

**SAP APPLICATION MANAGEMENT SERVICES
VOOR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD**

DOCUMENT MET BESCHRIJVING SERVICES

1. Definities

De termen die hieronder met een hoofdletter beginnen, hebben de genoemde betekenis voor de doeleinden van dit Supplement. Indien dergelijke termen in dit Supplement worden gebruikt maar hier niet worden gedefinieerd, hebben ze de betekenis die er in het relevante Orderformulier aan wordt gegeven.

| | |
|---|---|
| Application Management Services (of AMS of AM-services) | Het applicatiebeheer dat na de implementatie voor de AMS-omgeving van de Klant plaatsvindt, zoals dit wordt beschreven in dit Supplement. AMS bestaat uit verschillende servicecomponenten, die hieronder worden opgesomd. De Klant ontvangt slechts de AM-servicecomponenten die door haar zijn aangeschaft en zoals deze in het desbetreffende Orderformulier worden vermeld. |
| AMS-omgeving | De applicaties en de gerelateerde computingomgeving en/of processen die met de AM-services worden ondersteund, zoals in het desbetreffende Orderformulier wordt gedefinieerd. |
| AMS Reporting Dashboard | Een online rapportagedashboard met rapportagefuncties voor alle AMS-specifieke aanvragen en services en een klantspecifieke weergave. |
| Audit | Een beoordeling van de interne controlemechanismen voor het hele proceslandschap en van de mate waarin in procesbehoeften wordt voorzien. Een Audit wordt, voor zover noodzakelijk, ook gebruikt om nieuwe wettelijke voorschriften te communiceren die een implementatie of verandering van methode tot gevolg zouden kunnen hebben. |
| Werkdag | Elke dag van maandag tot en met vrijdag (uitzonderingen kunnen worden vermeld in het toepasselijke Orderformulier), met uitzondering van nationale feestdagen zoals deze op de locatie van de Klant in acht worden genomen en in het toepasselijke Orderformulier worden gespecificeerd. |
| Kantooruren | Kantooruren (08:00-18:00 uur lokale tijd, uitzonderingen kunnen worden vermeld in het toepasselijke Orderformulier) op de locatie van de Klant op Werkdagen. |
| Wijzigingsaanvraag | Elke wijziging in de AM-service die wordt beschreven in een door de partijen getekend document en die verwijst naar het toepasselijke Orderformulier. |
| Klantgegevens | Alle content, materialen, gegevens en informatie die de Klant of haar Named Users invoeren in de Computingomgeving. |

| | |
|------------------------------------|---|
| <p>Proces Wijzigingsbeheer</p> | <p>Een proces dat de procedure definieert waarmee een wijziging van het bedrijfsproces wordt geautoriseerd, gepland en geïmplementeerd in de PRD-systemen van de Klant binnen de AMS-omgeving.</p> <p>Alle wijzigingen in de AMS-omgeving van de Klant die niet door een Incident of Probleem worden veroorzaakt of waarvoor niet wordt overeengekomen dat het om Standaardwijzigingen gaat, worden geacht Wijzigingsaanvragen te zijn. Het Wijzigingsbeheer omvat niet alleen de implementatieprocedure maar het hele proces, van de behoeftevaststelling tot de implementatie. Wijzigingen worden geclassificeerd op basis van hun potentiële gevolgen voor het productiesysteem (Normale wijziging of Noodwijziging). Het vereiste goedkeuringsniveau hangt af van de potentiële gevolgen.</p> |
| <p>Doorlopende activiteiten</p> | <p>De aanvraagcategorie Doorlopende activiteiten is bestemd voor alle Tickets waarbij een vorm van doorlopende support gedurende een langere periode betrokken is. Het gaat hierbij gewoonlijk om periodieke Tickets. Ze kunnen worden gebruikt voor het vastleggen van proactieve support (behalve monitoren) op basis van het contract of afzonderlijke overeenkomsten met de Klant en voor doorlopende advisering of kleine onderhoudstaken op verzoek van de Klant indien de Klant geen apart Ticket voor elke taak wil aanmaken. Aanvragen voor Doorlopende activiteiten worden verwerkt conform het proces Aanvraagverwerking.</p> |
| <p>Incident</p> | <p>Een ongeplande onderbreking van een bedrijfsproces in de AMS-omgeving. Een aanvraag voor een Incident wordt verwerkt conform het proces Incidentbeheer.</p> |
| <p>Proces Incidentbeheer</p> | <p>De procedure die wordt gebruikt om een bedrijfsproces te herstellen. Een Incident kan worden opgelost door in een tijdelijke oplossing te voorzien of door de grondoorzaak (het Probleem) te vinden en te elimineren. Het kan noodzakelijk zijn om nadat het Incident is opgelost alsnog de grondoorzaak van het Incident (het Probleem) te vinden. Als dit lukt, dient er een aanpak te worden bepaald en aan de Klant te worden gepresenteerd waarmee kan worden voorkomen dat het Probleem zich weer voordoet.</p> |
| <p>Initiële reactietijd</p> | <p>De tijd tussen de ontvangst van een Ticket voor support (het tijdstip waarop het Ticket de status "Open" krijgt) en de eerste actie die wordt ondernomen door een SAP-medewerker om op een Incident te reageren of om een Service- of Wijzigingsaanvraag te verwerken (het tijdstip waarop het Ticket de status "In process" krijgt).</p> |
| <p>Key User</p> | <p>Een door de Klant opgegeven contactpersoon die verantwoordelijk is voor een speciaal bedrijfsproces en kennis heeft van SAP-software. Een Key User is geautoriseerd om aanvragen naar SAP te sturen en goedkeuring te geven conform het huidige Procesbeheer-controleraamwerk van AMS.</p> |

| | |
|-----------------------------------|--|
| Managed Operations Control Center | Een service die wordt geleverd onder de SAP AMS-verbintenis, waarmee vooraf gedefinieerde grondslagen in productieve SAP- (en eventueel niet-SAP-)omgevingen proactief worden bewaakt. Onder deze service worden proactieve en remediëringsprocessen en -procedures geleverd voor events die van invloed zijn op systemen, applicaties, bedrijfsprocessen en gebruikers. Met de monitoringgegevens kunnen risico's en impact worden verminderd en kansen worden geboden voor continue verbetering. |
| Operations Control Center | Een centrale IT-supportentiteit waarmee vooraf gedefinieerde grondslagen in productieve SAP- (en eventueel niet-SAP-)omgevingen proactief worden bewaakt. Deze entiteit levert proactieve en remediëringsprocessen en -procedures voor event die zich voordoen voordat ze van bedrijfsprocessen, gebruikers of financiële prestaties beïnvloeden. Met de monitoringgegevens wordt continu inzicht gegeven in het optimalisatie- en innovatiepotentieel. |
| Probleem | Een Probleem is de onderliggende grondoorzaak van een Incident. Een Probleem kan verschillende Incidenten veroorzaken. |
| Productsupport | Deze support wordt geboden door het bedrijf dat het softwareproduct heeft ontwikkeld (bijvoorbeeld SAP) in het geval van productfouten. |
| Aanvraag | Een vraag of een taak die naar AMS wordt gestuurd. Een Aanvraag kan als een Incident, een Wijzigingsaanvraag of een Serviceaanvraag worden geclassificeerd. |
| Wijzigingsaanvraag | Een aanvraag voor en beschrijving van een gewenste bedrijfsproceswijziging binnen de AMS-omgeving. Wijzigingsaanvragen worden verwerkt conform het proces Wijzigingsbeheer. |
| Proces Aanvraagverwerking | Serviceaanvragen worden conform het proces Aanvraagverwerking verwerkt indien ze niet aan de voorwaarden van andere voorgedefinieerde AMS-processen voldoen (Eventbeheer, Incidentbeheer, Probleembeheer of Wijzigingsbeheer). Serviceaanvragen worden verder aan een van de volgende categorieën toegewezen: Standaardwijziging, Aanvraag voor Doorlopende Activiteiten of overige Serviceaanvraag. |
| SAP Support Portal | SAP Service Marketplace maakt deel uit van de Global Support Backbone (die in SAP Enterprise Support is inbegrepen) en is de kennisdatabase en het extranet van SAP waarmee kennis wordt gedeeld en waar SAP uitsluitend voor klanten en partners van SAP content en services beschikbaar stelt. Daarnaast is SAP Support Portal , dat te vinden is op https://support.sap.com/home.html , SAP's centrale portal voor alle applicatiespecifieke supportaanvragen waar Tickets voor support kunnen worden aangemaakt. |

