

**SAP PartnerEdge
Terms and Conditions for
VAR Delivered Support for SAP Business One
("Business One VAR Delivered Support Model")**

Preamble

Whereas, this Business One VAR Delivered Support Model establishes the terms and conditions for VAR Delivered Support for SAP Business One offered by SAP.

Whereas, Partner wishes to deliver VAR Delivered Support for SAP Business One distributed under the Sell On Premise Model.

Now therefore, for good and valuable consideration, the Parties hereto agree as follows:

Definitions and Interpretation

1. Definitions

"Delivery" is defined in Article 4 (Delivery of Software) of the Sell On Premise Model.

"Incident" means a fault, an error or a malfunction of the Supported Software perceived by the Supported End User for which assistance is required and that is reported to SAP's or Partner's support organization via the official communication channel.

"Incident Root Cause Analysis" means the analysis and classification of an Incident as a hardware problem, handling issue, data quality issue, software fault, etc. Treatment and routing of such Incident is dependent on the result of the Incident classification.

"Maintenance Services" with regard to this Business One VAR Delivered Support Model means VAR Delivered Support.

"Ongoing Partner Requirements" means the ongoing partner requirements set out in Part 1 - 0 no. 2.

"Price List" with regard to this Business One VAR Delivered Support Model means the "SAP List of Prices and Conditions (indirect sales)" consisting of the "SAP Pricing & Licensing Principles", "SUR" and "SAP Price List for PartnerEdge Channel Partners" for the Sell On Premise Model applicable to the country in which End User is located which is published on SAP's partner-dedicated website or directly provided to Partner by SAP.

"SAP Service Marketplace" means SAP's web-based information repository for customers, end users and partners which is made available on <http://service.sap.com>.

"Sell On Premise Model" means the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions" that SAP and Partner have agreed on by signing the Sell On Premise Schedule under which Partner is granted, inter alia, the right to market and distribute certain Software.

"Sell On Premise Schedule" means the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Schedule" that SAP and Partner signed and that refers to the "SAP PartnerEdge – Sell On Premise Specific Terms and Conditions".

"Supported End User" means any End User for which Partner and SAP concluded a SAP Support Sales Order which has not been terminated.

"Supported Software" with regard to this Business One VAR Delivered Support Model means SAP Business One.

"VAR Delivered Support" with regard to this Business One VAR Delivered Support Model means support for the Supported Software as set out in detail in this Business One VAR Delivered Support Model.

**SAP PartnerEdge
Условия**

**Предоставления услуг по сопровождению SAP Business One
VAR
 («Модель поддержки VAR Delivered Support для SAP Business
One»)**

Преамбула

Принимая во внимание, что данная Модель поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One устанавливает условия оказания услуг по сопровождению и SAP Business One VAR.

Принимая во внимание, что Партнер изъявляет намерение оказывать услуги по сопровождению SAP Business One VAR своим Конечным пользователям на условиях Модели Sell On Premise.

С учетом вышеизложенного с целью подтвердить свое признание настоящего документа законным и удовлетворяющим всем требованиям стороны договорились о нижеследующем:

Определения и толкование

1. Определения

Термин **«Поставка»** имеет значение, установленное для него в Статье 4 («Поставка программного обеспечения») Модели Sell On Premise.

«Инцидент» – сбой, ошибка или неисправность в Поддерживаемом программном обеспечении, наблюдаемые Поддерживаемым конечным пользователем, для устранения которых требуется вмешательство специалиста и уведомления о которых поступают в службу поддержки SAP или Партнера по официальным каналам связи.

«Анализ основных причин инцидента» – анализ Инцидента и отнесение его к определенному классу: неполадки оборудования, неправильная эксплуатация, нарушение качества данных, сбой или ошибка программного обеспечения и т. п. Порядок рассмотрения каждого Инцидента зависит от результата его классификации.

Термин **«Услуги сопровождения»** в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One означает услуги по сопровождению Программного обеспечения Business One.

«Постоянные требования к партнеру» – постоянные требования к партнеру, которые устанавливаются в Части 1 (0, пункт 2).

«Прейскурант» применительно к настоящему Дополнению о поддержке означает документ «SAP List of Prices and Conditions (indirect sales)», который включает документы «SAP Pricing & Licensing Principles», «Метрики использования программного обеспечения» и «Прейскурант SAP для партнеров PartnerEdge» для Модели Sell On Premise, действующей в стране, в которой находится Конечный пользователь. Прейскурант размещается на веб-сайте SAP для партнеров либо передается компанией SAP непосредственно Партнеру.

«SAP Service Marketplace» – означает Web-хранилище информации SAP для заказчиков, конечных пользователей и партнеров, который доступен в Интернете по адресу <http://service.sap.com>.

«Модель Sell On Premise» – документ «Специальные условия SAP PartnerEdge Sell On Premise», который был согласован между SAP и Партнером посредством подписания Приложения Sell On Premise и в рамках которого Партнеру предоставляется, помимо прочего, право на продвижение и распространение определенного Программного обеспечения.

«Приложение Sell On Premise» – документ «Приложение SAP PartnerEdge Sell On Premise», который был согласован между SAP и Партнером посредством подписания и содержит ссылку на документ «Специальные условия SAP PartnerEdge Sell On Premise».

«Поддерживаемый конечный пользователь» – любой Конечный пользователь, в отношении которого между Партнером и SAP заключено действующее соглашение на поддержку SAP.

«Поддерживаемое программное обеспечение» в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One означает программное обеспечение SAP Business One.

«VAR Delivered Support» или «услуги по сопровождению» в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One означает поддержку Поддерживаемого программного

2. Any terms not defined in this Business One VAR Delivered Support Model will have the meaning ascribed to them in any other part of the Agreement or the Sell On Premise Model.

3. The headings in this Business One VAR Delivered Support Model are for convenience only and are to be ignored in construing this Business One VAR Delivered Support Model .

4. Any reference in this Business One VAR Delivered Support Model to a defined document is a reference to that defined document as amended, varied, novated or supplemented from time to time, in line with Article 12 "Change to Terms" of the PartnerEdge GTCs.

5. Where the context so admits, the singular includes the plural and vice versa.

PART 1 – General Terms and Conditions

Article 1 Engagement Model

1. Subject to the terms and conditions set out in this Business One VAR Delivered Support Model and only as long as Partner is authorized to market and distribute Software under the Sell On Premise Model and has achieved and continues to uphold the Ongoing Partner Requirements, SAP hereby grants to Partner and Partner hereby accepts from SAP the right to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software distributed under the Sell On Premise Model in its own name, at its own risk, and for its own account to End Users located in the Territory (as defined in the Sell On Premise Schedule).

2. Partner will use its best efforts to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software distributed under the Sell On Premise Model.

3. Partner acknowledges that SAP provides VAR Delivered Support to the Partner solely on the basis set out in this Business One VAR Delivered Support Model and the Price List.

Article 2 Introduction to VAR Delivered Support

1. Under this Business One VAR Delivered Support Model, Partner will be the primary support provider for the Supported Software. In a nutshell, this means that Partner will receive Incidents from Supported End Users and will be obliged to provide Support Level 1 and Support Level 2 (as further defined and explained in Part 2 - 0 (Support Levels and Priorities) no. 1a) and b).

2. SAP will be the subsequent support provider for the Supported Software and will, after Partner provided Support Level 1 and Support Level 2, receive Incidents from Partner and perform Support Level 3 (as further defined and explained in Part 2 - 0 (Support Levels and Priorities) no. 1c).

3. Partner will explain to each End User interested in receiving VAR Delivered Support the scope and values of SAP's support offering.

4. The exact scope of VAR Delivered Support is set out in Part 2 - 0 (VAR Delivered Support for Supported End Users).

Article 3 Prerequisites for VAR Delivered Support

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Supported Software, Partner needs to fulfill all of the following prerequisites:

обеспечения, требования к которой устанавливаются в данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One .

2. Любые термины, определение которым не дано в этом Дополнении о поддержке, употребляются в значениях, установленных для них в любой другой части Соглашения или Модели Sell On Premise.

3. Заголовки в настоящей Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One приведены исключительно из соображений удобства и не должны учитываться при толковании данной Модели.

4. Любая ссылка в тексте настоящего Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One на определенный документ является ссылкой на такой документ с учетом вносимых в него поправок, изменений, новаций и дополнений, с учетом положений статьи 12 Общих условий PartnerEdge...

5. Если это допускается контекстом, единственное число подразумевает множественное и наоборот.

ЧАСТЬ 1. Общие условия

Статья 1 Модель взаимодействия

1. С учетом условий, определенных в настоящей Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One , при условии, что Партнер имеет права на продвижение и распространение Программного обеспечения на условиях Модели Sell On Premise, а также продолжает выполнять Постоянные требования к партнеру, SAP предоставляет Партнеру, а Партнер принимает от SAP право на продвижение, продажу и предоставление услуг по сопровождению в отношении Поддерживаемого программного обеспечения на условиях Модели Sell On Premise от собственного имени, на свой риск и за свой счет Конечным пользователям в пределах Территории (в соответствии с Приложением Sell On Premise).

2. Партнер приложит максимум усилий для продвижения, продажи и предоставления услуг по сопровождению в отношении Поддерживаемого программного обеспечения, распространяемого на условиях Модели Sell On Premise.

3. Партнер соглашается с тем, что SAP предоставляет Партнеру услуги по сопровождению исключительно на условиях, устанавливаемых в данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One и Прейскуранте.

Статья 2 Общая информация о Поддержке со стороны партнера VAR

1. В соответствии с данной Моделью поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One Партнер является основным поставщиком услуг поддержки в отношении Поддерживаемого программного обеспечения. Таким образом, Партнер будет принимать Инциденты от Поддерживаемых конечных пользователей и обязуется предоставлять Уровни поддержки 1 и 2, как определено и описано далее в Части 2 (0 «Уровни и приоритеты поддержки», пункты 1a) и b)).

2. SAP выступает в качестве поставщика услуг последующей поддержки в отношении Поддерживаемого программного обеспечения и после предоставления Партнером Уровней поддержки 1 и 2 будет принимать сообщения об Инцидентах от Партнера и предоставлять Уровень поддержки 3, как определено и описано далее в Части 2 (0 «Уровни и приоритеты поддержки», пункт 1c)).

3. Партнер обязуется разъяснить каждому Конечному пользователю, заинтересованному в получении услуг по сопровождению, объем и стоимость предложения SAP о поддержке.

4. Полное определение объема услуг по сопровождению приводится в Части 2 (0 «VAR Delivered Support в отношении поддерживаемых конечных пользователей»).

Статья 3 Предварительные условия для предоставления VAR Delivered Support

Чтобы получить права на продвижение, продажу и предоставление VAR Delivered Support в отношении Поддерживаемого программного обеспечения, Партнер должен выполнить следующие предварительные условия:

1. Sell On Premise Model

Partner and SAP must have concluded a Sell On Premise Model and Partner must be authorized to market and distribute Software thereunder.

2. Ongoing Partner Requirements

Partner must ensure that at least the minimum number of its employees has the required certifications or qualifications as further set out in detail on the relevant section of the SAP partner-dedicated website. Further technical prerequisites are set out in Part 2 - 0 no. 2a) (Initial Setup).

3. SAP Support Sales Order

Partner and SAP must have concluded a SAP Support Sales Order (as defined below) for each Supported Software order placed for an End User for which Partner wants to provide VAR Delivered Support.

Article 4 Conclusion of SAP Support Sales Order

1. Partner must place an order with SAP for VAR Delivered Support together with each Supported Software order placed for an End User who wants to receive VAR Delivered Support from Partner (both orders may be included in one order form). Partner will use and fill out completely such forms and minimum order requirements as SAP may prescribe from time to time and must comply with any then-current order process for VAR Delivered Support. Where available, Partner agrees to use the electronic means provided by SAP for placing orders.

