



SAP HANA Enterprise Cloud

**Pakiet usług HyperCare
Role i obowiązki**

Wersja z lipca 2017 r.

© 2017 SAP SE lub podmiot powiązany firmy SAP. Wszelkie prawa zastrzeżone.

© 2017 SAP SE lub podmiot powiązany firmy SAP. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie stanowią własność SAP. Kopiowanie lub przenoszenie treści niniejszego dokumentu w jakiegokolwiek formie lub w jakimkolwiek celu bez uprzedniej pisemnej zgody SAP SE lub podmiotu powiązanego firmy SAP jest zabronione i może stanowić naruszenie praw majątkowych SAP.

SAP oraz inne produkty i usługi SAP wymienione w niniejszym dokumencie, a także wszelkie oznaczenia słowno-graficzne, w tym logo poszczególnych produktów lub usług, są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi stanowiącymi wyłączną własność SAP SE (lub podmiotu powiązanego firmy SAP SE) w Niemczech oraz innych krajach. Wszystkie pozostałe nazwy produktów i usług wymienionych w niniejszym dokumencie stanowią własność odpowiednich podmiotów. Dodatkowe informacje i uwagi dotyczące znaków towarowych można znaleźć na stronie <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>.

O ile w odrębnej pisemnej umowie zawartej pomiędzy firmą SAP lub podmiotem powiązanym firmy SA a firmą Użytkownika nie przewidziano inaczej: (i) korzystanie z niniejszej Witryny SAP oraz wszelkich informacji, materiałów, zawartości i (lub) usług dostarczanych przez jakiegokolwiek Witryny SAP lub za ich pośrednictwem podlega postanowieniom Warunków korzystania znajdujących się na stronie <http://www.sap.com/corporate-en/about/legal/terms-of-use.html>; (ii) takie informacje, materiały, zawartość i usługi są dostarczane w postaci, w jakiej się znajdują, bez jakichkolwiek oświadczeń ani gwarancji firmy SAP, o ile nie określono inaczej w Warunkach korzystania; (iii) firma SAP nie ponosi odpowiedzialności za informacje, zawartość ani usługi dostarczane przez strony internetowe innych firm powiązane z Witryną SAP; oraz (iv) Użytkownik korzysta z jakichkolwiek powyższych zasobów na własne ryzyko, a firma SAP wyraźnie wyłącza odpowiedzialność za korzystanie z nich w jakikolwiek sposób.

PIĘĆ KATEGORII: W celu uniknięcia wątpliwości wszystkie zadania i usługi wyszczególnione w niniejszym dokumencie Role i obowiązki przedstawiono w formie katalogu usług. Znaczenie i konieczność każdego zadania lub usługi będą jednak unikatowe dla środowiska obliczeniowego HEC każdego klienta. Klienci są odpowiedzialni za przegląd i analizę tych zadań oraz dokonanie ich wyboru wspólnie z przypisanym doradcą/architektem chmury SAP HEC („Doradca/architekt chmury”) albo odpowiednim menedżerem ds. usług pozyskiwania klientów SAP („Menedżer ds. usług pozyskiwania klientów”).

Standardowe usługi HEC	Wszystkie zadania/usługi stanowiące część standardowych Usług HEC, podlegające Opłacie za usługę HEC oraz wykonywane przez organizację dostarczającą usługi HEC w odniesieniu do klienta.
Usługi opcjonalne HEC	Usługi opcjonalne HEC: te zadania/usługi nie wchodzi w skład standardowych Usług HEC oraz nie stanowią i nie mogą stanowić Rozszerzonych usług zarządzanych HEC („RUZ”) ¹ ani wchodzić w ich skład. Te zadania/usługi: <ul style="list-style-type: none"> • może wybrać klient, • podlegają dodatkowym opłatom za usługi, • musi obejmować specjalna umowa oraz muszą one być wyszczególnione w umowie klienta (oryginalnej umowie HEC albo za pomocą wniosku o zmianę), a także • może wykonać tylko organizacja dostarczająca usługi HEC.
Rozszerzone usługi zarządzane HEC¹ („RUZ”), które może wykonać klient	Usługi HEC RUZ obejmują zadania/usługi, które klient może wykonać, ale klient może zdecydować o ich świadczeniu przez firmę SAP ² .
Rozszerzone usługi zarządzane HEC¹ („EMS”), których nie może wykonać klient	Usługi HEC RUZ obejmują zadania/usługi, które nie są wymagane do Środowiska obliczeniowego HEC, ale klient może zdecydować o ich realizacji. Te zadania/usługi może wykonać tylko firma SAP.
Wyłączone zadania HEC	Wyłączone zadania HEC to zadania/usługi, które może wykonać tylko klient i są wyłączone ze Standardowych usług HEC, Usług opcjonalnych HEC oraz usług HEC RUZ.