| | |
|-------------------------------|---|
| Service desk | <p>Deze functie is het gecentraliseerde ontvangstpunt voor alle AMS-aanvragen en -tickets. De Service desk verwerkt Tickets conform het proces Service desk, dat hieronder wordt beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticketacceptatie/-weigering (controle op basis van contract of SLA of door Key User) • Ticketbewaking (zie SLA) • Tickettoewijzing aan consultants van AMS-<i>kernteam</i>. Het proces Service desk beschrijft de workflow en de taken van de Service desk-functie, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangst van Aanvragen/Tickets • Aanmaak van (telefonisch ontvangen) Tickets • Bewaking van Tickets • Toewijzing van Tickets • Rapportage |
| Service Level Agreement (SLA) | Een Service Level Agreement (SLA) beschrijft de kwaliteit (bijvoorbeeld de Initiële Reactietijd) en de kwantiteit (bijvoorbeeld het maandelijkse supportvolume in uren) van de door de Klant en SAP voor AMS overeengekomen services. |
| Service niveaus | Het minimale serviceniveau dat door SAP is overeengekomen in dit Supplement of in het toepasselijke Orderformulier, inclusief Prioriteitsniveaus en Initiële reactietijden van SAP. |
| Serviceaanvraag | Een Serviceaanvraag is een Aanvraag die geen Wijzigingsaanvraag en geen Incident is. Serviceaanvragen worden verwerkt conform het proces Aanvraagverwerking. |
| Service tijd/Service-uren | Periode waarin SAP de gedefinieerde AM-services aan de Klant levert conform de gedefinieerde SLA. |
| Oplossingstijd (OT) | <p>De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de verwerking van het Ticket begint (het tijdstip waarop het Ticket de status "In Process" krijgt) en het moment waarop de eerste oplossing aan de Klant wordt verstrekt (het tijdstip waarop het Ticket de status "SAP Proposed Solution" krijgt (kan in het geval van een tijdelijke oplossing handmatig worden ingesteld)). De status "SAP Proposed Solution" geeft aan dat SAP een correctieve actie of oplossing heeft voorgesteld.</p> <p>De Oplossingstijd omvat niet de tijd die verstrijkt terwijl het Ticket zich ter verwerking bij de Klant bevindt (Ticketstatus "Customer Action") of bij SAP's Productsupport (Ticketstatus "Sent to SAP").</p> <p>De SLA voor de Oplossingstijd geldt uitsluitend voor Tickets die betrekking hebben op Incidentbeheer en indien de SLA wordt gespecificeerd in het Orderformulier voor AM-services.</p> |
| Standaardwijziging | Wijzigingen met geringe gevolgen die vooraf worden gedefinieerd en geautoriseerd. Standaardwijzigingen worden verwerkt conform het proces Aanvraagverwerking. Zie ook Serviceaanvraag, Doorlopende Activiteiten. |
| Ticket | De elektronische documentatie van een supportaanvraag die de Klant bij SAP indient. Elk Ticket krijgt op het moment van aanmaak een nummer. Het nummer van het Ticket is de enige geldige verwijzing naar de aanvraag van de Klant. |

| | |
|------------|--|
| Workaround | Een workaround is een tijdelijke oplossing die tot doel heeft de gevolgen van een Incident waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is te beperken of op te heffen. |
|------------|--|

2. Application Management Services. AMS bestaat uit verschillende servicecomponenten, die hieronder worden opgesomd en beschreven. SAP levert aan de Klant uitsluitend de AM-servicecomponenten die door de Klant zijn aangeschaft en die in het desbetreffende Orderformulier door SAP en de Klant zijn overeengekomen. SAP kan haar AMS-leveringen alleen uitvoeren indien de Klant haar verplichtingen nakomt, zoals deze worden beschreven in de Rollen- en verantwoordelijkhedenmatrix voor AM-services die middels het relevante Orderformulier in de Overeenkomst is opgenomen.

- **Incidentbeheer** verwijst naar de acceptatie van Tickets van Key Users conform gedefinieerde SLA's, het analyseren en oplossen van Incidenten conform de gedefinieerde applicatiescope waarop AMS van toepassing is en de SLA's, de verstrekking van aanbevelingen inzake de optimalisatie van applicaties en systemen, documentatie op basis van Tickets en, indien noodzakelijk, productsupportaanvragen.
- **Probleembeheer** verwijst naar de acceptatie van Tickets van Key Users conform gedefinieerde SLA's, het analyseren van de grondoorzaak en oplossen van Problemen conform de gedefinieerde applicatiescope waarop AMS van toepassing is en de SLA's, de verstrekking van aanbevelingen inzake de optimalisatie van applicaties en systemen, documentatie op basis van Tickets en, indien noodzakelijk, productsupportaanvragen.
- **Wijzigingsbeheer** verwijst naar de acceptatie van Tickets van Key Users conform gedefinieerde SLA's, de analyse van Wijzigingsaanvragen conform de gedefinieerde AMS-scope en SLA's, de definitie van de scope, de commerciële validatie en aanmaak van Wijzigingsaanvragen in samenwerking met de Engagement Manager van de Klant en de Engagement Manager van SAP, beiden gedefinieerd in Artikel 3 hieronder: de planning en implementatie van Wijzigingsaanvragen conform de gedefinieerde AMS-scope en overeengekomen SLA's na goedkeuring van de Klant in het kader van de services tijdens de Operationele fase of een Wijzigingsaanvraag ten opzichte van het Orderformulier; documentatie op basis van Tickets en, indien noodzakelijk, productsupportaanvragen.
- **Aanvraagverwerking** verwijst naar de acceptatie van Tickets van Key Users conform gedefinieerde SLA's, de implementatie van Serviceaanvragen, Aanvragen voor Doorlopende activiteiten en overeengekomen Standaardwijzigingen conform de gedefinieerde AMS-scope en overeengekomen SLA's en documentatie op basis van Tickets.
- **Eventbeheer** verwijst naar bewakingsactiviteiten zoals deze in het bewakingsconcept zijn gespecificeerd, de aanmaak van Incidenttickets voor vastgestelde problemen, de bewaking van waarschuwingen, de classificatie van waarschuwingen op basis van hun ernst, de aanmaak van Incidenttickets voor kritische waarschuwingen, het nemen van corrigerende maatregelen middels de verwerking van Incidenttickets, de uitvoering van proactieve aanpassingen aan relevante parameters om verdere problemen te voorkomen, documentatie op basis van Tickets en, indien noodzakelijk, productsupportaanvragen.
- **Proactieve services voor SAP-applicaties** verwijst naar de proactieve periodieke services die SAP levert, waarbij de Klant en SAP een vooraf gedefinieerd serviceplan overeenkomen waarin de taken, inspanningen en uitvoeringsfrequentie worden bepaald. SAP voert het overeengekomen Klantspecifieke serviceplan uit via een Serviceaanvraag of anderszins zonder dat de Klant verder actie onderneemt. Proactieve services worden gedocumenteerd in een Ticket en worden door de servicerapportage transparant gemaakt. Uitbreiding en aanpassing van de proactieve servicescope moet worden goedgekeurd. Hiervoor kan een commerciële Wijzigingsaanvraag nodig zijn.
 - **Onderhoud proactieve oplossing** verwijst naar het beheer van een serviceplan voor het onderhouden van de klantoplossing. Dit omvat: beheer en uitvoering als SAP