2. Orders by Partner for VAR Delivered Support are binding, non-cancellable, non-revocable, and non-transferable. All orders by Partner are subject to SAP's acceptance which SAP will give via the order process, through the Delivery of the relevant Supported Software or by sending an invoice concerning Partner's order for VAR Delivered Support, whichever occurs first.

3. Every accepted order for VAR Delivered Support for a specific End User represents a separate contract between SAP and Partner (each a "SAP Support Sales Order").

4. For any additional Supported Software that Supported End User has acquired and is subject to VAR Delivered Support, Partner must conclude a separate SAP Support Sales Order.

5. Any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein) relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this Business One VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the Sell On Premise Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this Business One VAR Delivered Support Model apply.

6. Any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded under or in connection with an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for that Partner provided support relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this Business One VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the Sell On Premise Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this Business One VAR Delivered Support Model apply.

Article 5 Fee for VAR Delivered Support

1. Payment and invoicing of fees

1. Модель Sell On Premise

Партнер и SAP должны заключить соглашение о Модели Sell On Premise, и Партнер должен получить разрешения на продвижение и распространение Программного обеспечения в соответствии с данным документом.

2. Постоянные требования к партнеру

Партнер обязан обеспечить хотя бы минимальное количество сотрудников с необходимыми профессиональными качествами и сертификатами, требования к которым устанавливаются в соответствующем разделе веб-сайта SAP для партнеров. Дополнительные технические требования устанавливаются в Части 2 (0, пункт 2a) «Начальная настройка»).

3. Соглашение на поддержку SAP

Партнер и SAP должны заключить отдельное Соглашение на поддержку (см. определение ниже) в отношении каждого заказа на Поддерживаемое программное обеспечение, размещенного от имени Конечного пользователя, которому Партнер планирует оказывать услуги по сопровождению.

Статья 4 Заключение Соглашения на поддержку SAP

1. Партнер должен разместить в компании SAP заказ на VAR Delivered Support для каждого заказа на Поддерживаемое программное обеспечение, размещенного от имени Конечного пользователя, заинтересованного в получении услуг по сопровождению (оба заказа могут быть подписаны в составе одной формы). Партнер обязуется вносить в формы всю необходимую информацию и выполнять минимальные требования к заказу, установленные SAP на соответствующий момент времени, а также соблюдать действующий процесс заказа в отношении VAR Delivered Support. Там, где это возможно, Партнер соглашается использовать электронные средства размещения заказа, предоставленные компанией SAP.

2. Соглашения на поддержку являются юридически обязывающими документами и не подлежат отмене, отзыву или передаче. Все оферты Партнера на заключения соглашения на поддержку до вступления в силу, должны быть акцептованы SAP, исключительно по собственному усмотрению SAP.

3. Каждая акцептованная оферта на поддержку в отношении конкретного Конечного пользователя представляет собой отдельный договор между SAP и Партнером (каждый такой договор именуется Соглашением на поддержку SAP).

4. В отношении любого дополнительного Поддерживаемого программного обеспечения, которое приобретено Поддерживаемым конечным пользователем и допускается для VAR Delivered Support, Партнер обязан заключить отдельное Соглашение на поддержку SAP.

5. Любые Соглашения на Поддержку, заключенные между SAP и Партнером или действующие в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR в отношении VAR Delivered Support (как определено в данном документе) для SAP Business One, сохраняют свою силу в качестве Соглашений на поддержку в рамках данного Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One при условии, что они действуют на Дату вступления в силу, устанавливаемую в Приложении Sell On Premise. В отношении таких соглашений применяются условия данного Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One.

6. Любые Соглашения на поддержку, заключенные между SAP и Партнером в соответствии или в связи со старым Соглашением с реселлером для малого и среднего бизнеса или любым другим предшествующим соглашением о перепродаже с партнером SAP в отношении услуг по сопровождению SAP Business One, сохраняют свою силу в качестве Соглашений на поддержку SAP в рамках данного Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One при условии, что они действуют на Дату вступления в силу, устанавливаемую в Приложении Sell On Premise. В отношении таких соглашений применяются условия данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One.

Статья 5 Стоимость и порядок оплаты услуг VAR Delivered Support

1. Порядок оплаты сборов и выставления счетов.

- a) The general calculation basis for VAR Delivered Support is described in the Price List and will be specified in each SAP Support Sales Order.
- b) The fee for each SAP Support Sales Order as originally set out in the SAP Support Sales Order or as increased according to this Business One VAR Delivered Support Model must be paid by Partner quarterly in advance within 21 (Twenty one) calendar day from the date when Partner received the invoice which is confirmed by the signed notice about invoice receipt. For avoidance of any doubt, Parties agreed that no interest is applicable for received in advance payment pursuant to 353.1 CC RK. The first fee with regard to each SAP Support Sales Order will be invoiced for the period till the end of the calendar quarter during which the Software was delivered to Partner. All subsequent fees will be invoiced by SAP quarterly in the beginning of each calendar quarter. The fee is fixed in Kazakhstan Tenge or other currency, as defined in applicable SAP Support Sales Order.
- c) Not later than the 5th day of the month following reporting period SAP sends to the Partner Act of Maintenance Services acceptance. SAP create Act of Maintenance Services acceptance and invoice in tenge of the Republic of Kazakhstan or other currency, as defined in applicable SAP Support Sales Order.
- d) The Partner must sign and send to SAP Act of Maintenance Services acceptance not later than 10 (Ten) calendar days after Act receiving or send to SAP reasonable rejection of Maintenance Services acceptance. Under reasonable rejection admits written document in which in which discrepancy of the rendered services to conditions of the current Business One VAR Delivered Support Model is proved created by the Partner and signed by authorized person.
- e) If the Partner fails to send signed Act of Maintenance Services acceptance to SAP or reason-able rejection within mentioned terms, Maintenance Services will be considered accepted by the Partner and Act signed by SAP will have bilateral validity.
- f) SAP recommends that the Partner should offer VAR Delivered Support to End Users according to SAP's recommended prices.
- g) Pursuant to the SAP Support Sales Order the Partner is entitled to demand from SAP rendering of VAR Delivered Support in the scope and on terms and conditions provided by the SAP Support Sales Order and the Business One VAR Delivered Support Model and shall regularly make payments for support irrespective of whether or not the End User has used VAR Delivered Support in the relevant quarter and irrespective of the scope of such usage.

2. Fee Increase

- a) SAP agrees that the fee for VAR Delivered Support will remain unchanged for the Initial Term and the 1st Renewal Term (as defined in Part 1 - 0 no. 1 (Term)).
- b) Thereafter, Partner agrees that not earlier than at the expiration of the Initial term and first renewal period SAP shall have the right unilaterally change Support services price (hereinafter – the “Contract price”) within the percentage (Imax) calculated based on the Consumer price index for goods and services in the Republic of Kazakhstan (hereinafter- the “CPI”) using the following formula:

$$I_{\max, \%} = \left[\frac{CPI_{-1}}{CPI_{-2}} \times \frac{CPI_{-2}}{CPI_{-3}} \times \dots \times \frac{CPI_{-n}}{CPI_{-n-1}} \right] - 100$$

where:

- a) Основа для расчета стоимости услуг по сопровождению описана в Прейскуранте и указывается в каждом Соглашении на поддержку SAP.
- b) Платежи за услуги по сопровождению за каждое Соглашение на поддержку SAP в размере, первоначально установленном в Соглашении на поддержку SAP, или в размере, увеличенном в соответствии с настоящим Дополнением о поддержке, должны производиться авансом, ежеквартально в течение 21 (Двадцати одного) календарного дня с даты получения счета Партнером, что подтверждается уведомлением о получении счета. Во избежание сомнений Стороны договорились о том, что в соответствии с пунктом 1 ст. 353 ГК РК проценты за период пользования денежными средствами на сумму, уплаченную в качестве аванса в пользу SAP не начисляются. Первый счет за оплату услуг в отношении каждого отдельного Соглашения на поддержку выставляется за период до конца календарного квартала, в котором была осуществлена Поставка Программного обеспечения. Все последующие счета на оплату услуг будут выставляться компанией SAP ежеквартально в начале календарного квартала. При этом стоимость услуг рассчитывается в казахстанских тенге, или иной валюте, указанной в Соглашении на поддержку.

- c) Не позднее 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным кварталом, SAP направляет Партнеру акт об оказании услуг по сопровождению. SAP оформляет Акт об оказании услуг по сопровождению и выставляет счет-фактуру в тенге РК или иной валюте, указанной в Соглашении на поддержку.

- d) ПАРТНЕР обязан подписать акт об оказании услуг по сопровождению не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения акта или направить мотивированный отказ. Мотивированным отказом признается письменный документ, составленный Партнером и подписанный его уполномоченным лицом, в котором обосновывается несоответствие оказанных услуг условиям настоящему Дополнению о поддержке.

- e) Если по истечении вышеуказанного срока Партнер не подпишет акт и не направит SAP мотивированного отказа, услуги будут считаться принятыми Партнером без претензий, а подписанный SAP акт будет иметь силу двустороннего.

- f) Компания SAP рекомендует Партнеру предлагать Конечным пользователям Поддержку со стороны партнера VAR по рекомендуемым компанией SAP ценам.

- g) В соответствии с Соглашением на поддержку Партнер имеет право требовать от SAP предоставления услуг поддержки VAR Delivered Support в объеме и в порядке, предусмотренном таким Соглашением о поддержке и настоящим Дополнением о поддержке и обязан регулярно оплачивать услуги по сопровождению независимо от того, пользовался ли Конечный пользователь в текущем квартале услугами поддержки и в каком объеме.

2. Повышение стоимости услуг по сопровождению

- a) SAP соглашается сохранять неизменной стоимость услуг по сопровождению, указанную в конкретном Соглашении о поддержке, на протяжении Первоначального срока и Первого срока продления, которые устанавливаются в Части 1 (0, пункт 1 «Срок действия»).
- b) Партнер соглашается с тем, что по истечении соответствующего Первоначального срока и последующего первого продления срока оказания услуг, SAP будет иметь право в одностороннем порядке изменять цену услуг (далее – «Цена Договора») в пределах процента (Imax), рассчитанного на основе Индекса потребительских цен на товары и услуги по Республике Казахстан (далее - «ИПЦ») по следующей формуле:

$$I_{\max, \%} = \left[\frac{ИПЦ_{-1}}{ИПЦ_{-2}} \times \frac{ИПЦ_{-2}}{ИПЦ_{-3}} \times \dots \times \frac{ИПЦ_{-n}}{ИПЦ_{-n-1}} \right] - 100$$

где:

Imax – a maximum percentage of Contract price change;

Imax – максимальный процент изменения Цены Договора;

CPI1 – the CPI value at the end of the calendar year, when this Order Form was concluded or when the latest Contract price change took place;

ИПЦ1 – значение ИПЦ на конец календарного года, в котором был заключен настоящий ЛД либо произошло последнее изменение Цены Договора;

CPI2, CPI3..., CPI_n – the CPI value at the end of the second, third, etc. calendar years following the calendar year, when this Order Form was concluded or when the latest Contract price change took place.

