

## SAP Premium Engagement Támogatási Szolgáltatások

I.D.: 90851068

Data publicarii 18.12.23 Coduri CPV 72260000

Descriere: Az Ajánlatkérő által használt SAP rendszerkörnyezetekhez kapcsolódó SAP Premium Engagement Támogatási Szolgáltatások (PETSZ). SAP Premium Engagement Támogatási Szolgáltatások 1. A szolgáltatás terjedelme Az Ajánlatkérő az általa használt SAP rendszerkörnyezetekhez kapcsolódóan SAP Premium Engagement támogatási szolgáltatásokat (PETSZ) kíván igénybe venni, melyek meghaladják az SAP rendszer szállító által biztosított alapszolgáltatásokat. Az SAP szoftver licencszerződésben és a rájuk vonatkozó támogatási (szupport) szolgáltatási szerződés keretein felül a PETSZ további helyszíni és/vagy távoli szakvéleményt biztosítson, támogatva Ajánlatkérőt (Licencvevő), hogy üzletágain belüli folyamatos üzleti fejlődésben a bevezetési és innovációs projektek számára az iparági legjobb gyakorlatot tükröző megoldások biztosításával, az SAP Innovációkontrollközpont megközelítését alkalmazva és/vagy az SAP Üzemeltetésirányítási központ megközelítés használatával segítve az Ajánlatkérőt SAP rendszereinek megszervezésében és működtetésében, a bevezetéssel, verzióváltással és üzemeltetéssel kapcsolatos fő problémák azonosítása és proaktív kezelése érdekében. Ajánlattevő az alábbi 2. pontban meghatározott szerinti szolgáltatásokat biztosítja az Ajánlatkérő részére.

1.1. Érintett rendszerkörnyezetek MVM-i üzemeltetésében a. MVM SAP6 rendszerkörnyezetek (ERP, SRM, HCM, BW, IS-Oil, Solution Manager, S/4HANA) b. SAP ERP KK Közlekedési Központ rendszerkörnyezetek (ERP, HCM) c. SAP ERP VK Víziközmű rendszerkörnyezetek (ERP, HCM, IS-U) d. NKM SAP6 rendszerkörnyezetek (ERP, ISU, BW, CRM, Solution Manager, S/4HANA)

1.2. Érintett Ajánlatkérői SAP Ügyfélszámok: Licencvevő SAP Ügyfélszáma / ERP száma MVM Magyar Villamos Művek Zrt. - 1107647 / 190152 NKM Nemzeti Közművek Zrt. - 23419826 / 1598820 MVM-i Zrt. - 4604693 / 8255891

3. Szolgáltatási időszak Igényelt szolgáltatási időszakok: 1. időszak: 2020. november 20-tól 12 hónap 2. időszak: előző időszak végdátumától 12 hónap 3. időszak: előző időszak végdátumától 12 hónap 4. Igényelt támogatási keretek (Kvóták) 1. időszak EA/TQM keret: 80 nap Támogatási szolgáltatás keret: 175 nap EoD keret: 13 nap Készenléti (On-call Duty) keret: 1 munkamenet 2. időszak EA/TQM keret: 80 nap Támogatási szolgáltatás keret: 175 nap EoD keret: 13 nap Készenléti (On-call Duty) keret: 1 munkamenet 3. időszak EA/TQM keret: 80 nap Támogatási szolgáltatás keret: 175 nap EoD keret: 13 nap Készenléti (On-call Duty) keret: 1 munkamenet 2. Igényelt szolgáltatási csomagok 2.1. SAP Beágyazott támogatási szolgáltatások 2.2. SAP Támogatási szolgáltatások 2.3. Premium Mission Critical Support 2.4. Expertise on Demand (EoD) 2.5. Készenléti (On-Call Duty) szolgáltatások 2.6. SAP Szolgáltatásszint-szerződés (Service Level Agreement, SLA) A részletes meghatározást a műszaki leírás tartalmazza.