Support Packages Stack (SPS)-implementatie (beheer van SPS implementatie, basisplan opstellen op basis van de bijdrage van betrokken partijen, technische implementatie van SAP SPS (wordt niet geleverd indien dit reeds is gedekt door het onderliggende SAP cloud-aanbod), applicatiegerelateerde validatie en aanpassingen voor applicaties binnen de scope), proactieve evaluatie van beschikbare SAP Security Notes en SAP Legal Change Notes, relevant scopevoorstel voor klantspecifieke applicatie en implementatie in lijn met klantspecifieke vereisten.

- **Testbeheer en -uitvoering** verwijst naar het beheren van de serviceplantests bij werkzaamheden en het regelmatig doorvoeren van aanpassingen. Dit omvat: de opbouw van een testbibliotheek voor overeengekomen testscenario's, het mogelijk maken van testautomatisering door testscripts, het uitvoeren van regressietestscripts en handmatige testscenario's (de doorlooptijd voor volledige en beperkte bibliotheekuitvoering is 2 weken indien niet anders overeengekomen), proactief onderhoud van testscenario's en scripts voor de klantoplossing in de scope, inclusief het nemen van corrigerende maatregelen voor testfouten en de documentatie van wijzigingsverslagen in Incidenttickets, het registreren van defecten en het triggeren van corrigerende maatregelen voor testbevindingen door het aanmaken van Incidenttickets voor het toepasselijke functionele gebied, rapportage over testvoortgang tijdens de uitvoering.
- **Release- en implementatiebeheer** verwijst naar het beheren van de release en implementatie van het serviceplan bij werkzaamheden en het regelmatig doorvoeren van aanpassingen. Dit omvat: definitie van releasecategorieën, wijziging van categorieën en prioriteiten, levering van een agenda met kleine en grote releases aan de Klant, planning van retrofitactiviteiten voor dualtrack-landschappen (onderhouds- en ontwikkelingslandschappen), beheer van releasecycli, ondersteuning van het Engagement Management en coördinatie van releaseactiviteiten, ondersteuning van Project Portfolio Management (grote releases) en ondersteuning van Change Request Management (kleine releases)
- **Managed Operations Control Center** De procedure die wordt gebruikt voor het leveren en uitvoeren van het uitbestede Operations Control Center. Dit omvat: het opzetten van kritieke incidentprocedures in samenwerking met bedrijfs- en IT-processen van de Klant, proactief toezicht op vooraf gedefinieerde monitoringstatistieken, monitoring van waarschuwingen en uitzonderingen, het uitvoeren van analyses voor drempels die worden overschreden (events), het uitvoeren van gedocumenteerde remediëringsactiviteiten om de impact op het bedrijf of de werkzaamheden te verminderen, op aanvraag een oplossingsproces triggeren voor kritieke incidenten namens de Klant en het onderhoud verzorgen van de monitoringomgeving en dashboardmogelijkheden.
- **Beveiligingswerkzaamheden** verwijzen naar veiligheidsbeheer bij werkzaamheden binnen een contractueel overeengekomen scope. Deze kunnen omvatten: Security Strategy & Planning (Security Advisory Service, Security Strategy and Planning (effectiviteitsbeheer van het beveiligingsserviceplan bij werkzaamheden en het regelmatig doorvoeren van aanpassingen), Security Reporting (beveiligingsrapportage; Segregation on Duty Check, Pre and Post Audit Guidance), Security Operation (Security Risk Assessment, Security Monitoring), Security for Application Operation and Maintenance (External Support Authorization, RFC Security, Kerberos Authentication for SAP GUI, Secure Network Communication, Authorization Upgrade, User and Role Management).
- **Doorlopende verbetering** verwijst naar de doorlopende verbeteringsservices die SAP levert, waarbij de Klant en SAP een vooraf gedefinieerd serviceplan overeenkomen waarin de taken, inspanningen en uitvoeringsfrequentie worden bepaald. SAP voert het overeengekomen

Klantspecifieke serviceplan uit via een Serviceaanvraag of anderszins zonder dat de Klant verder actie onderneemt. Doorlopende verbeteringsservices worden gedocumenteerd in een Ticket en worden door de servicerapportage transparant gemaakt. Uitbreiding en aanpassing van de doorlopende verbeteringscope moet worden goedgekeurd. Hiervoor kan een commerciële Wijzigingsaanvraag nodig zijn.

- **Verbetering van IT-werkzaamheden** De procedure die wordt gebruikt voor het beheer van de effectiviteit van operationele verbeteringen in het serviceplan bij werkzaamheden en de regelmatige aanpassing daarvan. Dit omvat: de analyse van de huidige en beoogde ontwikkelingsstatus van de Klant qua werkzaamheden, applicatielevenscyclusbeheer, IT-servicebeheer en eventueel andere specifieke interessegebieden, zoals onderling overeengekomen, het triggeren van de implementatie en overname van serviceplanonderwerpen, zoals goedgekeurd door de Klant en het houden van scope-, plannings- en evaluatieworkshops.
- **Bedrijfsverbetering** De procedure die wordt gebruikt voor een regelmatige proactieve analyse van de zakelijke behoeften van de Klant voor de SAP-applicatieomgeving, waarin begeleiding in de SAP-oplossingsarchitectuur wordt geboden met identificatie van een mogelijk technologisch en bedrijfsprocesgerelateerd verbeterings- en innovatiepotentieel, ontwikkeling en onderhoud van een verbeteringsbacklog, voorstellen voor geavanceerde implementatieontwerpen, geschatte inspanningen en mapping voor het release- en implementatieplan. De releasebacklogonderwerpen worden overgedragen voor verdere verwerking binnen Wijzigingsbeheer en Release- en implementatiebeheer.