ИПЦ2, ИПЦ3..., ИПЦ_n – значение ИПЦ на конец второго, третьего и т.д. календарных годов, следующих за календарным годом, в котором был заключено соответствующее Соглашение о поддержке либо произошло последнее изменение Цены Договора.

c) To calculate a maximum percentage of the Contract price change under the present paragraph, the CPI values provided for each respective (previous) year(s) in a row "to December of the previous year" of the relevant regulatory table published by the authorized state agency on statistics of the Republic of Kazakhstan on its official internet website shall be used. In case CPI is no longer published or is not used in the Republic of Kazakhstan, to perform the right under the present paragraph SAP shall have the right unilaterally without a Partner notification to replace CPI for the equivalent indicator of inflation rate or of consumer prices change in the Republic of Kazakhstan.

с) Для расчета максимального процента изменения Цены Договора в соответствии с настоящим пунктом берутся значения ИПЦ из соответствующей регламентной таблицы для соответствующего(-их) (предшествующего(-их)) года(-ов) в строке «к декабрю предыдущего года», опубликованной уполномоченным государственным органом по статистике Республики Казахстан на его официальном сайте в сети «Интернет». Если ИПЦ более не публикуется или не применяется в Республике Казахстан, то для целей реализации SAP предусмотренного настоящим пунктом права, SAP вправе в одностороннем порядке без уведомления Партнера заменить ИПЦ любым аналогичным показателем, характеризующим уровень инфляции или изменения потребительских цен в Республике Казахстан.

d) The Contract price change shall take effect from 00h. 00m. January 01 of the calendar year following the year when SAP sent a Contract price change written notice to the Partner. Such a notice shall be sent to the Partner once a year and not later than two months before Contract price change effective date.

д) Изменение Цены Договора вступает в силу с 00 ч. 00 мин. 01 января календарного года, следующего за годом, в течение которого SAP направил Партнеру письменное уведомление об изменении Цены Договора. Такое уведомление направляется Партнеру не чаще одного раза в год и не позднее, чем за два месяца до момента вступления в силу изменения Цены Договора.

e) If SAP unilaterally chooses not to increase the Contract price in any given year, or such increase is taking place under the agreement of the Parties, it shall not be interpreted as SAP's waiver of its right to unilateral increase of the Contract Price, or any depreciation of such right.

е) Если SAP в одностороннем порядке не увеличивает Цену Договора в какой-либо конкретный год, либо такое повышение происходит по взаимному согласию Сторон, то это не может быть истолковано как отказ SAP от своего права на одностороннее повышение Цены Договора или какое-либо уменьшение этого права.

f) SAP recommends that the terms and conditions set out in this 0 no. 2 (Fee Increase) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

ф) SAP рекомендует Партнеру включать установленные здесь условия (0, пункт 2 «Повышение стоимости услуг по сопровождению») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

3. The provisions of this 0 no. 2 (Fee Increase) will not apply to any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein), an old SMB reseller agreement or similar former SAP partner resale agreement for that Partner provided support in each case relating to SAP Business One that continue as SAP Support Sales Orders under this Business One VAR Delivered Support Model as set out in 0 (Conclusion of SAP Support Sales Order) no. 5 and 6.

3. Положения данной статьи (0, пункт 2 «Повышение стоимости услуг по сопровождению») не действуют в отношении любых Соглашений на Поддержку, заключенных между SAP и Партнером или действующих в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR в отношении VAR Delivered Support (как определено в данном документе), а также в соответствии или в связи со старым Соглашением с реселлером для малого и среднего бизнеса или любым другим предшествующим соглашением о перепродаже с партнером SAP в отношении поддержки, предоставляемой Партнером для SAP Business One, которые сохраняют свою силу в качестве Соглашений на поддержку в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One, как установлено в пунктах 5 и 6 0 «Заключение Соглашения на поддержку SAP».

4. Fee per Incident

4. Плата за инцидент

a) Under this Business One VAR Delivered Support Model, Partner is responsible for providing Support Level 1 and Support Level 2. If an Incident is forwarded by a Supported End User or Partner to SAP for which Partner failed to fulfill any of its Support Level 1 and/or Support Level 2 duties and if such Incident has been processed by SAP's support organization, Partner must pay to SAP a fee per Incident as further outlined in the Price List ("Payment for non-standard and/or other maintenance services").

а) В соответствии с данным Дополнением о поддержке Партнер отвечает за предоставление Уровня поддержки 1 и Уровня поддержки 2. Если Поддерживаемый конечный пользователь или Партнер передает в SAP Инцидент, в отношении которого Партнер не выполнил свои обязательства по предоставлению Уровня поддержки 1 и/или Уровня поддержки 2, и если такой инцидент успешно обрабатывается службой поддержки SAP, Партнер обязан оплатить SAP стоимость услуг за обработку

SAP will not invoice Partner if the number of Incidents eligible for invoicing is five or fewer Incidents per quarter. SAP will issue invoices to Partner on a quarterly basis. Such invoices will comprise a list of Incidents processed by SAP's support organization. Invoices will only include Incidents that are closed (with status "Confirmed" by Partner/Supported End User or with status "Confirmed Automatically" by SAP).

- b) Partner must ensure that the remote support platform for SAP Business One ("RSP") is used for the resolution of such Incidents that require the usage of RSP. Information on which Incidents are subject to the usage of RSP is published on the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) under the SAP Business One Section, currently under Support/Remote Support Platform. If an Incident requires the usage of RSP for its resolution but such Incident is forwarded to SAP by Partner without the usage of RSP, Partner must pay to SAP a fee per Incident as further outlined in the Price List ("Payment for non-standard and/or other maintenance services"). SAP will issue invoices to Partner on a quarterly basis.

Article 6 Tax

- Each Party will be responsible for the payment of its own taxes.
- All taxes based on income that are imposed, or may be imposed, by any federal, state or local government entities for payments received under or in connection with any part of this Agreement will be borne by the recipient of the payment ("Recipient").
- If the Party making such payments ("Payer") is required by law to withhold income or corporation tax or a similar tax ("Withholding Tax") from any gross payment to the Recipient under or in connection with any part of this Agreement, Payer will be entitled to withhold or deduct such tax from the gross amount to be paid if and to the extent that the Recipient may offset the withholding income and corporate tax liabilities according to the law of the country of residence of the Recipient against its income or corporate tax liabilities. However, Payer must use all endeavours to reduce any such withholding payable to the lowest possible rate subject to compliance with all applicable laws and double taxation treaties. Recipient will cooperate with Payer to the extent that is necessary to apply for such reduction, especially by, but not limited to, providing necessary forms to Payer or the relevant tax authority. Otherwise, Payer is entitled to withhold tax at standard rates according to the relevant laws. The Payer will in the case of any withholding of any Withholding Tax provide to the Recipient a receipt from the relevant tax authority to which such Withholding Tax has been paid. In case the Recipient under or in connection with any part of this Agreement is not entitled to offset the withholding income and corporate tax liability according to the law of the country of residence, Recipient and Payer will mutually agree in writing whether the Payer will be entitled to withhold taxes on account of the Recipient from the contractually agreed payments. The fact that such offset is not possible (or not possible in a specific year) must be notified by Recipient to the Payer.
- All other taxes or charges of any kind (including but not limited to, customs duties, tariffs, excise, gross receipts, sales and use and value added tax) except income tax or corporation tax (or similar taxes) will be borne by the Payer. Partner must communicate to SAP its VAT or GST identification number(s) attributed by the country where Partner has established its business. SAP shall consider the support for the Supported Software provided under or in connection with this Business One VAR Delivered Support Model to be for Partner's business operations and provided to the location(s) of the Partner in accordance with the provided VAT or GST identification number(s). If any such tax or duty has to be withheld or deducted from any payment under or in connection with any part of this Agreement, Payer must increase payment under or in

инцидента, установленную в Прейскуранте («Выплаты за нестандартные и/или другие услуги сопровождения»).

SAP не будет выставлять Партнеру счет, если соответствующее количество Инцидентов составляет не более пяти за квартал. SAP будет выставлять счета Партнеру ежеквартально. В счета будут включаться списки инцидентов, обработанных службой поддержки SAP. В счета будут включаться только закрытые инциденты, получившие статус «Подтверждено» от Партнера или Поддерживаемого конечного пользователя либо статус «Автоматически подтверждено» от SAP.

- b) Партнер гарантирует, что для устранения инцидентов, требующих применения платформы дистанционной поддержки для SAP Business One, будет использоваться эта платформа. Информация об инцидентах, для устранения которых требуется применение платформы дистанционной поддержки, публикуется на веб-сайте для партнеров, например, на портале SAP PartnerEdge, в разделе, посвященном SAP Business One, в подразделе «Платформа поддержки/дистанционной поддержки». Если инцидент, для устранения которого требуется применение платформы дистанционной поддержки, передается Партнером в SAP без использования этой платформы, Партнер обязан выплатить SAP плату за инцидент, установленную в Прейскуранте («Выплаты за нестандартные и/или другие услуги сопровождения»). SAP будет выставлять счета Партнеру ежеквартально.

Статья 6 Налоги

- Каждая из Сторон несет ответственность за уплату своих налогов.
- Все налоги на прибыль, которые взимаются или могут взиматься любыми федеральными, региональными или местными органами власти с платежей, полученных в соответствии или в связи с любой из частей настоящего Соглашения, уплачиваются получателем таких платежей («Получатель»).
- Если Сторона, которая совершает такие платежи («Плательщик»), обязана по закону удерживать налог на прибыль, корпоративный налог или подобный налог («Подходный налог») из общей суммы платежа, причитающегося Получателю в соответствии или в связи с любой из частей настоящего Соглашения, Плательщик вправе удержать или вычесть этот налог из общей суммы к оплате, при условии и в той степени, в которой Получатель имеет возможность принять обязательства по подоходному или корпоративному налогу по закону страны регистрации Получателя в зачет собственных обязательств по подоходному или корпоративному налогу. Вместе с тем Плательщик обязан приложить все усилия для уменьшения суммы такого налога на источники дохода до наименьшей возможной ставки, с учетом всех действующих законов и соглашений об избежании двойного налогообложения. Получатель оказывает содействие Плательщику в той степени, в какой это необходимо для того, чтобы претендовать на такое снижение, в частности, помимо прочего, путем предоставления Плательщику или налоговому органу необходимых форм. В противном случае Плательщик имеет право удержать налог по стандартной ставке в соответствии с действующим законодательством. В случае подобного удержания какого-либо Подоходного налога Плательщик должен предоставить Получателю справку или иной документ налогового органа, которому был уплачен этот налог. Если в соответствии с законодательством страны нахождения Плательщик по настоящему Соглашению не имеет права принимать в зачет обязательства по подоходному и корпоративному налогу, компания SAP и ПАРТНЕР должны в письменной форме обоюдно согласовать, имеет ли плательщик право удерживать налоги в счет Получателя из договорных платежей. Факт невозможности зачета (или невозможности зачета в определенном году) доводится Получателем до сведения Плательщика.
- Все прочие налоги или сборы (в том числе, помимо прочего, таможенные сборы и пошлины, акцизы, налог на валовый доход, налог с продаж, налог за использование и НДС), за исключением подоходного или корпоративного налога (или подобных налогов), уплачиваются Плательщиком. Партнер обязан сообщить SAP свой идентификационный номер плательщика, присвоенный ему в стране, где учреждена компания Партнера. SAP считает, что предоставление прав на использование Программного обеспечения по настоящему Соглашению или в связи с ним, предназначено для внутреннего использования в целях ведения бизнеса Партнера и предоставляется в местоположение Партнера в соответствии с его идентификационным номером налогоплательщика. Если какие-либо

connection with any part of this Agreement by such amount to ensure that after such withholding or deduction, Recipient has received an amount equal to the payment otherwise required. Any applicable direct pay permits or valid tax-exempt certificates must be provided to SAP prior to the execution of the Sell On Premise Schedule.

