevékenység dokumentálásra kerül.

A Végfelhasználó az egyes szintek közötti továbbításról minden esetben értesítést kap.

Az egyes prioritási szintek definíciói:

Kiemelt (Very high)

A bejelentés kizárólag az alábbi feltételek teljesülése esetén minősíthető Kiemelt prioritásúnak;

- A Végfelhasználó éles (termelő) rendszerét érinti.
- Fontos üzleti folyamatokat veszélyeztet.
- A termelés összeomlásához vezethet, vagy az SAP rendszer központi folyamatainak leállítását eredményezheti.

Magas (High)

A bejelentés az alábbi feltétel teljesülése esetén minősíthető Magas prioritásúnak;

- Fontos üzleti folyamatok komolyan érintettek (pl. a kulcstevékenységek akadályoztatva vannak, az ezekhez szükséges funkciók jellemzően hibásan működnek).

Átlagos (Medium)

A bejelentés az alábbi feltétel teljesülése esetén minősíthető Átlagos prioritásúnak;

- Egyéb üzleti folyamatokat érint (pl. egyes kiegészítő tevékenységek akadályoztatva vannak, az ezekhez szükséges funkciók néha, vagy rendszeresen hibásan működnek).

Alacsony (Low)

A bejelentés a fenti kategóriák egyikébe sem tartozó, ritkán használt és kevésbé fontos üzleti folyamatok vagy funkciók hibás működése esetén minősíthető Alacsony prioritásúnak.

A bejelentések és a hibák kezelésre vonatkozó vállalási határidők:

A bejelentés prioritása	Rendelkezésre álló időkeret SAP Standard Támogatás esetén	
	a visszaigazolásra	a probléma megoldására ¹
1 = Kiemelt	60 perc ²	8 óra ²
2 = Magas	4 munkaóra	2 munkanap
3 = Átlagos	8 munkaóra	4 munkanap
4 = Alacsony	16 munkaóra	8 munkanap

A bejelentés prioritása	Rendelkezésre álló időkeret SAP Enterprise Támogatás esetén	
	a visszaigazolásra	a probléma megoldására ¹
1 = Kiemelt	SAP SLA (60 perc) ²	SAP SLA (4 óra) ²
2 = Magas	4 munkaóra	2 munkanap
3 = Átlagos	8 munkaóra	4 munkanap
4 = Alacsony	16 munkaóra	8 munkanap

¹ Mielőtt a bejelentést továbbítani kell az SAP Támogatási Hálózatába

² Valós időben, a bejelentéstől számítva



A Processorg támogatási csatornái, működésük és elérhetőségeik:

Processorg SAP Solution Manager

A Processorg SAP Solution Manager rendszere az év minden napján folyamatosan, a nap 24 órájában elérhető a <http://www.processorg.hu/solman/> internet címen.

Előzetes regisztrációt követően az SAP Standard vagy Enterprise támogatási szerződéssel rendelkező partnerek bejelentései a prioritásuknak megfelelően az ügyeletes kollégákhoz érkeznek valós időben, akik ezt követően a vonatkozó vállalási határidőkön belül visszaigazolják a bejelentéseket, illetve elkezdik az estek kezelését.

Processorg Hotline

A Processorg Hotline rendszere az év minden napján folyamatosan, a nap 24 órájában elérhető a <http://www.processorg.hu/hotline/> internet illetve a hotline@processorg.hu e-mail címen.

Működése mindenben megegyezik a Processorg SAP Solution Manager fejezetben leírtakkal.

Processorg ügyfélszolgálat

A Processorg ügyfélszolgálat a mindenkori magyar jogszabályok szerinti munkanapokon 9-17 óra közötti időszakban az alábbi elérhetőségein fogadja az SAP Standard vagy Enterprise támogatási szerződéssel rendelkező partnerek bejelentéseit:

- Telefonon: +36-1-267-6768, +36-1-267-6769
- Faxon: +36-1-383-6783
- Személyesen: 1133 Budapest, Váci út 110. C. lépcsőház 401.



Nyilatkozat / Statement

Az új szabályzat elfogadásáról és az SAP Solution Manager bevezetéséről / Approval of the new rules and the implementation of the SAP Solution Manager

Alulírott, a Végfelhasználó cég képviselőjeként ezúton nyilatkozom, hogy az új szabályzatot tudomásul vettük. / Undersigned, as representative of the End User company hereby declares that we agreed the new rules.

Az SAP Solution Manager Enterprise Edition cégünknel történő bevezetéséhez; / The implementation of the SAP Solution Manager Enterprise Edition at our company;

2012. januárjától hozzájárulunk. / We agree from January 2012.

vagy / or

Erről egy későbbi időpontban döntünk. / We will decide later.

(Kérjük választását X-szel jelölje! / Please mark your choice with X!)

Végfelhasználó cégneve / End User company name _____

Címe / Address _____

Cégjegyzék száma / Registry number _____

Kelt / Date _____

név nyomtatott betűvel / name in
capitals

Végfelhasználó cég képviseletében / On
behalf of the End - user Company