SAP kan sommige services in een proactieve of reactieve modus bieden. Als services in een reactieve modus worden geleverd, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om kwesties, problemen of werktaken voor SAP te identificeren bij het leveren van de Services. Elk aanvraag moet aan SAP worden gericht door het openen en verzenden van een Ticket naar SAP via SAP Support Portal, inclusief de volledige documentatie van de vraag. Tickets kunnen worden geclassificeerd als Eventbeheer, Incidentbeheer, Probleembeheer, Wijzigingsbeheer of Aanvraagverwerking. Als services in een proactieve modus worden geleverd, neemt SAP het initiatief om kwesties, problemen of werktaken voor SAP te identificeren bij het leveren van de Application Management Services. Tenzij anders overeengekomen in het toepasselijke Orderformulier, worden proactieve service alleen verstrekt voor productiesystemen.

SLA's worden alleen gemeten voor Tickets die zijn aangemaakt via SAP Support Portal of de SAP Solution Manager-applicatie van de Klant die online een supportverbinding onderhoudt met SAP Service and Support voor de SAP-installatie binnen de scope van deze Overeenkomst of voor Tickets die door SAP zijn aangemaakt in SAP's supportlandschap namens de Klant.

SAP levert de bovenstaande AM-servicecomponenten voor zover ze door de Klant zijn geselecteerd en in het Orderformulier zijn gedocumenteerd tot het overeengekomen aantal arbeidsuren per maand dat in het Orderformulier wordt genoemd. SAP levert de geselecteerde AM-services (conform het Orderformulier) in het kader van de verbintenis uitsluitend voor de AMS-omgeving. De aard en het type van de AM-activiteiten worden gedefinieerd in de Annex "AMS-rollen en verantwoordelijkheden". Voor de uitvoering van sommige services dienen zowel door het personeel van de Klant als het personeel van SAP taken te worden uitgevoerd.

Services die plaatsvinden in een live omgeving worden op afstand door SAP verricht. On-site services die op verzoek van de Klant plaatsvinden en die de gespecificeerde tijdslijmieten overschrijden, vergen een kennisgevingstermijn van ten minste één maand en dienen te worden aangevraagd middels een Wijzigingsorder conform de Wijzigingsaanvraagprocedure die wordt

gedefinieerd in Annex A. SAP kan de beschikbaarheid van resources voor deze services niet garanderen.

Supportaanvragen mogen uitsluitend bij SAP AMS worden ingediend via SAP Support Portal De Klant is verantwoordelijk voor het instellen, gebruiken en onderhouden van de ticketing-infrastructuur zoals beschreven in "Aanvullende verantwoordelijkheden van de Klant, inclusief samenwerking(verplichtingen)" in Artikel 3, tenzij anders overeengekomen in het toepasselijke Orderformulier. SAP draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de juiste werking van de Ticketreplacatie in de ticketing-infrastructuur van de Klant naar SAP.

3. Verbintenaanpak voor Application Management Services

a. Verbintenisbeheer

SAP en Klant zullen beiden een Engagement Manager aanstellen. De Engagement Manager van de Klant dient gemachtigd te zijn om namens de Klant de vereiste beslissingen te nemen of om ervoor te zorgen dat dergelijke beslissingen zonder onnodige vertraging worden genomen en dient een lijst met belangrijke contactpersonen bij de Klant (inclusief rol, titel, telefoonnummer (kantoor), mobiel telefoonnummer, e-mailadres, enzovoort) te verstrekken. De Engagement Managers dienen nauw met elkaar samen te werken om de voorwaarden van dit Supplement en de eventuele Orderformulieren te beheren. Alle Application Management Services die door de toegewezen SAP-resources worden uitgevoerd, dienen te worden gecoördineerd met de Engagement Manager van de Klant.

b. Verbintenismethodologie

Een AMS-verbintenis bestaat uit vier fasen met verschillende duur: Overgang, Stabilisatie, Werkzaamheden en Afsluiting.

b1. Overgang

De overgangsfase gaat vooraf aan de stabilisatie- en werkzaamhedenfasen en heeft als doel om samen alle benodigde rollen, processen en tools voor een succesvolle levering van de Application Management Services in de volgende fasen vast te stellen. Er worden geen Tickets verwerkt tijdens deze fase.

SAP voorziet in een supportstructuur om ervoor te zorgen dat de voor de levering van de Application Management Services vereiste resources beschikbaar zijn en dat ze over de noodzakelijke Klantspecifieke kennis beschikken voor de te gebruiken ondersteunde applicaties.

Het gaat hierbij met name om het volgende:

- Aanstelling van SAP Engagement Manager
- Integratie in processen van SAP's Servicedesk
- Overdracht van kennis op het gebied van de Klantspecifieke AMS-omgeving aan het SAP-supportteam

Er wordt aan het begin van de overgangsfase een gezamenlijk overeengekomen projectplan opgesteld tijdens gedetailleerde besprekingen met de Klant. Met dit plan worden alle te leveren services gedurende deze fase getraceerd.

Een belangrijke activiteit in de overgangsfase is kennisoverdracht om het SAP AMS-team vertrouwd te maken met de specifieke kenmerken van de Klantoplossing. De intensiteit waarmee en manier waarop de kennisoverdracht plaatsvindt, is afhankelijk van de IT-organisatie of eventuele implementatiepartner van de Klant en de complexiteit van de door de Klant ondersteunde AMS-omgeving (aantal systemen, applicatiescenario's, bedrijfsprocessen en aanpassingen binnen de AMS-omgeving, aantal niet-SAP-applicaties en -interfaces, enz.).

De kennisoverdracht wordt gecoördineerd door de Engagement Manager van SAP, in nauwe samenwerking met de Klant of de eventuele verantwoordelijke contactpartner van de Klant en met

de eventuele voor de implementatie verantwoordelijke projectmanager. De kennisoverdracht richt zich op de bedrijfsprocessen die worden genoemd in het Orderformulier.

De kennisoverdracht voorziet het SAP-team van de kennis die voor de levering van de services vereist is. Het kan daarbij onder andere gaan om informatie, records, documenten, testscripts, gegevens en live demosesies die betrekking hebben op de levering door SAP aan de Klant van de services die binnen de scope vallen.

De overgangsfase is een project op zich en bestaat uit 2 primaire stappen: Overgangsplanning en Overgangsuitvoering (inclusief definitieve servicevalidatie en -test). De duur van deze fase is afhankelijk van de complexiteit van de AMS-verbintenis.