Article 7 Continuous Support

1. Every Supported End User must always have all of its Supported Software installations covered by VAR Delivered Support. If this is not the case, Partner must terminate its support and maintenance agreements relating to VAR Delivered Support with such Supported End User in their entirety. A partial termination is not permitted.

2. If Partner does not order VAR Delivered Support for an End User immediately after the order of the Supported Software for the End User, but orders it later e.g. to obtain a new Software release, or VAR Delivered Support is otherwise terminated e.g. pursuant to 0 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2, or declined for some period of time and is subsequently requested or reinstated, Partner can obtain VAR Delivered Support for such End User only upon payment of the fee for VAR Delivered Support that it would (pursuant to the Price List) have had to pay had it agreed to take VAR Delivered Support immediately after the order of the Supported Software. In such case, SAP will invoice Partner such accrued fee for VAR Delivered Support plus a reinstatement fee. Payment of the accrued fee and the reinstatement fee is immediately due and payable in full. The same applies, if this Business One VAR Delivered Support Model was rescinded, terminated according to 0 (Term and Termination of this Business One VAR Delivered Support Model) or otherwise terminated and re-activated or concluded anew.

3. For the avoidance of any doubt: 0 (Continuous Support) no. 2 will also apply to:

- a) any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were originally concluded or continued under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" for VAR Delivered Support (as defined therein) relating to SAP Business One but that were later terminated under the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this Business One VAR Delivered Support Model ; and
- b) any orders for VAR delivered support between SAP and Partner that were concluded under or in connection with an old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement for that Partner provided support relating to SAP Business One but that were later terminated under the old SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this Business One VAR Delivered Support Model .

Article 8 Term and Termination of SAP Support Sales Orders

1. Term

- a) VAR Delivered Support for a SAP Support Sales Order will commence and the initial term for a SAP Support Sales Order will start as of the first day of the month following the Delivery of the Supported Software and will end on December, 31st of the next full calendar year (except if the first day of the month following the Delivery of the Supported Software falls on January, 1st of a

налоги или пошлины должны удерживаться или вычитаться из любого платежа в соответствии или в связи с любой из частей настоящего Соглашения, Плательщик увеличивает сумму платежа по любой из частей Соглашения на соответствующую величину, чтобы после вычетов и удержаний Получателю поступила в точности требуемая сумма. Все необходимые разрешения на прямую оплату и действительные свидетельства об освобождении от уплаты налогов должны быть представлены в SAP до подписания Приложения Sell On Premise.

Статья 7 Непрерывная поддержка

1. На все инсталляции Поддерживаемого программного обеспечения, развернутые Поддерживаемым конечным пользователем, должны распространяться условия VAR Delivered Support. В противном случае Партнер обязан полностью прекратить соглашения о поддержке и сопровождении в части VAR Delivered Support, заключенные с таким Поддерживаемым конечным пользователем. Частичное прекращение услуг по сопровождению не допускается.

2. Если Партнер не заказывает услуги по сопровождению для Конечного пользователя немедленно после заказа Поддерживаемого программного обеспечения для такого Конечного пользователя, но размещает такой заказ позднее, например для получения нового релиза Программного обеспечения, а также в случаях прекращения услуг по сопровождению, например согласно соответствующей статье (0 «Срок действия и прекращение соглашений на поддержку SAP», пункт 2), либо временного отказа от услуг по сопровождению и их последующего запроса или восстановления, Партнер может получить услуги по сопровождению для такого Конечного пользователя только при условии уплаты стоимости услуг по сопровождению, которые причитались бы к уплате в соответствии с действующим Прейскурантом в том случае, если бы Партнер заказал услуги по сопровождению немедленно после приобретения Поддерживаемого программного обеспечения. В таком случае SAP выставит Партнеру счет, включающий накопленную сумму за услуги по сопровождению и плату за восстановление поддержки. Накопленные суммы и плата за восстановление поддержки подлежат уплате немедленно и в полном объеме. Аналогичные условия применяются в том случае, если данная Модель поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One было аннулировано, прекращено согласно соответствующей статье (0 «Срок действия и прекращение Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One ») либо иным образом прекращено и возобновлено или повторно заключено.

3. Во избежание разночтений поясняется, что 0 «Непрерывная поддержка», пункт 2, также применяется:

- a) к любым Соглашениям на Поддержку, заключенным между SAP и Партнером или действовавшим в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR в отношении VAR Delivered Support (как определено в данном документе) для SAP Business One, которые были впоследствии прекращены согласно старому Соглашению PartnerEdge с партнером VAR и теперь запрашиваются, повторно заключаются или восстанавливаются в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One ;
- b) к любым Соглашениям на Поддержку, заключенным между SAP и Партнером или действовавшим в соответствии или в связи со старым Соглашением с реселлером для малого и среднего бизнеса или любым другим предшествующим соглашением о перепродаже с партнером SAP в отношении поддержки, предоставляемой Партнером для SAP Business One, которые были впоследствии прекращены согласно старому Соглашению с реселлером для малого и среднего бизнеса или любому другому предшествующему соглашению о перепродаже с партнером SAP и теперь запрашиваются, повторно заключаются или восстанавливаются в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One .

Статья 8 Срок действия и прекращение Соглашений на поддержку SAP

1. Срок действия

- a) Услуги по сопровождению в отношении Соглашений на поддержку SAP и первоначальный срок Соглашения на поддержку SAP начинаются в первый день месяца, следующего за Поставкой Поддерживаемого программного обеспечения, и заканчиваются 31 декабря следующего полного календарного года, за исключением случаев, когда первый день месяца, следующего за Поставкой Поддерживаемого программного

respective calendar year, in which case the initial term will run until December, 31st of the respective calendar year) ("Initial Term").

- b) After the Initial Term and subject to this Business One VAR Delivered Support Model each SAP Support Sales Order will automatically renew for subsequent periods of one year (each a "Renewal Term"), whereby the first one year period immediately following the Initial Term will be defined as "1st Renewal Term".

2. Termination

- a) Partner may terminate all SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User by giving three months' prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. For the avoidance of any doubt: termination by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.

- b) When Partner terminates any SAP Support Sales Orders, Partner will provide SAP with the name and customer identification number of the relevant Supported End User to which the SAP Support Sales Orders pertained, the reason for termination, the effective date of termination and a copy of the termination notice relating to the support and maintenance agreement between the Supported End User and the Partner.

- c) SAP may terminate SAP Support Sales Orders by giving three months' prior written notice to the end of the Initial Term or any Renewal Term. If Partner does not pay on the due date any amount payable to SAP under or in connection with a SAP Support Sales Order at the place at and in the currency in which it is expressed to be payable, SAP will be entitled to terminate the relevant SAP Support Sales Order unless payment is made within thirty days of the due date.

- d) If SAP Support Sales Orders are terminated, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner agrees to actively support the transfer of the affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Orders will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact the affected End Users immediately after receipt or sending of the termination notice concerning SAP Support Sales Orders.

- e) Upon termination of a SAP Support Sales Order or termination of this Business One VAR Delivered Support Model, Partner shall return to each affected Supported End User all information provided to Partner which is relevant for the provision of support for the Supported Software.

3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this 0 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

обеспечения, приходится на 1 января соответствующего календарного года и, следовательно, первоначальный срок длится до 31 декабря соответствующего календарного года («Первоначальный срок»).

- b) По окончании Первоначального срока каждое Соглашение на поддержку SAP автоматически продлевается в соответствии с данным Дополнением о поддержке на последующие периоды длительностью один год (каждый такой период определяется как «Срок продления»), причем первый однолетний период, следующий непосредственно за Первоначальным сроком, определяется как «Первый срок продления».

2. Прекращение действия

- a) Партнер вправе прекратить действие всех Соглашений на поддержку SAP в отношении Поддерживаемого конечного пользователя, направив письменное уведомление об одностороннем отказе за 3 (три) месяца до окончания Первоначального срока или действующего на тот момент Срока продления. Во избежание разночтений поясняется, что прекращение действия Партнером применяется ко всем Соглашениям на поддержку SAP в отношении одного Поддерживаемого конечного пользователя и частичное прекращение действия Соглашений на поддержку SAP в отношении одного Поддерживаемого конечного пользователя не допускается.

- b) В случае прекращения действия любого Соглашения на поддержку SAP Партнер обязан сообщить компании SAP имя и идентификационный номер заказчика Поддерживаемого конечного пользователя, к которому относятся прекращаемые Соглашения на поддержку SAP, причину и дату прекращения действия, а также предоставить копию уведомления о прекращении соглашения о поддержке и сопровождения между Поддерживаемым конечным пользователем и партнером.

- c) SAP вправе прекратить действие любого Соглашения на поддержку SAP, направив письменное уведомление об одностороннем отказе за 3 (три) месяца до окончания Первоначального срока или действующего на тот момент Срока продления. Если Партнер не выплачивает в установленный срок какую-либо сумму, причитающуюся SAP в соответствии или в связи с Соглашением на поддержку SAP с учетом места и валюты платежа, SAP вправе прекратить действие соответствующего Соглашения на поддержку SAP, кроме случаев, когда платеж осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с установленной даты.

- d) В случае прекращения действия Соглашений на поддержку SAP компания SAP попытается передать все затронутые Соглашения на поддержку SAP другому партнеру SAP, имеющему право на предоставление VAR Delivered Support. Партнер соглашается активно содействовать в передаче затронутых Соглашений на поддержку SAP другому партнеру SAP, имеющему право на предоставление VAR Delivered Support. Партнер предоставляет SAP право раскрывать стоимость услуг по сопровождению (коэффициент и базовую стоимость сопровождения и, таким образом, цену программного обеспечения для партнера) в отношении каждого Соглашения на поддержку SAP соответствующему партнеру SAP, которому будут передаваться Соглашения на поддержку SAP. Партнер обязан включить в соглашения о поддержке и сопровождении с каждым Поддерживаемым конечным пользователем пункт, согласно которому SAP вправе обращаться к затрагиваемым Конечным пользователям немедленно после получения или отправки уведомления о прекращении действия соответствующих Соглашений на поддержку SAP.

- e) В случае прекращения действия Соглашений на поддержку SAP или данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One Партнер обязан вернуть каждому затронутому Поддерживаемому конечному пользователю всю переданную Партнеру информацию, которая имеет отношение к предоставлению поддержки для Поддерживаемого программного обеспечения.

3. SAP рекомендует Партнеру включать устанавливаемые здесь условия (0 «Срок действия и прекращение Соглашений на у поддержку SAP») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

Article 9 Term and Termination of this Business One VAR Delivered Support Model

1. Term. This Business One VAR Delivered Support Model is an integral part of the Sell On Premise Model. Thus, it comes into effect as of the Effective Date defined in the Sell On Premise Schedule and remains in full force and effect until the Sell On Premise Model is terminated, rescinded or ends in any other way in which case this Business One VAR Delivered Support Model is automatically terminated at the same time.

2. Consequences of Termination.

a) If this Business One VAR Delivered Support Model is terminated, Partner's right to market, sell and provide VAR Delivered Support to any End User under this Business One VAR Delivered Support Model as set out in 0 (Engagement Model) immediately ends.

b) If this Business One VAR Delivered Support Model is terminated, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner agrees to actively support the transfer of all SAP Support Sales Orders to another SAP partner who is authorized to provide VAR Delivered Support. Partner authorizes SAP to disclose the fee (maintenance percentage and maintenance base and thereby the software partner buy price) for each SAP Support Sales Order to the relevant SAP partner to whom the SAP Support Sales Order will be transferred. Partner must ensure in its support and maintenance agreements with each Supported End User that SAP may contact such Supported End Users immediately after receipt or sending of a termination notice concerning this Business One VAR Delivered Support Model.