¹ **Rozszerzone usługi zarządzane HEC („RUZ”)** to kategoria dodatkowych usług wskazanych jako Rozszerzone usługi zarządzane HEC („RUZ”) w niniejszym dokumencie. Usługi HEC RUZ podlegają dodatkowym opłatom za usługi uzgodnionym w umowie HEC klienta. Usługi HEC RUZ wyłączają wszystkie usługi obejmujące rozszerzenie, ograniczenie lub zmianę istniejącego środowiska HEC klienta, np. udostępnienie dodatkowych zasobów infrastruktury. Klient ma obowiązek przesłać zgłoszenie serwisowe HEC RUZ do firmy SAP za pomocą systemu zgłoszeń HEC udostępnionego do tego celu.

² Termin „SAP” stosowany w niniejszym dokumencie odnosi się do firmy SAP zgodnie z definicją w Formularzu zamówienia klienta oraz oznacza firmę SAP lub odpowiedniego dostawcę czy podwykonawcę SAP będącego stroną trzecią.

Nie wszystkie zadania lub usługi wymienione w dokumencie Role i obowiązki HEC są istotne dla wszystkich środowisk klientów. Pewne zadania lub usługi mogą nie być dostępne w firmie SAP lub u określonych dostawców SAP będących stronami trzecimi. Mogą one również nie być dostępne w określonych regionach. Dostępność określonej usługi może także zależeć od danej sytuacji klienta (np. wielkości systemu, zakresu rozwiązania itd.) i należy je indywidualnie sprawdzać i potwierdzać z Doradcą/architektem chmury lub Menedżerem ds. usług pozyskiwania klientów.

Za wszystkie zadania i prace nienabyte przez klienta lub niedostarczone przez firmę SAP w ramach standardowych usług HEC, ale mające zastosowanie do klienta i jego Środowiska obliczeniowego HEC, jest odpowiedzialny Klient.

Wersja PDF niniejszego dokumentu **SAP HANA Enterprise Cloud, Production Cloud - Roles & Responsibilities (SAP HANA Enterprise Cloud, chmura produkcyjna — zadania i obowiązki)** udostępniona przez firmę SAP na stronie <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/hec-roles-and-responsibilities.html> stanowi Ostateczną dokumentację. Klient potwierdza, że wersja inna niż PDF niniejszego dokumentu Role i obowiązki może zostać udostępniona do analizy i planowania zadań oraz ogólnych celów związanych z zarządzaniem zadaniami klienta, ale taka wersja nie będzie uważana za Dokumentację.

D	oznacza, że
=	zadanie jest identyczne w usługach HEC dla produkcji i usługach HEC dla projektów
<>	zadanie jest inne w usługach HEC dla produkcji i usługach HEC dla projektów. Może mieć zastosowanie wyłącznie do jednej lub obu usług HEC lub jest definiowane w inny sposób dla każdego typu usługi HEC