De voornaamste stappen van de overgangsfase zijn de volgende:

| | | |
|---------------------|-------------------------|---|
| Overgangsplanning | Plannen en voorbereiden | Gedetailleerde workshops tussen Klant en SAP (inclusief inventarisatie van benodigde vaardigheden voor teamsamenstelling, planning van kennisoverdracht, enz.), onboarding van team (aan de Klant gerelateerd, cultureel, enz.) en definitie van verantwoordelijkhedenmatrix en aansturingsmodellen |
| | Technisch voorbereiden | Aanvraag en ingebruikstelling van infrastructuur, toegang tot applicaties en andere resources die voor ondersteuning van Klant noodzakelijk zijn; installeren en testen van tickettool |
| Overgangsuitvoering | Kennis verwerven | SAP woont door Klant of eventuele verantwoordelijke contactpartner van Klant geleide kennisoverdrachtsessies bij en zorgt er voor zover nodig voor dat documentatie wordt verzameld, bijgewerkt en/of voorbereid Evalueren van de door de klant geleverde documentatie. |
| | Schaduwsupport | Optionele stap: SAP observeert en assisteert Klantteam op locatie of op afstand (locaties nader te bepalen). |
| | Omgekeerd schaduw | Optionele stap: SAP voert services uit, terwijl Klantteam ondersteunt als escalatiecontactpersonen. |
| | Overgangsfase afronden | Service test voor SLA-beheer, -rapportage en -monitoring. SAP voert laatste controles van Operationele Gereedheid uit en coördineert overstapactiviteiten. Aan de overgangsfase wordt door Klant en SAP een eindgoedkeuring gegeven. |

Naast de Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de Klant inzake Application Management Services die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, moet het volgende worden verstrekt tijdens de overgangsfase:

- Gedetailleerde systeemdokumentatie voor de ondersteunde systemen.
- Ervoor zorgen dat SAP-medewerkers alle benodigde gebruiksrechten ontvangen voor de Klantsystemen. Tijdens de Planningsfase wordt bepaald welke machtigingen aan deze gebruikers moeten worden toegewezen.
- De Key Users van de Klant ondersteunen het SAP AMS-team bij het verwerven van de benodigde kennis om de bedrijfsprocessen binnen de scope te kunnen ondersteunen. Daarnaast verstrekt de Klant de relevante documentatie voor de Application Management Services en, indien nodig, andere documenten.

b2. Stabilisatie

De stabilisatiefase gaat vooraf aan de werkzaamhedenfase en heeft tot doel om alle aspecten van de activiteiten met betrekking tot oplossingen stabiel neer te hebben gezet wanneer de productieve SLA-meting start in de werkzaamhedenfase. Deze fase is optioneel en afhankelijk van de specifieke situatie van de Klant.

Tijdens de stabilisatiefase worden de in Artikel 2 beschreven services op afstand geleverd in overeenstemming met de overeengekomen scope, maar zonder SLA's. Tickets worden verwerkt conform het Eventbeheer-, Incidentbeheer-, Probleembeheer-, Wijzigingsbeheer- of Aanvraagverwerkingsproces. Tijdens deze fase worden de applicatielandschappen gestabiliseerd en neemt de vertrouwdeheid van de consultants met het systeemlandschap toe.

Indien nodig biedt SAP uit hoofde van deze overeenkomst bovendien support op locatie gedurende een in het Orderformulier voor AMS overeengekomen aantal dagen per event. Voor services die on-site worden uitgevoerd is, ongeacht de prioriteit van het probleem, vooraf een kennisgeving vereist. On-site services worden gedocumenteerd in Tickets die dienen te worden verwerkt conform het proces Eventbeheer, Incidentbeheer, Probleembeheer, Wijzigingsbeheer of Aanvraagverwerking.

De duur van deze fase is afhankelijk van de complexiteit van de AMS-verbintenis.

De voornaamste stappen van de stabilisatiefase zijn de volgende:

| | | |
|--------------|--|--|
| Stabilisatie | Kick-offwerkzaamheden | Een kick-offbespreking houden met de organisatie van de Klant (bijvoorbeeld met Key Users) |
| | Documentatie en ITSM-procedures afronden | Bedrijfsprocessen en technische documentatie door de Klant en SAP en volgens de AMS Procedural Manual door SAP worden bijgewerkt op basis van de ervaringen in de stabilisatiefase, zodat de relevante documentatie is afgerond en de services kunnen worden geleverd. |

b3. Werkzaamheden

De werkzaamhedenfase is de hoofdfase van de AMS-verbintenis.

De services die tijdens de live fase worden geleverd en in Artikel 2 worden beschreven, worden door SAP op afstand geleverd en gedocumenteerd in Tickets die dienen te worden verwerkt conform het Eventbeheer-, Incidentbeheer-, Probleembeheer-, Wijzigingsbeheer- of Aanvraagverwerkingsproces. Alle Tickets worden verwerkt conform de overeengekomen SLA's en scope van de oplossing zoals gedefinieerd in het toepasselijke Orderformulier.

Indien nodig levert SAP on-site AM-services gedurende maximaal een in het Orderformulier voor AMS overeengekomen aantal dagen per event. Voor services die on-site worden uitgevoerd is, ongeacht de prioriteit van het probleem, vooraf een kennisgeving vereist. On-site services worden gedocumenteerd in Tickets die dienen te worden verwerkt conform het proces Eventbeheer, Incidentbeheer, Probleembeheer, Wijzigingsbeheer of Aanvraagverwerking.

On-site services die op verzoek van de Klant plaatsvinden en die de gespecificeerde tijdslijmieten overschrijden, vergen een kennisgevingstermijn van ten minste één maand en dienen te worden aangevraagd middels een Wijzigingsorder conform de procedure Wijzigingsorder. SAP kan niet garanderen dat zij in staat zal zijn resources voor deze services te leveren.

De voornaamste stappen van de operationele fase zijn de volgende:

| | | |
|---------------|---|---|
| Werkzaamheden | Servicelevering | Dagelijkse monitoring en support leveren. |
| | SLA-monitoring | De SLA bewaken om overtredingen van de SLA te voorkomen. |
| | Governance-besprekingen | Regelmatig interne besprekingen en besprekingen met de Klant houden om de kwaliteit van de serviceverlening te waarborgen en om proactieve taken, evenals doorlopende verbeteringen, te bespreken en daarover afspraken te maken. |
| | Rapportage en facturering | Regelmatig rapportages verstrekken. |
| | Documentatie over ITSM-procedures bijwerken | Regelmatig de bedrijfsprocessen en technische documentatie door de Klant en volgens de AMS Procedures Manual van SAP evalueren en bijwerken. |

b4. Afsluiting

De afsluitingsfase is de laatste fase van de AMS-verbintenis. Het begin en einde van deze fase worden niet gepland op het moment dat het contract wordt gesloten, maar pas overeengekomen zodra de Klant of SAP een beëindigingskennisgeving verstrekt. De duur van deze fase varieert al naargelang de afronding van de activiteiten.

De afsluitingsfase heeft tot doel om de AM-service bij SAP gezamenlijk te beëindigen door de verantwoordelijkheden aan de Klant terug te geven.

SAP retourneert alle ontvangen documentatie en ondersteunt op verzoek van de Klant tijdens deze afsluitingsfase van de verbintenis de kennisoverdrachtsessies.

Tijdens de afsluitingsfase blijft de serviceverlening zoals beschreven in de werkzaamhedenfase, met name het verwerken van Tickets conform het Eventbeheer-, Incidentbeheer-, Probleembeheer-, Wijzigingsbeheer- of Aanvraagverwerkingsproces. Extra activiteiten worden beheerd in een project. Er wordt aan het begin van de afsluitingsfase een gezamenlijk projectplan (terugtrekkingsplan) opgesteld tijdens gedetailleerde besprekingen met de klant. Met dit plan worden alle te leveren services gedurende deze fase getraceerd.