3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this 0 (Term and Termination of this Business One VAR Delivered Support Model) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

PART 2 – Support Services

Article 1 Supported Software

1. VAR Delivered Support will be provided by SAP for the most recent Supported Software currently being shipped. SAP will provide VAR Delivered Support for older Supported Software in accordance with the SAP release strategy posted on the SAP Service Marketplace.

2. SAP will not provide VAR Delivered Support for any problem:

a) that arises (i) because Partner, Supported End User or any third party has altered the Supported Software or (ii) from the use of the Supported Software in breach of license provisions, or (iii) from the use of the Supported Software on a hardware environment or in connection with a software environment other than as described in the pertinent documentation. SAP does not provide VAR Delivered Support and shall not be required to provide VAR Delivered Support for any databases, on which SQL-queries were executed manually or via triggers, which modify datasets or data structures within a Supported Software database. These queries include update-, delete- and drop-statements.

b) that arises in connection with the use of software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software, even if such products are delivered together with the Software.

Статья 9 Срок действия и прекращение данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One

1. Срок действия настоящей Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One является неотъемлемой частью Модели Sell On Premise. Соответственно, оно вступает в силу в Дату вступления в силу, установленную в Приложении Sell On Premise, и действует в полном объеме до прекращения действия, расторжения или завершения любым иным способом Модели Sell On Premise, одновременно с чем действие этого Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One автоматически прекращается.

2. Последствия прекращения действия

a) В случае прекращения действия данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One немедленно отзываются права Партнера на продвижение, продажу и оказания услуг по сопровождению любым Конечным пользователям, установленные в статье 0 («Модель взаимодействия»).

b) В случае прекращения действия данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One компания SAP попытается передать все затронутые Соглашения на поддержку SAP другому партнеру SAP, имеющему право на предоставление VAR Delivered Support. Партнер соглашается активно содействовать в передаче всех Соглашений на поддержку SAP другому партнеру SAP, имеющему право на предоставление VAR Delivered Support. Партнер предоставляет SAP право раскрывать стоимость услуг по сопровождению (коэффициент и базовую стоимость сопровождения и, таким образом, цену программного обеспечения для партнера) в отношении каждого Соглашения на поддержку SAP соответствующему партнеру SAP, которому будут передаваться Соглашения на поддержку SAP. Партнер обязан включить в соглашения о поддержке и сопровождении с каждым Поддерживаемым конечным пользователем пункт, согласно которому SAP вправе обращаться к таким Поддерживаемым конечным пользователям немедленно после получения или отправки уведомления о прекращении действия соответствующей Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One

3. SAP рекомендует Партнеру включать установленные здесь условия (0 «Срок действия и прекращение данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

ЧАСТЬ 2. Услуги поддержки

Статья 1 Поддерживаемое программное обеспечение

1. SAP будет предоставлять VAR Delivered Support в отношении наиболее поздней версии Поддерживаемого программного обеспечения, доступной для поставки. SAP будет предоставлять VAR Delivered Support в отношении предыдущих версий Поддерживаемого программного обеспечения в соответствии со стратегией выпуска SAP, опубликованной на веб-сайте SAP Service Marketplace.

2. SAP не будет предоставлять VAR Delivered Support в отношении проблем, которые:

a) возникли в результате (i) внесения изменений в Поддерживаемое программное обеспечение Партнером, Поддерживаемым конечным пользователем или любыми третьими лицами; (ii) использования Поддерживаемого программного обеспечения с нарушением положений лицензии; (iii) использования Поддерживаемого программного обеспечения на оборудовании или в программной среде, которые не указаны в сопроводительной документации. SAP не предоставляет и не обязуется предоставлять VAR Delivered Support в отношении баз данных, в которых SQL-запросы выполняются вручную или посредством триггеров, если в результате этого изменяются наборы или структуры данных в базе данных Поддерживаемого программного обеспечения. К таким запросам относятся инструкции UPDATE, DELETE и DROP;

b) возникли в связи с использованием программного обеспечения, не поставленного компанией SAP в составе Поддерживаемого программного обеспечения, даже если такие продукты были поставлены вместе с Программным обеспечением;

- c) that results from inappropriate installation, unsatisfactory Supported End User training, lack of or incorrect business design, incorrect operation, or faulty hardware.

- c) возникли в результате некорректной установки, недостаточного уровня подготовки Поддерживаемого конечного пользователя, отсутствующих или некорректных бизнес-процессов, нарушений правил эксплуатации или применения неисправного оборудования.

Article 2 VAR Delivered Support for Supported End Users

Статья 2 VAR Delivered Support в отношении поддерживаемых конечных пользователей

1. VAR Delivered Support currently includes:

- a) Continuous improvement (correction packages - support packages and patches, upgrades to new Supported Software releases, change management);
- b) Problem Resolution as set out in the Support Level description under 0 (Support Levels and Priorities) no. 1;
- c) Quality Management (monitoring tools, Proactive Remote Services – remote support platform for SAP Business One as described in the Services Operational Guide); and
- d) Knowledge Transfer (SAP Marketplace).

2. SAP will make the most recent releases (incl. new versions, updates and upgrades) and correction packages of the Supported Software available to Partner to such degree as SAP makes such services for the Supported Software generally available in the relevant Territory. SAP continuously develops the quality and updates the technology of the Supported Software, eliminates defects, and provides the resulting work to customers in new Supported Software releases. Minor functional enhancements are included. Alternatively, SAP may introduce extended capabilities as new software products. However, Partner has no right to have any particular additional functions adopted in the Supported Software, and SAP will determine the scope and content of the most recent releases of the Supported Software at its own discretion. The most recent releases of the Supported Software are usually made available by electronic means (electronic delivery) but can be supplied by mail if an administration charge is paid.

3. SAP will make correction packages (in the form of support packages or patches) available to Partner. Correction Packages contain improvements to the Supported Software and are supplied independently of releases and outside the release cycle. Correction packages will be made available as downloads via the password-protected support areas in the SAP Service Marketplace or by other electronic means.

4. SAP will grant Partner access to the password-protected SAP Service Marketplace, in turn giving access to the technical notes ("SAP Notes") database, incident-processing system, and support communication area, as a means of supporting the operation of Partner's own Supported End User hotline. SAP will determine the scope and content of the SAP Notes database at its own discretion. Supported End Users and Partner may at any time contribute comments and remarks, as well as submit suggestions for improvement. Partner must therefore review all information for plausibility before using it in live operation and instruct its Supported End Users accordingly. SAP may modify the content of this Business One VAR Delivered Support Model, especially the scope of the VAR Delivered Support from time to time at its own discretion in accordance with Article 12 (Changes to Terms) of the PartnerEdge GTCS.

5. The channel for VAR Delivered Support provided by SAP will be the SAP Service Marketplace. The access to the SAP Service Marketplace will allow Partner to submit Incidents to SAP and to communicate with SAP regarding Incidents. Where available, VAR Delivered Support will be rendered to Partner in local language. Outside local business hours or where such local language support is not available, maintenance services will be rendered in English. Details about Incidents and Support Levels are stipulated below in 0 (Support Levels and Priorities). SAP will use the SAP Service Marketplace to provide Partner with updates regarding the progress of the Incident resolution process. Partner can call up the status

1. На данный момент VAR Delivered Support предусматривает:

- a) непрерывное совершенствование (выпуск исправлений и пакетов поддержки, переход на новые релизы Поддерживаемого программного обеспечения, управление изменениями);
- b) решение проблем согласно соответствующей статье (Статья 5 «Уровни и приоритеты поддержки», пункт 1);
- c) управление качеством (средства мониторинга, упреждающие дистанционные услуги – платформу дистанционной поддержки для SAP Business One, как описано в Операционном руководстве по услугам);
- d) передачу знаний (SAP Marketplace).

2. SAP предоставляет Партнеру доступ к последним релизам (включая новые версии и обновления) и пакетам исправлений для Поддерживаемого программного обеспечения в том объеме, в котором SAP обычно предоставляет такие услуги для Поддерживаемого программного обеспечения на Территории. SAP непрерывно повышает качество, совершенствует технологии, используемые в Поддерживаемом программном обеспечении, и устраняет дефекты в нем, предоставляет результаты такой работы заказчикам в виде новых выпусков Поддерживаемого программного обеспечения. Также включаются незначительные функциональные улучшения. В качестве альтернативы SAP может предоставлять расширенные возможности в виде новых программных продуктов. Однако Партнер не имеет права внедрять в Поддерживаемое программное обеспечение какие-либо дополнительные функции, и объем и содержание последних релизов Поддерживаемого программного обеспечения компания SAP определяет по собственному усмотрению. Последние релизы Поддерживаемого программного обеспечения, как правило, распространяются по электронным каналам (электронная поставка), однако по запросу могут быть высланы обычной почтой после соответствующей оплаты за пересылку.

3. SAP предоставляет Партнеру доступ к пакетам исправлений в виде пакетов поддержки или отдельных исправлений. Пакеты исправлений содержат улучшения Поддерживаемого программного обеспечения и распространяются отдельно от релизов без привязки к их графику. Пакеты исправлений распространяются посредством загрузки из защищенных паролем разделов веб-сайта SAP Service Marketplace или по другим электронным каналам.

4. Чтобы помочь Партнеру в деятельности его собственной службы поддержки Поддерживаемых конечных пользователей, SAP предоставит Партнеру доступ к защищенному паролем веб-сайту SAP Service Marketplace для работы с базой данных технических уведомлений («SAP-ноты»), системой обработки инцидентов и разделом поддержки. Объем и содержание базы данных SAP-нот компания SAP определяет по собственному усмотрению. Поддерживаемые конечные пользователи и Партнер могут в любое время добавлять комментарии, примечания, а также предложения по улучшению. Прежде чем использовать какую-либо информацию в продуктивной среде, Партнер обязан оценить ее достоверность. Соответствующие указания должны быть направлены и Поддерживаемым конечным пользователям. SAP вправе по собственному усмотрению периодически изменять содержимое данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One, в частности объем VAR Delivered Support, в соответствии со Статьей 12 «Изменение условий» Общих условий PartnerEdge.

5. В качестве канала VAR Delivered Support, предоставляемой компанией SAP, используется веб-сайт SAP Service Marketplace. Партнер получает доступ к веб-сайту SAP Service Marketplace для отправки Инцидентов в компанию SAP и взаимодействия с компанией SAP в процессе обработки Инцидентов. Там, где это возможно, вся информация, относящаяся к VAR Delivered Support, будет представлена на местном языке. В нерабочее время, а также в тех случаях, когда поддержка на местном языке недоступна, информация, относящаяся к службам сопровождения, будет представлена на английском языке. Более подробные условия в отношении Инцидентов и Уровней поддержки устанавливаются ниже

of the Incident resolution process at any time in the SAP Service Marketplace.

6. SAP targets initial response (without providing the solution for an Incident) of one hour for Incidents with priority "very high" as defined in 0 no. 2 (Incident priorities) a) and twenty-four hours for all other priorities defined in 0 no. 2 (Incident priorities) b) to d).

7. SAP offers the following support model for VAR Delivered Support.

- Partner shall provide Support Levels 1 and Support Level 2 for the Supported Software; and
- SAP will provide Support Level 3 for the Supported Software.

Article 3 SAP Partner Support

1. SAP's partner support line is available to Partner in response to Incidents on workdays from 9 A.M. to 6 P.M. local time. SAP may – at SAP's sole discretion – support Partner outside of these hours upon reasonable request of Partner if such support is required for the Incident remedy.

2. Communication between Partner and SAP must be made by using the support infrastructure provided by SAP and the current SAP Notes in the SAP Service Marketplace.