#	Zadanie	D	Odpowiedzialność dotycząca usług HEC dla produkcji	Uwagi dotyczące usług HEC dla produkcji	D	Odpowiedzialność dotycząca usług HEC dla projektów	Uwagi dotyczące usług HEC dla projektów
		=	Wszystkie opisy zadań odnoszą się wyłącznie do wykonania danego zadania i nie obejmują zdolności produkcyjnych w zakresie sprzętu i infrastruktury (np. wydajności obliczeniowej, pamięci, łączności z siecią itd.), jakie mogą być wymagane. Jakikolwiek rozszerzenie na takie podmioty musi być przetworzone za pomocą umownego wniosku o zmianę i podlega dodatkowym opłatom za usługi HEC.	Wszystkie opisy zadań odnoszą się wyłącznie do wykonania danego zadania i nie obejmują zdolności produkcyjnych w zakresie sprzętu i infrastruktury (np. wydajności obliczeniowej, pamięci, łączności z siecią itd.), jakie mogą być wymagane. Jakikolwiek rozszerzenie na takie podmioty musi być przetworzone za pomocą umownego wniosku o zmianę i podlega dodatkowym opłatom za usługi HEC.			
YA1	Y — Usługi specjalne i pakiety usług HEC	=					
YB1	YB — usługa HyperCare	<>	Pakiet usług rozszerzonych mających na celu zabezpieczenie kluczowych faz cyklu życia rozwiązań HEC			nieoferowane	
YB2	Aktywne kontrole i usługi	=					
YB3	Usługa HyperCare: Ocena stanu systemu	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Raz (1) dziennie przeprowadzanie w systemie kontroli dotyczących oceny stanu systemu, dokumentowanie ustaleń i omawianie czynności kontrolnych z klientem		nieoferowane	
YB4	Usługa HyperCare: Minkontrola HANA	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	W przypadku kluczowych systemów minkontrola HANA/kontrola Sybase można uwzględnić jako część usługi HyperCare — SAP HEC będzie okresowo przeprowadzać minkontrolę HANA w celu zapewnienia przejrzystego/spójnego widoku ulepszeń wymaganych do osiągnięcia wyższej wydajności		nieoferowane	
YB5	Usługa HyperCare: EarlyWatch Alert	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	SAP HEC zapewni raport EarlyWatch Alert oraz plan działania w odniesieniu do istniejących SID (w tym instalacji produkcyjnych i nieprodukcyjnych) lub kompletnego środowiska (na podstawie zakresu wybranego przez klienta)		nieoferowane	
YB6	Rozmiary techniczne i wydajność	=					
YB7	Usługa HyperCare: Udoskonalenie określania wymagań i zalecenia ich dotyczących	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	SAP HEC na podstawie historycznych/bieżących trendów korzystania z systemu będzie zapewnić dane planowania zdolności produkcyjnych, w tym wykresy trendów, aby udzielić wsparcia w zakresie podejmowania przez klientów decyzji dotyczących stanu systemu i ustalania wymagań sprzętowych systemu. Oprócz tego w ramach standardowej usługi HEC klientom będzie dostarczany raport kwartalny.		nieoferowane	
YB8	Usługa HyperCare: Ocena wydajności platformy SAP Basis	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Przeprowadzanie oceny systemu i przekazywanie zaleceń na poziomach: Basis, HANA i operacyjnym. Wykonywane do trzech (3) razy w okresie korzystania z usługi HyperCare.		nieoferowane	
YB9	Usługa HyperCare: Wydajność po stronie użytkownika końcowego	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Przeprowadzanie wspólnie z klientem analizy i oceny problemów użytkowników końcowych z wydajnością oraz angażowanie w ten proces wymaganych działań pomocy technicznej SAP		nieoferowane	
YB10	Pomoc techniczna i zarządzanie incydentami	=					
YB11	Usługa HyperCare: Pomoc techniczna i analiza zgłoszeń	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Ocenianie wszystkich komunikatów klienta/pomocy technicznej z okresu minionych 12–16 tygodni w celu ustalenia/przeanalizowania/określenia problemów dotyczących któregośkolwiek SID lub kompletnego środowiska (w oparciu o zakres wybrany przez klienta)		nieoferowane	
YB12	Usługa HyperCare: Pomoc techniczna i test warunków skrajnych w odniesieniu do wolumenu	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Pomoc techniczna dla klienta oraz pomoc techniczna dotycząca żądań realizacji zadań podczas testów warunków skrajnych w odniesieniu do wolumenu, przeprowadzanie przeglądu i przekazywanie zaleceń. (Uwaga: W kontekście testowania warunków skrajnych w odniesieniu do wolumenu HEC nie jest czokowym działem, a jego udział nie jest wyłączny).		nieoferowane	
YB13	Usługa HyperCare: Analiza przyczyn	<>	Uwzględniona w pakiecie usług HyperCare	Zapewnianie regularnych punktów kontaktu z ekspertami ds. platformy SAP Basis, HANA i/lub systemów operacyjnych w czasie trwania usługi HyperCare w celu udzielenia odpowiedzi na zapytania Klientów i odniesienia się do przeprowadzonych z nimi rozmów. SAP HEC zapewni kierownika ds. projektu technicznego w celu zapewniania klientowi codziennego wsparcia w czasie trwania usługi HyperCare.		nieoferowane	