De voornaamste stappen van de afsluitingsfase zijn de volgende:

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| Kennisoverdracht | Kennisoverdrachtsessies | Klant wacht op kennisoverdrachtsessies die door SAP worden geleid. |
| | Bespreking voor overdracht en eindgoedkeuring | Klant en SAP verifiëren of alle afsluitingsactiepunten zijn uitgevoerd en de klant geeft zijn eindgoedkeuring als het officiële einde van de verbintenis. |
| Afsluiting van de verbintenis | Tickets afhandelen | Tickets verwerken en bevestigen door de Klant voordat de Services worden beëindigd. |
| | Deactivering | Beëindiging van processen, besprekingen, eindrapportage en facturering. |
| | Technisch voorbereiden | Deactivering van gebruikers, infrastructuur en toolomgeving. |

c. Serviceniveaus

De Serviceniveaus van de Application Management Services kunnen als volgt worden gedefinieerd:

- Initiële reactietijd
- Oplossingstijd (indien overeengekomen in het Orderformulier)
- Servicetijd

De specifieke waarden van de bovengenoemde Serviceniveaus worden gespecificeerd in het relevante Orderformulier en zijn van toepassing op basis van de definitie voor de onderstaande Ticketprioriteiten.

Aan de SLA voor Oplossingstijd is voldaan indien SAP, binnen het Serviceniveau, een (tijdelijke) oplossing of een actieplan voorstelt. Als het oplossingsvoorstel op een tijdelijke oplossing is gebaseerd, komen SAP en Klant een actieplan overeen voor het opstellen en uitvoeren van een permanente oplossing. Dit actieplan bevat een tijdlijn, actiepunten en verantwoordelijke personen. De SLA voor Oplossingstijd wordt gemeten in de SAP AMS Ticket-tool.

Indien Klant de prioriteit van een Ticket wijzigt, begint de "Initiële reactietijd" en de "Oplossingstijd" van het serviceniveau opnieuw te lopen vanaf dit punt.

De Oplossingstijd start als de Ticketstatus wordt ingesteld op "In Process". De Oplossingstijd stopt als het Ticket de status "Customer Action" heeft en loopt door als deze de status "In Process" bij SAP heeft. De Oplossingstijd stopt ook als SAP de status "On Hold" instelt en blijft alleen doorlopen als de status door SAP wordt ingesteld op "In Process". De status "On Hold" kan in de volgende situaties worden ingesteld:

- Ticket retourneren aan Klant met het verzoek om aanvullende informatie
- Ticket retourneren aan Klant met het verzoek om goedkeuring voor een oplossing
- Omstandigheden die buiten de macht vallen van het SAP AMS-team (zie hieronder)
- Vertragingen die zijn veroorzaakt door derden (dat wil zeggen niet door het SAP AMS-team); in dit verband worden ook andere SAP-units dan SAP AMS beschouwd als "Derden"

De SLA voor Oplossingstijd is alleen van toepassing onder de volgende omstandigheden:

- Het Ticket is geclassificeerd als "Incident"
- Het probleem doet zich voor in een productiesysteem
- De Ticketprioriteit is ingesteld in overeenstemming met de prioriteitsdefinities

Die keren dat een Ticket onder Productsupport valt, vallen buiten de Oplossingstijd-berekening.

De Oplossingstijd geldt enkel indien aan de vereisten voor de SLA voor Oplossingstijd is voldaan en als de klant zijn verplichtingen nakomt. Dat betekent in het bijzonder:

- Klant biedt SAP externe werktoegang
- Klant zorgt ervoor dat de SAP-systemen die zijn beschreven in het toepasselijke Orderformulier, met name hardware en netwerk, beschikbaar zijn.
- Klant levert alle machtigingen die SAP nodig heeft om de beschreven en overeengekomen services te verstrekken. Dit omvat met name technische machtigingen die nodig zijn om te werken in de SAP-systemen die zijn beschreven in het toepasselijke Orderformulier.
- Klant zorgt ervoor dat wijzigingen in de SAP-systemen die niet door SAP zijn geïmplementeerd, aan SAP ex ante bekend worden gemaakt. Dit wordt gedaan door het overhandigen van documentatie over alle technische en procesaspecten van de wijziging. Deze wijzigingen worden toegevoegd aan de scope na overeenstemming tussen beide partijen.
- Klant zorgt ervoor dat alle benodigde informatie wordt verstrekt om het probleem te onderzoeken. Dat betekent dat een Ticket ten minste het volgende moet bevatten:
 1. stap voor stap instructies voor het reproduceren van het probleem;
 2. een set gegevens om het probleem te reproduceren;
 3. een nauwkeurige beschrijving van het probleem (inclusief een vergelijking van het feitelijke en verwachte systeemgedrag).
- Klant zorgt ervoor dat er Key Users met voldoende functionele en technische expertise evenals beslissingsbevoegdheid beschikbaar en bereikbaar zijn (inclusief contactgegevens, zoals telefoonnummer).
- Klant maakt Tickets aan in SAP Support Portal.
- Klant ondersteunt het oplossingsproces actief. Dat betekent met name dat Klant de voorgestelde oplossing onmiddellijk valideert;
- Klant alle vereiste informatie onmiddellijk verstrekt; en
- Klant ervoor zorgt dat alle verstrekte gegevens en informatie juist zijn.

De volgende tijdvensters worden expliciet uitgesloten van de SLA voor Oplossingstijd:

- Onderhoudsvensters volgens de eisen van de Klant
- Tijdvensters die kunnen worden toegeschreven aan technische onbeschikbaarheid van de softwareoplossing (hardware, netwerk, infrastructuur of anderszins)
- Tijdvensters die kunnen worden toegeschreven aan problemen die werden veroorzaakt door de hostingprovider
- Tijdvensters die kunnen worden toegeschreven aan problemen met softwareproducten die niet in de scope zijn opgenomen

Bij events als gevolg van overmacht en andere incidenten die niet door SAP werden veroorzaakt en waardoor een soepel en ononderbroken oplossingsproces niet mogelijk is, is Oplossingstijd niet van toepassing tot de normale werkzaamheden kunnen worden hervat.

Indien de Klant (deels) verzuimt één of meer van de vermelde vereisten of slechts één of meer van de vermelde vereisten toereikend of binnen de vereiste tijd na te komen en daar vertragingen uit voortvloeien, treft SAP geen blaam, zelfs als de Oplossingstijd inmiddels is verstreken. De verantwoordelijkheid voor het niet naleven van bedrijfsprocesbeschikbaarheid, het vervullen van vereisten, de reactietijden en oplossingstijden ligt bij de Klant.

d. Ticketprioriteiten

De volgende prioriteitsniveaus (Ticketprioriteiten) zijn van toepassing op alle Tickets (en worden door de Klant toegewezen, maar mogen door SAP opnieuw worden toegewezen op basis van de onderstaande criteria en binnen de grenzen van het redelijke):

Zeer hoog: Een gemeld Incident dient de prioriteit "Zeer hoog" te krijgen indien het zeer ernstige gevolgen heeft voor normale bedrijfsprocessen of voor IT-processen die aan kernbedrijfsprocessen gerelateerd zijn en indien dringende werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd. Dit wordt gewoonlijk veroorzaakt door de volgende omstandigheden:

- Een productiesysteem is volledig uitgevallen.
- Een spoedig uit te voeren Go-Live of upgrade is in gevaar.
- De kernbedrijfsprocessen van de Klant ondervinden ernstige gevolgen.
- Er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar.

Het Incident dient onmiddellijk te worden verwerkt omdat de storing ernstige schade tot gevolg kan hebben.