Article 4 Partner's general obligations

1. Partner must make available all new releases (incl. new versions, updates and upgrades) and correction packages it receives from SAP to its Supported End Users without undue delay. Partner must operate its own Supported End User hotline on workdays from 9.00 A.M. to 6.00 P.M. local time at Partner's office in the Supported End User's official local language.

2. SAP and Partner will log all relevant information in the SAP Service Marketplace. Partner and SAP are responsible to monitor the SAP Service Marketplace for Incidents to meet their agreed response times. Furthermore, Partner shall ensure that it is at all times capable to access and monitor the SAP Service Marketplace.

3. Within the SAP Service Marketplace, SAP has created designated SAP product components ("Queues") for all products under SAP maintenance. Partner shall forward all Incidents to SAP via a corresponding Queue, and Partner will respond to SAP and to the Supported End User by using the SAP Service Marketplace. Partner shall monitor any Queue regularly and assure, for the Incidents attributed to that Queue, the availability of technical support agreed on between both parties under this Business One VAR Delivered Support Model.

4. Partner shall check the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) for SAP Hotnews published by SAP regarding the Supported Software. SAP recommends that such checks are conducted on a daily basis.

5. Partner will run test systems to simulate and analyze problems for all releases of the Supported Software.

6. Partner will deploy SAP's remote support platform for the Supported Software to its Supported End Users (provided free of charge by SAP) and will ensure that it is implemented and used by its Supported End Users.

7. Partner must deploy the troubleshooting utilities that are suitable to remedy faults in the Supported Software and that SAP makes available to Partner as part of this Business One VAR Delivered Support Model, at its own site and on its Supported End Users' systems, in accordance with the current SAP Notes in the SAP Service Marketplace. To use these

(0 «Уровни и приоритеты поддержки»). SAP будет предоставлять Партнеру актуальную информацию о ходе устранения Инцидента через веб-сайт SAP Service Marketplace. Партнер может в любое время просмотреть статус устранения Инцидента на веб-сайте SAP Service Marketplace.

6. SAP устанавливает срок первичного реагирования, не предусматривающий устранение Инцидента, в течение 1 часа для инцидентов с приоритетом «Очень высокий» (Статья 5, пункт 2 «Приоритеты инцидентов», подпункт а)) и 24 часов для инцидентов с любым другим приоритетом (Статья 5, пункт 2 «Приоритеты инцидентов», подпункты b)–d)).

7. SAP предлагает следующую модель предоставления Поддержки со стороны партнера VAR.

- Партнер предоставляет Уровень поддержки 1 и Уровень поддержки 2 в отношении Поддерживаемого программного обеспечения;
- SAP предоставляет Уровень поддержки 3 в отношении Поддерживаемого программного обеспечения.

Статья 3 Поддержка партнеров SAP

1. SAP предоставляет Партнеру доступ к службе поддержки партнеров для обработки инцидентов по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по местному времени. SAP вправе по собственному усмотрению осуществлять поддержку Партнера в нерабочее время по обоснованному запросу Партнера о необходимости такой поддержки для устранения Инцидента.

2. Взаимодействие между Партнером и SAP должно осуществляться посредством предоставляемой компанией SAP инфраструктуры поддержки, а также актуальных SAP-нот на веб-сайте SAP Service Marketplace.

Статья 4 Общие обязательства партнера

1. Партнер обязан без необоснованных задержек предоставить Поддерживаемым конечным пользователям доступ ко всем новым выпускам, полученным от SAP, включая новые версии и обновления. Партнер обязан обеспечить работу собственной службы поддержки Поддерживаемых конечных пользователей по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по местному времени в офисе Партнера на официальном местном языке Поддерживаемого конечного пользователя.

2. SAP и Партнер обязуются вести журналы необходимых данных на веб-сайте SAP Service Marketplace. Партнер и SAP отвечают за соблюдение установленного времени реагирования на Инциденты на веб-сайте SAP Service Marketplace. Кроме того, Партнер обязан гарантировать возможность постоянного доступа к веб-сайту SAP Service Marketplace и его мониторинга со своей стороны.

3. Для всех продуктов, сопровождение которых осуществляет компания SAP, на веб-сайте SAP Service Marketplace созданы специальные компоненты продуктов SAP («Очереди»). Партнер обязан направлять все Инциденты в компанию SAP с использованием соответствующей Очереди и отвечать на запросы SAP и Поддерживаемого конечного пользователя посредством веб-сайта SAP Service Marketplace. Партнер обязан регулярно проверять состояние всех Очереди и обеспечить поддержку назначенных им Инцидентов в объеме, согласованном обеими сторонами в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One .

4. Партнер обязан регулярно проверять веб-сайт для партнеров, например, портал SAP PartnerEdge, на наличие публикуемых SAP Новостей в отношении Поддерживаемого программного обеспечения. SAP рекомендует осуществлять такую проверку ежедневно.

5. Партнер обязуется обеспечить доступность тестовых систем, позволяющих моделировать и анализировать проблемы в отношении всех выпусков Поддерживаемого программного обеспечения.

6. Партнер обязуется развернуть предоставляемую компанией SAP на бесплатной основе платформу дистанционной поддержки Поддерживаемого программного обеспечения для Поддерживаемых конечных пользователей и обеспечить ее внедрение и использование Поддерживаемыми конечными пользователями.

7. Партнер обязуется развернуть инструменты устранения неполадок, которые предназначены для решения проблем с Поддерживаемым программным обеспечением и предоставляются Партнеру компанией SAP в рамках данной Модели поддержки VAR Delivered Support для SAP Business One, на собственном веб-сайте

utilities, it is necessary to have a functioning telecommunications connection between the Supported End User and Partner or, if Support Levels are provided by SAP, between the Supported End User and SAP.

8. Partner must, when providing VAR Delivered Support, take due care and must ensure all required information is properly documented via the incident-processing system before forwarding an Incident to SAP.

9. After completion of the implementation of the Supported Software at Supported End User's site Partner must hand over the Supported End User system data required by SAP to support Partner in the form made available by SAP in the SAP Service Marketplace and maintain the Supported End User system data and where necessary must update this data in the SAP Service Marketplace, at the latest at the time support is to be provided by SAP.

10. Partner must, as a provision in its Supported End User software maintenance agreements, obtain appropriate written data protection consents from its Supported End Users. Furthermore, Partner must ensure in its Supported End User agreements that SAP is entitled to access the Supported End User systems in order to render any VAR Delivered Support services, especially Support Level 2, as described hereunder.

11. For satisfactory remote support, Partner must ensure that the Supported End User sets up and maintains an internet connection which meets SAP's technical specifications for remote support for the Supported Software and has obtained a separate license for a web browsing software that allows the proper rendering of the VAR Delivered Support. Furthermore, Partner must ensure that Partner's and Supported End Users' hardware and software installation always meet the requirements published on the SAP Service Market Place updated from time to time. Such installation shall include but are not limited to remote connection software and database analyzing tools.

12. Upon SAP's request, Partner shall report to SAP the total number of Incidents received (Incidents related to Supported Software) from Supported End Users during a given period of time regardless of the communication channel through which the Incident was received. However, such period of time shall not exceed a maximum of twelve months prior to the date of SAP's request. Partner shall provide this information to SAP latest thirty days after receipt of such request.

13. Partner shall make available to SAP's support organization a backup of End User's productive SAP Business One database whenever the processing of an Incident requires in-house investigation. Partner is responsible to obtain End User's consent to a hand over and End User is likewise responsible to obtain consent to a hand over from individuals whose personal data is stored in such database.

Article 5 Support Levels and Priorities

1. Support Levels

VAR Delivered Support for End Users shall comply with the following levels of support ("**Support Levels**"):

a) Support Level 1

Support Level 1 includes the following tasks ("**Support Level 1**"):

и в системах Поддерживаемых конечных пользователей в соответствии с действительными SAP-нотами на веб-сайте SAP Service Marketplace. Для использования этих инструментов требуется наличие работоспособного телекоммуникационного соединения между Поддерживаемым конечным пользователем и Партнером или, если Уровни поддержки предоставляются компанией SAP, между Поддерживаемым конечным пользователем и SAP.

8. При предоставлении Поддержки VAR Delivered Support Партнер обязан проявлять должную тщательность и гарантировать надлежащее документирование всей необходимой информации в системе обработки инцидентов перед тем, как Инцидент будет направлен в компанию SAP.

9. По завершении внедрения Поддерживаемого программного обеспечения на объекте Поддерживаемого конечного пользователя Партнер обязуется передать Поддерживаемому конечному пользователю системные данные, необходимые компании SAP для предоставления поддержки Партнеру, в той форме, в которой они представлены на веб-сайте SAP Service Marketplace, а также обеспечить ведение и необходимое обновление системных данных Поддерживаемого конечного пользователя на основании данных, представленных на веб-сайте SAP Service Marketplace, не позднее установленного времени предоставления поддержки компанией SAP.

10. Партнер обязуется включить в соглашения о сопровождении программного обеспечения Поддерживаемого конечного пользователя условие о согласии его Поддерживаемых конечных пользователей на защиту данных и получить соответствующее письменное согласие. Кроме того, Партнер гарантирует, что по его действующим соглашениям с Поддерживаемым конечным пользователем компании SAP предоставляются права доступа к системам Поддерживаемого конечного пользователя для отображения описываемых в настоящем документе услуг VAR Delivered Support, в частности Уровня поддержки 2.

11. В целях обеспечения надлежащего качества дистанционной поддержки Партнер обязуется обеспечить развертывание и ведение Поддерживаемым конечным пользователем интернет-соединения, удовлетворяющего техническим требованиям SAP в отношении дистанционной поддержки Поддерживаемого программного обеспечения, а также приобрести отдельную лицензию на веб-браузер, обеспечивающий надлежащее отображение VAR Delivered Support. Кроме того, Партнер обязуется постоянно обеспечивать соответствие установки программного и аппаратного обеспечения Партнера и Поддерживаемых конечных пользователей требованиям, которые публикуются с периодическими обновлениями на сайте SAP Service Marketplace. Такие установки, помимо прочего, должны включать программное обеспечение для дистанционного соединения и инструменты анализа базы данных.

12. По запросу SAP Партнер обязуется предоставить SAP сведения об общем количестве Инцидентов (Инцидентов, связанных с Поддерживаемым программным обеспечением), полученных от Поддерживаемых конечных пользователей за определенный период времени вне зависимости от канала связи, организованного для передачи таких Инцидентов. Указанный период не должен превышать 12 (двенадцать) месяцев до даты запроса SAP. Партнер обязан предоставить SAP запрашиваемые данные не позднее 30 (тридцати) дней с момента получения запроса.

13. В случаях, когда для обработки Инцидента требуются внутренние изыскания, Партнер обязан предоставить службе поддержки SAP резервную копию продуктивной базы данных SAP Business One Конечного пользователя. Партнер обязан получить согласие Конечного пользователя на передачу таких данных. Конечный пользователь, в свою очередь, обязан получить согласие на передачу от лиц, чьи персональные данные хранятся в такой базе данных.