Hoog: Een incident dient de prioriteit "Hoog" te krijgen indien het ernstige gevolgen heeft voor normale bedrijfsprocessen. Noodzakelijke taken kunnen niet worden uitgevoerd. Het probleem wordt veroorzaakt door onjuiste of niet-werkende functies in de AMS-omgeving waarvan de beschikbaarheid onmiddellijk noodzakelijk is. Het Incident dient zo spoedig mogelijk te worden verwerkt aangezien een onopgeloste storing de hele productieworkflow ernstig kan verstoren.

Middelhoog: een Incident dient de prioriteit "Middelhoog" te krijgen indien er gevolgen ontstaan voor normale bedrijfsprocessen. Het probleem wordt veroorzaakt door onjuiste of niet-werkende functies in de AMS-omgeving. De Klant bestelt een wijziging van of een service voor een bestaand kritisch bedrijfsproces.

Laag: Een incident dient de prioriteit "Laag" te krijgen indien er weinig of geen gevolgen ontstaan voor normale bedrijfsprocessen. Het probleem wordt veroorzaakt door onjuiste of niet-werkende functies in de AMS-omgeving die echter niet dagelijks of zelden worden gebruikt. Deze prioriteit wordt ook gebruikt voor andere serviceaanvragen.

e. Servicereportage voor AMS

SAP stelt maandelijks een AMS-rapport op dat de Klant van informatie voorziet over de services die de vorige maand zijn geleverd. Dit AMS-rapport wordt online via het AMS Reporting Dashboard beschikbaar gesteld voor de afgelopen rapportmaand en als downloadbaar pdf-document voor de afgelopen twaalf (12) rapportmaanden. Het omvat de volgende informatie over de services in de desbetreffende rapportperiode:

- Overzicht van de ondersteunde applicaties in de AMS-omgeving binnen de scope van de geleverde services

- Beheeroverzicht en aanbevelingen voor doorlopende verbetering
- Totaal aantal Tickets dat is ontvangen, inclusief een specificatie per servicecategorie, prioriteit, locatie en applicatie
- Totaal aantal Tickets dat (niet) is voltooid, inclusief een specificatie per applicatie
- Totale inspanning voor verwerkte Tickets per maand en cumulatief voor de afgelopen twaalf maanden (inclusief specificatie per applicatie en servicecategorie)

Bovendien is online real-time rapportage van Tickets beschikbaar via het AMS Reporting Dashboard, met gedetailleerde informatie over tickets voor AMS (inclusief ticket-ID, prioriteit, applicatie, servicecategorie en status)

f. Rollen en verantwoordelijkheden van SAP en de Klant

SAP en de Klant voeren de belangrijkste verbintenisactiviteiten als volgt uit:

| Belangrijkste verbintenisstaken | Rol van SAP | Rol van de Klant |
|---|-------------|------------------|
| Vorbereiding van verbintenis | B/V | A |
| Kick-offworkshop | B/V | A |
| Overgang en overdracht (conform XXX) | A | B/V |
| Application Management Services (volgens scope in dit document) | V | C/V |
| Gebruik van applicatie | A | B/V |

| | |
|-----------------------------------|---|
| (V) Verantwoordelijk | Is op een tactisch niveau verantwoordelijk voor de uitvoering van de taak. De persoon die deze rol heeft, is de "uitvoerder". Hij of zij rapporteert aan de "Beslissende" partij. |
| (B) Beslissend | Is bevoegd om te fiatieren. De partij die deze rol heeft, stuurt aan en zet de strategische koers voor de uitvoering van een taak uit door de taak te delegeren naar een "Verantwoordelijke" partij. Kan bijdragen aan de uitvoering van een taak, maar voert niet per se uit. |
| (A) Adviserend | Kan advies geven wanneer een beslissing van invloed is op zijn/haar werkterrein. De persoon die deze rol heeft, wordt geconsulteerd voordat er beslissingen worden genomen of goedkeuringen worden afgegeven, maar is uiteindelijk niet degene die de beslissing neemt of de goedkeuring afgeeft. |
| (G) Geïnformeerd | Wordt ingelicht nadat een beslissing is genomen maar voordat actie wordt ondernomen. |
| (B/V) Beslissend/verantwoordelijk | Heeft zowel goedkeuringsbevoegdheid als tactische verantwoordelijkheid. De persoon die deze rol heeft, stuurt aan, zet de strategische koers voor de uitvoering van een taak uit en voert de taak uit. Hij of zij is zowel de "Uitvoerder" als de "Fiatteur". |

g. Aansturing van de verbintenis

Er wordt met de frequentie die in de onderstaande tabel wordt gedefinieerd door SAP en de Klant regelmatig een gezamenlijke statusbespreking gehouden om openstaande problemen op te

helderen en vragen te beantwoorden en zo een doelmatige communicatie tussen SAP en de Klant te bevorderen:

| Event | Aanwezigen | Datum en tijd | Doel | Frequentie | Gebruikelijke opzet |
|--|--|---|--|-------------------|---|
| Wekelijkse bespreking van Klant en SAP | <ul style="list-style-type: none"> SME van Klant, Engagement Manager van Klant en Engagement Manager van SAP | 1 uur Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> Wekelijkse statusupdate bespreken Openstaande punten doornemen Risico's en problemen bespreken en oplossingen overeenkomen Openstaande incidenten/problemen of configuratie-aanvragen bespreken | Wekelijks | Face-to-face en/of conference- of videocall |
| SAP voorziet klanten van een maandelijks serviceraapport | <ul style="list-style-type: none"> N.v.t. | Maandelijks event | <ul style="list-style-type: none"> Transparantie bieden over de feitelijke servicelevering en SLA-prestaties in de afgelopen maand | Maandelijks | Maandelijks serviceraapport |
| Bespreking van stuurgroep van Klant en SAP | <ul style="list-style-type: none"> Stuurgroep Management, Engagement Manager van Klant en Engagement Manager van SAP | 2 uur Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> Overgangsvoortgang bespreken Financiën, planning en te leveren resultaten bespreken Risico's en problemen bespreken Actiepunten oplossen Feedback verzamelen | Elk kwartaal | Face-to-face |
| Contract-evaluatiesessie van Klant en SAP | <ul style="list-style-type: none"> Management Engagement Manager van Klant en Engagement Manager van SAP | 1 dag Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> Planning, scope, service-uren en aantal resources volgens Scopedocument bespreken SLA bespreken | Jaarlijks | Face-to-face |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Prestaties en te leveren producten bespreken | | |
| <p>Indien de scopepunten van de AM-service "Bedrijfsverbetering" en/of "Verbetering van IT-werkzaamheden" zijn gekozen, worden de volgende aanvullende governance-events doorgaans uitgevoerd door SAP en de Klant.</p> | | | | | |
| Bedrijfs-verbetering – plannings-bespreking | <ul style="list-style-type: none"> • Management Klant en SME (bedrijfs-eigenaar, architecten, Engagement Manager van Klant) • SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect | 2 dagen Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsprioriteiten en focusgebieden voor verbeteringen en innovaties instellen • Bedrijfsvereisten valideren/verstrekken en backlog bijhouden • Actiepunten definiëren en koppelen aan oplossingrelease-agenda • Jaarlijks serviceplan voor bedrijfsverbetering opstellen en eindgoedkeuring van de Klant initiëren | Jaarlijks | Service-planning-workshop (face-to-face en/of conference- of videocall) |
| Bedrijfs-verbetering - operationele evaluatie- en planningsessie | <ul style="list-style-type: none"> • SME van Klant, • SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect | 2 uur Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie van bedrijfsverbeteringsactiviteiten en geleverde waarde • Evaluatie van doorlopende activiteiten en openstaande actiepunten • Serviceplan voor bedrijfsverbetering bijwerken en eindgoedkeuring van de Klant initiëren | Nader te bepalen (driemaandelijks/maandelijks) | Evaluatie- en plannings-sessie (face-to-face en/of conference- of videocall) |
| Verbetering van IT-werkzaamheden - beoordelings- | <ul style="list-style-type: none"> • Management Klant en SME (IT-proces-eigenaar, architecten, | 2 dagen Datum en tijd nader te bepalen | <ul style="list-style-type: none"> • Basisbeoordeling van de huidige operationele efficiëntie • Bepaling van | Jaarlijks | Service-planningworkshop (face-to-face en/of conference- of |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|
| en plannings- bespreking | Engagement Manager) • SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect | | operationele verbeterings-KPI's • Beoordeling van verbeterings-KPI's tijdens de vorige periode • Lopende operationele verbeteringen in het serviceplan opstellen/bijwerken | | videocall) |
| Verbetering van IT- werkzaam- heden - operationele evaluatie- en planningsessie | • SME van Klant, • SAP Engagement Manager, SAP Solution Architect | 2 uur Datum en tijd nader te bepalen | • Evaluatie van doorlopende verbeterings- activiteiten en geleverde waarde • Beoordeling huidige operationele verbeterings-KPI's • Openstaande actiepunten en doorlopende activiteiten • Lopende operationele verbeteringen in het serviceplan aanpassen | Nader te bepalen (driemaande- lijks/maande- lijks) | Evaluatie- en planningsessie (face-to-face en/of conference- of videocall) |