Статья 5 Уровни и приоритеты поддержки

1. Уровни поддержки

Поддержка со стороны партнера VAR в отношении Поддерживаемых конечных пользователей должна предоставляться в соответствии со следующими уровнями поддержки («**Уровни поддержки**»).

a) Уровень поддержки 1

Уровень поддержки 1 включает следующие задачи («**Уровень поддержки 1**»):

- i. Collect and document in the Incident report the complete name and contact details of the person reporting the Incident;
 - ii. Check if Incident report from Supported End User is complete, including Supported End User's customer number and, if necessary, obtain missing data and information from Supported End User. Such data shall include a meaningful Incident header, technical information on the Incident context (e.g. log files) and technical information on the technical system related to the Incident (system ID, system type, system name, installation number, product version (release) and correction packages) of each involved product, software development kit, add-ons, customizations, database and database server data, application server data, operating system, graphical user interface or browser version, localization and language settings etc.;
 - iii. Prepare a comprehensive description of the problem which is the basis of the Incident, which shall include all steps that led to occurrence of the Incident, full syntax of the Incident and surrounding factors (recent upgrades or other);
 - iv. Check priority of Incidents based on the definitions set out in this 0 (Support Levels and Priorities) no. 2 below;
 - v. Assignment of an Incident to a specific Queue in SAP's support system;
 - vi. Search for available SAP Notes and assign them to the Incident;
 - vii. Search for available documentation on the partner-dedicated website (e.g. the SAP PartnerEdge Portal) regarding possible solutions and assign them to the Incident;
 - viii. Check other knowledge sources such as SAP Business One forums on SAP customer network;
 - ix. Ensure a working internet connection at Supported End User's site for remote support; and
 - x. Summarize status when forwarding the Incident to Support Level 2.
- b) Support Level 2
- Support Level 2 is sub-sequent to Support Level 1 and includes the following tasks ("**Support Level 2**"):
- i. Search for errors using the data provided by Supported End User;
 - ii. Analyze the Incident-specific technical data and document the progress of the Incident;
 - iii. Access Supported End User system, if necessary;
 - iv. Reproduce and isolate the Incident in:
 - a) Supported End User's productive system (with the current release family and latest minor release and latest patch installed); and
 - b) a demo database (with the current release family and latest minor release and latest patch installed);
 - v. Reproduce and isolate the Incident in Partner's own test environment (if it can still be reproduced) including:
 - a) a copy of Supported End User's productive system (with software upgraded to the latest release and its most appropriate patch. Installing the latest patch might solve the issue due to new functionalities); and
 - b) a demo database (with the latest release and its most appropriate patch. Installing the latest patch might solve the issue due to new functionalities);
- i. сбор данных и составление отчета по Инциденту, включая полное имя и контактные данные лица, сообщившего об Инциденте;
 - ii. проверка полноты отчета об Инциденте, предоставленного Поддерживаемым конечным пользователем, включая наличие номера заказчика Поддерживаемого конечного пользователя, и при необходимости получение отсутствующих данных у Поддерживаемого конечного пользователя. К таким данным должны относиться информативный заголовок Инцидента, а также техническая информация с описанием контекста Инцидента (например, файлы журнала) и технических систем, связанных с Инцидентом (идентификатор, тип и название системы, номер установки, версия или выпуск продукта и установленные пакеты исправлений) в отношении всех затронутых продуктов, комплектов разработчика ПО, дополнительных компонентов, пользовательских настроек, содержимого базы данных и сервера баз данных, данных сервера приложений, операционных систем, графического интерфейса пользователя, версии браузера, региональной версии, языковых настроек и т. д.;
 - iii. подготовка всестороннего описания проблемы, лежащей в основе Инцидента, включая все шаги, приведшие к возникновению Инцидента, полный синтаксис Инцидента, а также другие дополнительные факторы, например установку последних обновлений;
 - iv. проверка приоритета Инцидентов в соответствии с установленными далее в этой статье (Статья 5 «Уровни и приоритеты поддержки», пункт 2) определениями;
 - v. назначение Инцидента конкретной Очереди в системе поддержки SAP;
 - vi. поиск доступных SAP-нот и их назначение Инциденту;
 - vii. поиск на веб-сайте для партнеров, например на портале SAP PartnerEdge, доступной документации с возможными решениями проблемы и ее назначение Инциденту;
 - viii. проверка других источников знаний, включая форумы по SAP Business One в сети заказчиков SAP;
 - ix. обеспечение наличия работающего интернет-соединения на объекте Поддерживаемого конечного пользователя для дистанционной поддержки;
 - x. обобщение статуса при направлении Инцидента на Уровень поддержки 2.
- b) Уровень поддержки 2
- Уровень поддержки 2 предоставляется после Уровня поддержки 1 и включает следующие задачи («**Уровень поддержки 2**»):
- i. поиск ошибок с использованием данных, предоставленных Поддерживаемым конечным пользователем;
 - ii. анализ относящихся к Инциденту технических данных и документов в рамках обработки Инцидента;
 - iii. получение доступа к системам Поддерживаемого конечного пользователя (при необходимости);
 - iv. воспроизведение и изоляция Инцидента в:
 - a) продуктивной системе Поддерживаемого конечного пользователя с установленными текущими семействами выпусков, дополнительными выпусками и исправлениями, а также
 - b) демонстрационной базе данных с установленными текущими семействами выпусков, дополнительными выпусками и исправлениями;
 - v. воспроизведение и изоляция Инцидента в собственной тестовой среде Партнера (если это возможно), включая:
 - a) копию продуктивной системы Поддерживаемого конечного пользователя с установленными последними выпусками и исправлениями (установка последнего исправления может исправить проблему за счет внедрения новых функций), а также
 - b) демонстрационную базу данных с установленными последними выпусками и исправлениями (установка последнего исправления может исправить проблему за счет внедрения новых функций);

- vi. Enable and coordinate seamless access for SAP Business One Support to the required data in order to analyze the issue;
 - vii. Propose appropriate system configuration or workaround for Supported Software if the Incident cannot be attributed to a defect of the Supported Software;
 - viii. Forward Incident to Support Level 3 if the Incident can be attributed to a defect of the Supported Software and if no SAP Note is available to solve the Incident; and
 - ix. Summarize current status of the investigations and listing the actions taken to troubleshoot the Incident, before forwarding the Incident to Support Level 3.
- c) Support Level 3 (development support)

Support Level 3 is subsequent to Support Level 2 and includes the following tasks ("Support Level 3"):

- i. Analyze in detail all Incident related data;
 - ii. Analyze and reproduce the reported Incident;
 - iii. Perform any or all of the following, with Partner's assistance:
 - a) access Supported End User system for analysis of the reported Incident;
 - b) request a copy of Supported End User's productive database, if deemed necessary; and
 - c) access the Supported End User's system in order to perform the required and applicable incident remedy by using workaround recommendations, or fixes, if available and deemed necessary;
 - iv. Assist Supported End User in order to perform the required and applicable Incident remedy by using workaround recommendations or fixes if available and deemed necessary;
 - v. Determine the planned defect correction time line and delivery;
 - vi. Recommend workarounds, change coding and provide fixes, if available and if deemed necessary and applicable;
 - vii. Recommend workarounds, if available and deemed necessary; and
 - viii. Create new or modify existing SAP Notes, or other related documentation resources, if relevant.
- d) Partner must continually update the Supported End User on the progress of the Incident and notify the Supported End User whenever an Incident is forwarded to the next Support Level.

2. Incident priorities

a) Very high:

An Incident is categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for business transactions, resulting in serious losses with high business impact. This is generally caused by the following circumstances:

- i. Absolute loss of a system;
- ii. Malfunctions of central SAP system functions in Supported End User's productive system; or
- iii. Delays to a production startup or upgrade that is planned within the next three workdays.

b) High:

An Incident is categorized with the priority "high" if business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP software that are necessary for business transactions and tasks in the actual situation.

- vi. обеспечение и координация эффективного взаимодействия со Службой поддержки SAP Business One для получения данных, необходимых для анализа проблемы;
- vii. предложение подходящей конфигурации системы или обходного пути, если Инцидент не был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении;
- viii. передача Инцидента на Уровень поддержки 3, если Инцидент не был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении и если отсутствует SAP-нота для устранения этого Инцидента;
- ix. обобщение текущего статуса анализа и составление перечня действий, предпринятых для устранения Инцидента, до передачи Инцидента на Уровень поддержки 3.

c) Уровень поддержки 3 (поддержка разработки)

Уровень поддержки 3 предоставляется после Уровня поддержки 2 и включает следующие задачи («Уровень поддержки 3»):

- i. детальный анализ всех связанных с Инцидентом данных;
 - ii. анализ и воспроизведение Инцидента;
 - iii. выполнение любого или всех из следующих действий при содействии Партнера:
 - a) получение доступа к системе Поддерживаемого конечного пользователя для анализа Инцидента,
 - b) запрос копии продуктивной базы данных Поддерживаемого конечного пользователя (если это необходимо),
 - c) получение доступа к системе Поддерживаемого конечного пользователя для выполнения необходимых и подходящих действий по устранению инцидента с использованием рекомендованных обходных путей или исправлений (если они доступны и необходимы);
 - iv. помощь Поддерживаемому конечному пользователю в выполнении необходимых и подходящих действий по устранению инцидента с использованием рекомендованных обходных путей или исправлений (если они доступны и необходимы);
 - v. определение планового графика устранения дефекта и поставки;
 - vi. применение рекомендованных обходных путей, внесение изменений в код и установка исправлений (если они доступны и необходимы);
 - vii. применение рекомендованных обходных путей (если они доступны и необходимы);
 - viii. создание новых или редактирование существующих SAP-нот и других связанных документов (если это необходимо).
- d) Партнер обязан постоянно информировать Поддерживаемого конечного пользователя о ходе устранения Инцидента и уведомлять Поддерживаемого конечного пользователя о передаче Инцидента на следующий Уровень поддержки.

2. Приоритеты инцидентов

a) Очень высокий

Инциденту присваивается приоритет «Очень высокий», если он имеет очень серьезные последствия для нормального проведения бизнес-операций, в заметной степени влияет на деятельность компании и может привести к серьезному ущербу. Как правило, причинами становятся следующие обстоятельства:

- i. полная утрата системы;
- ii. неработоспособность центральных функций SAP-системы в продуктивной системе Поддерживаемого конечного пользователя;
- iii. задержки планового процесса обновления или запуска производства в следующие 3 (три) рабочих дня.

b) Высокий

Инциденту присваивается приоритет «Высокий», если он существенно затрудняет проведение бизнес-операций и препятствует выполнению необходимых задач. Это может быть вызвано неработоспособными или некорректно работающими функциями в программном обеспечении SAP, которые

The Incident requires immediate processing because the malfunction can seriously disrupt parts of the productive business flow.

c) Medium:

An Incident is categorized with the priority "medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system.

d) Low:

An Incident is categorized with the priority "low" if the problem causes few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are not required daily, or which are rarely used.

e) After consultation with Partner and affected End User, SAP is entitled to change the priority of an Incident.

3. Escalations

a) In case of a critical situation in which an Incident may result in a major negative business impact for an Supported End User and in which SAP determines that such Incident cannot be solved in time with the SAP and Partner support procedures as set out in this document ("Escalated Case"), SAP and Partner will jointly endeavor to solve the issue.

b) The escalation process may be initiated by the Supported End User, Partner or SAP. SAP reserves the right to decide whether such escalation process is justified and will be processed. Escalated Cases are processed according to their priority as per definitions this 0 (Support Levels and Priorities) no. 2 above.

c) SAP decides whether an Escalated Case remains classified as such depending on whether the Incident is reasonably solved or the Supported End User situation reasonably no longer requires special attention. The Escalated Case is closed by the Supported End User. SAP and Partner agree to initially bear their own costs that might arise from the Escalated Case.

Article 6 Partner Support

1. Partner Responsibilities

In addition to Partner's general obligations set out in 0 (Partner's general obligations), Partner shall assume the following responsibilities:

a) Partner will receive the Incidents from the End User.

b) If an Incident Root Cause Analysis at Support Level 2 indicates that the problem is attributable to the Supported Software, Partner shall forward the Incident to SAP via the SAP Service Marketplace.

c) If after transfer of an Incident to SAP it is detected that the problem is in fact attributable to software code which has been programmed either by Partner, Supported End User or any third party and not by SAP or any other member of the SAP Group, or to other customizations and not to the Supported Software, SAP shall notify Partner. Partner shall then notify the Supported End User that such problem is not attributable to the Supported Software. In such case, Partner shall follow up such problem itself or with the third party and shall close the Incident in the SAP Service Marketplace. SAP shall not have any further obligations with regard to such Incident. SAP may, however, offer Partner to resolve such Incident in accordance with SAP's then current terms and conditions for consulting services.

необходимы для проведения бизнес-операций и выполнения задач в конкретной ситуации.

Такой Инцидент требует немедленного вмешательства, поскольку нарушение может привести к серьезному сбою всего потока производственных бизнес-процессов.

c) Средний

Инциденту присваивается приоритет «Средний», если он затрагивает нормальное проведение бизнес-операций. Причинами таких проблем могут быть некорректная работа или неработоспособность функций SAP-системы.

d) Низкий

Инциденту присваивается приоритет «Низкий», если проблема оказывает незначительное влияние или вообще не влияет на нормальное проведение бизнес-операций. Причинами таких проблем могут быть неработоспособность или некорректная работа редко или нерегулярно используемых функций SAP-системы.

e) SAP вправе изменять приоритет Инцидента по результатам консультаций с Партнером и затронутым Конечным пользователем.

3. Эскалации

a) В критической ситуации, в которой Инцидент может оказывать значительное отрицательное влияние на бизнес Поддерживаемого конечного пользователя и для которой Поддерживаемой компанией SAP определена невозможность своевременного разрешения с использованием процедур поддержки SAP и Партнера, установленных в настоящем документе («Эскалированная ситуация»), SAP и Партнер обязуются предпринять совместные усилия по устранению проблемы.

b) Процедура эскалации может быть инициирована Поддерживаемым конечным пользователем, Партнером или компанией SAP. SAP оставляет за собой право принимать решение относительно обоснованности и реализации такой процедуры эскалации. Эскалированные ситуации обрабатываются согласно их приоритетам в соответствии с приведенными выше определениями (0 «Уровни и приоритеты поддержки», пункт 2).

c) SAP принимает решение о сохранении текущей категории Эскалированной ситуации в тех случаях, когда Инцидент получает обоснованное решение, либо ситуация Поддерживаемого конечного пользователя более не требует особого внимания. Эскалированную ситуацию закрывает Поддерживаемый конечный пользователь. SAP и Партнер соглашаются самостоятельно покрывать собственные первоначальные расходы, которые могут быть связаны с Эскалированной ситуацией.

Статья 6 Поддержка со стороны партнера

1. Обязательства партнера

Помимо общих обязательств Партнера, устанавливаемых в данном документе (Статья 4 «Общие обязательства партнера»), Партнер принимает на себя следующие обязательства:

a) Партнер принимает сообщения об Инцидентах от Конечного пользователя.

b) Если по результатам Анализа основных причин инцидента, проведенного на Уровне поддержки 2, проблема признана связанной с Поддерживаемым программным обеспечением, Партнер обязуется передать Инцидент в SAP посредством сайта SAP Service Marketplace.

c) Если после передачи Инцидента в SAP обнаруживается его фактическая связь с кодом программного обеспечения, созданным Партнером, Поддерживаемым конечным пользователем или третьим лицом (не SAP или любым другим членом Группы SAP), или с любыми другими пользовательскими настройками, а не с Поддерживаемым программным обеспечением, SAP уведомит об этом Партнера. Партнер, в свою очередь, обязуется уведомить Поддерживаемого конечного пользователя о том, что такой Инцидент не связан с Поддерживаемым программным обеспечением. В таком случае Партнер обязуется выполнить обработку такого Инцидента самостоятельно или при содействии третьих лиц и закрыть его на сайте SAP Service Marketplace. SAP не принимает на себя никаких дополнительных обязательств в отношении таких Инцидентов. Однако SAP имеет право предложить Партнеру

2. Technical Prerequisites

Partner may only provide VAR Delivered Support after having fulfilled the following technical prerequisites:

a) Initial Setup

- i. Partner shall set-up a hotline and Incident logging functions for each Supported End User.
- ii. Partner shall provide at least remote support and update connections between its hotline and each Supported End User's hotline as follows:

- telephone system with call forwarding feature or preferably with automatic call distribution (ACD), voice mail, e-mail and a fax machine;
- one call center agent to operate the Supported End User hotline as set forth in 0 (Partner's general obligations);
- test system for testing and reproduction of Supported End User's Incidents;
- communication connections and internet connections with sufficient response times as set out as technical minimum requirements on the SAP Service Marketplace; and
- a suitable application sharing tool for the provision of reasonable Supported End User remote support.

b) Support Evaluation

At SAP's request, Partner shall provide all information reasonably requested by SAP which enables SAP to verify that Partner's maintenance and support structure and processes meet the requirements set forth in 0 no. 1a) (Initial Setup) above. Partner agrees to compensate SAP for all costs reasonably incurred by SAP in connection with such verification process and to implement SAP's reasonable recommendations following such assessment if this is necessary to meet the requirements set forth in 0 no. 1a) (Initial Setup) above.

c) Operations

- i. At SAP's own discretion, SAP may review Partner's performance in the provision of VAR Delivered Support services.
- ii. Partner shall deploy procedures, methods and tools provided by SAP which are suitable for the proactive detection and correction of typical errors in the Supported Software and shall ensure that they are implemented and used by Supported End Users. Partner shall ensure that the remote support platform for the Supported Software is used at least monthly at Supported End Users' installations.

3. Support Level to be provided by Partner

Partner must comply with the Initial Response Times and Maximum Processing Times, when communicating with the Supported End User and any member of the SAP Group.

a) Initial Response Time

услуги по устранению Инцидента в соответствии с действующими на тот момент условиями оказания консалтинговых услуг SAP.

2. Предварительные технические условия

Партнер вправе предоставлять VAR Delivered Support VAR только в случае соблюдения следующих предварительных технических условий:

a) Начальная настройка

- i. Партнер обязуется развернуть службу поддержки и функции ведения журналов инцидентов для каждого Поддерживаемого конечного пользователя.
- ii. Партнер обязуется обеспечить соединения между собственной службой поддержки и каждым Поддерживаемым конечным пользователем как минимум в целях предоставления дистанционной поддержки и обновлений со следующими характеристиками и компонентами:

- телефонная система с функцией переадресации вызовов или, предпочтительно, с функциями автоматического распределения вызовов, голосовой почты, электронной почты и факса;
- один агент центра обработки вызовов для обеспечения работы службы поддержки Поддерживаемых конечных пользователей в соответствии с положениями этого документа (0 «Общие обязательства партнера»);
- тестовая система для тестирования и воспроизведения Инцидентов Поддерживаемого конечного пользователя;
- сетевые и интернет-соединения, удовлетворяющие минимальным техническим требованиям к времени отклика, изложенным на сайте SAP Service Marketplace;
- соответствующий инструмент совместного доступа к приложениям для предоставления необходимой дистанционной поддержки Поддерживаемому конечному пользователю.

b) Оценка инфраструктуры поддержки

Партнер обязуется по запросу SAP предоставить любую обоснованно необходимую информацию, на основании которой SAP может проверить соответствие структуры и процессов сопровождения или поддержки Партнера требованиям, установленным выше (0, пункт 1a) «Начальная настройка»). Партнер обязуется компенсировать SAP все обоснованные расходы, понесенные SAP в связи с осуществлением такого процесса проверки и внедрением обоснованных рекомендаций SAP по результатам оценки, если это необходимо для обеспечения соответствия требованиям, установленным выше (0, пункт 1a) «Начальная настройка»).

c) Операции

- i. SAP оставляет за собой право по собственному усмотрению пересматривать эффективность предоставляемых Партнером услуг VAR Delivered Support.
- ii. Партнер обязуется развернуть процедуры, методы и инструменты, предоставляемые компанией SAP, необходимые для упреждающего обнаружения и исправления типовых ошибок в Поддерживаемом программном обеспечении, и гарантирует их внедрение и использование Поддерживаемыми конечными пользователями. Партнер гарантирует, что в установках Поддерживаемых конечных пользователей будет как минимум раз в месяц использоваться платформа дистанционной поддержки Поддерживаемого программного обеспечения.

3. Уровень поддержки, предоставляемый партнером

В ходе взаимодействия с Поддерживаемым конечным пользователем и любым членом Группы SAP Партнер обязан придерживаться Сроков первичного реагирования и Максимального времени обработки.

a) Сроки первичного реагирования

Partner must confirm receipt of an Incident and provide Supported End User with an initial qualified response within the Initial Response Time set out in the table below.

b) Maximum Processing Time

Partner must provide a solution or a workaround within the Maximum Processing Time set out in the table below.

If an Incident Root Cause Analysis indicates a problem in the SAP source code, Partner must forward an Incident to SAP's Support Level 3 support within the Maximum Processing Time set out in the table below.

c) Time measurement

If an Incident is categorized with the priority "very high", the Initial Response Time and the Maximum Processing Time set out in the table below is measured in real time irrespective of Partner's regular office hours starting with receipt of an Incident.

If an Incident is categorized with another priority than "very high", the Initial Response Time and the Maximum Processing Time set out in the table below is measured in business hours that fall in Partner's regular office hours starting with receipt of an Incident.

Priority	Severity	Initial Response Time	Maximum Processing Time
Very high	Emergency	60 minutes (real time)	8 hours (real time)
High	Critical	4 business hours	2 business days
Medium	Non-critical	8 business hours	4 business days
Low	Minor	16 business hours	8 business days

4. SAP Responsibilities

After receipt of an Incident from Partner and only after Partner provided Support Level 1 and Support Level 2, will SAP provide Support Level 3 for the Supported Software via the SAP Service Marketplace.

Партнер должен подтвердить получение сообщения об Инциденте и предоставить Поддерживаемому конечному пользователю первичный квалифицированный ответ в течение Сроков первичного реагирования, установленных в таблице ниже.

b) Максимальное время обработки

Партнер обязуется предоставить решение или способ обхода проблемы в течение Максимального времени обработки, установленного в таблице ниже.

Если результаты Анализа основных причин инцидента свидетельствуют о связи проблемы с исходным кодом SAP, Партнер обязуется передать такой Инцидент в SAP на Уровень поддержки 3 в течение Максимального времени обработки, установленного в таблице ниже.

c) Измерение времени

Для Инцидентов с приоритетом «Очень высокий» Сроки первичного реагирования и Максимальное время обработки, установленные в таблице ниже, измеряются в реальном времени независимо от времени работы офиса Партнера начиная с момента получения сообщения об Инциденте.

Для Инцидентов с любым другим приоритетом Сроки первичного реагирования и Максимальное время обработки, установленные в таблице ниже, измеряются в рабочих часах в рамках времени работы офиса Партнера начиная с момента получения сообщения об Инциденте.

Приоритет	Уровень серьезности	Сроки первичного реагирования	Максимальное время обработки
Очень высокий	Аварийная ситуация	60 минут в реальном времени	8 часов в реальном времени
Высокий	Критический	4 рабочих часа	2 рабочих дня
Средний	Некритический	8 рабочих часов	4 рабочих дня
Низкий	Незначительный	16 рабочих часов	8 рабочих дней

4. Обязательства SAP

После получения сообщения об Инциденте от Партнера и только после того, как Партнер предоставил Уровень поддержки 1 и Уровень поддержки 2, SAP обязуется предоставить Уровень поддержки 3 в отношении Поддерживаемого программного обеспечения посредством веб-сайта SAP Service Marketplace.