h. Aanvullende verantwoordelijkheden van de Klant, inclusief samenwerking(sverplichtingen)

- (i) Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat SAP van redelijkerwijs voldoende documentatie over haar bedrijfsprocessen wordt voorzien, zodat SAP haar verantwoordelijkheden kan nakomen.
- (ii) AM-services worden uitsluitend verstrekt nadat er via SAP Support Portal een Ticket bij SAP is ingediend waarin de aanvraag gedetailleerd wordt beschreven.
- (iii) De Klant zorgt ervoor dat SAP toegang heeft tot de ondersteunde systemen binnen de AMS-omgeving van de Klant en draagt de kosten die hieruit voortvloeien.
- (iv) Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat de partijen die haar niet-SAP-productsupport leveren in redelijke mate samenwerken door de vragen en Tickets die door SAP worden doorgestuurd tijdig in ontvangst te nemen en te behandelen.
- (v) De Klant is verantwoordelijk voor alle gegevens die in de systemen worden opgeslagen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant een back-up te maken van haar gegevens. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anderszins wordt aangegeven door de Klant, mag SAP altijd handelen in de veronderstelling dat van alle gegevens van de Klant een back-up is gemaakt.
- (vi) De Klant zorgt ervoor dat een release van nieuwe Software of een upgrade van Software voldoet aan de interfacevereisten van de applicatiescope waarop de AM-

- services van toepassing zijn en dat SAP ten minste acht (8) weken vóór de release van de nieuwe Software of de upgrade van de Software in kennis wordt gesteld.
- (vii) De Klant houdt gedurende de Termijn een met name genoemde vertegenwoordiger aan die als primaire contactpersoon van de Klant zal optreden bij de interactie met SAP en die de bevoegdheid heeft om beslissingen te nemen over acties die uit hoofde van dit contract door de Klant dienen te worden ondernomen.
 - (viii) De Key Users van de Klant dienen in staat te zijn Eerstelijnsupport aan End Users te leveren. De Eerstelijnsupport verzamelt informatie van de Klant over een serviceonderbreking of -aanvraag. In het geval van een serviceonderbreking probeert de Eerstelijnsupport het probleem te analyseren en een (tijdelijke) oplossing vast te stellen of wordt het probleem geëscaleerd naar SAP AMS.
 - (ix) De Klant en SAP vervangen teamleden met onvoldoende vaardigheden of wegvallende teamleden zonder onnodige vertraging indien dit gedurende de looptijd van de verbintenis noodzakelijk geacht wordt.
 - (x) Lang genoeg voor de overgangsfase stelt de Klant technische documentatie, End User-documentatie en bedrijfsprocesdocumentatie in het Engels ter beschikking van SAP (uitzonderingen kunnen worden vermeld in het toepasselijke Orderformulier). Indien de Klant verzuimt deze documentatie tijdig beschikbaar te maken of indien de documentatie niet gedetailleerd genoeg is, kunnen de AMS later van start gaan en kunnen de supportinspanningen van SAP en de bij de Klant in rekening te brengen vergoedingen toenemen.
 - (xi) De Klant informeert SAP tijdig, d.w.z. met een minimale kennisgevingstermijn van drie (3) maanden, over wijzigingen van de vereiste AM-services qua volumes, talen of serviceperioden.
 - (xii) De Klant voorziet SAP voor de halfjaarlijkse audits kosteloos van een gebruiker met alle vereiste autorisaties. Dit is vereist voor alle systemen waarbij SAP verantwoordelijk is voor het transportbeheer (het beheer van de technische implementatie van wijzigingen uit DEV-systemen in PRD-systemen). De Klant bevestigt bovendien dat haar transportbeheer voor auditdoeleinden mag worden gecontroleerd en dat deze informatie ook ter beschikking van de respectieve auditors wordt gesteld. Dit geldt alleen indien tijdens de instelfase is overeengekomen dat SAP verantwoordelijk is voor transporten naar de PRD-omgeving.
 - (xiii) De Klant garandeert tijdens de overeengekomen serviceperioden de beschikbaarheid van een toereikend aantal Key Users met de noodzakelijke kennis op het gebied van technologieën, applicaties en bedrijfsprocessen en met voldoende vaardigheden voor de communicatie met SAP's AMS-consultants in de overeengekomen supporttaal. De Klant voorziet SAP bovendien van een lijst met deze Key Users en eventuele door de Klant toegewezen resources van derden, inclusief de naam, de functie, het telefoonnummer, het faxnummer en het e-mailadres. De Klant zorgt ervoor dat alle Key Users vertrouwd zijn met het supportproces, inclusief de aanmaak en verwerking van Tickets via SAP Support Portal of SAP Solution Manager-applicatie van de Klant.
 - (xiv) Indien de Klant (deels) verzuimt deze samenwerkingsverplichtingen na te komen dan wel verzuimt deze verplichtingen op een toereikend kwaliteitsniveau na te komen, kan SAP om aanpassingen van de planning verzoeken en/of aanvullende vergoedingen in rekening brengen om de toegenomen kosten te dekken die voor SAP voortvloeien uit het verzuim van de Klant.
 - (xv) De Klant is verantwoordelijk voor de aanpassingen of uitbreidingen van de oplossing zoals deze bijvoorbeeld voortvloeien uit gewijzigde behoeften of structuren van de Klant (beheer van organisatorische veranderingen).