

SAP PartnerEdge
VAR Delivered Support Specific Terms and Conditions

(“VAR Delivered Support Model”)

Definitions and Interpretation

1. Definitions

“**Custom Code**” means software code which has been programmed either by Partner, Supported End User or any third party and not by SAP.

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

“**Go-Live**” marks the point in time from when, after implementation of the Supported Software or an upgrade of the Supported Software, the Supported Software can be used by Supported End User for processing of real data in live operation mode and for running Supported End User’s internal business operations in accordance with the applicable license terms (e.g. the EULA).

“**Incident**” means the earliest of SAP’s or Partner’s support organization being informed about a support event starting with a malfunction or functional impairment of the Supported Software which – with reasonable probability – is based on a defect or error of the Supported Software.

“**Incident Remedy**” means the remedy for an Incident taking the form of eliminating the defect, providing a new program version, or demonstrating how to avoid the effects of the defect with reasonable effort. Incident Remedy corresponds to error corrections, patches, bug fixes, workarounds, replacement deliveries, or any other type of Software or Documentation corrections or Modifications.

“**Local Office Time**” means the regular working hours as observed by SAP’s local registered office during regular working days, in accordance with the applicable public holidays, as observed by SAP’s local registered office. Local Office Time shall consist of at least 8 consecutive hours each working day (e.g. 9:00 am to 17:00 pm). Both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP’s affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

“**Maintenance Services**” with regard to this VAR Delivered Support Model means VAR Delivered Support.

“**Priority 1 Incident**” means an Incident with the Priority “Very High” as defined in Part 2 - Section B. Article 2 no.1a) (SLA for Initial Response Time).

“**Price List**” with regard to this 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.

“**Product Family**” means an SAP product family which may comprise one or several SAP software products or services as further set out in the applicable RSPI.

“**Production System**” means a live SAP system used for running Supported End User’s internal business operations and where Supported End User’s data is recorded.

“**SAP Delivered Support**” means SAP’s support offering to directly provide support to End Users subject to the terms and conditions set out

SAP PartnerEdge
Специальные условия о поддержке VAR Delivered Support

(«Модель поддержки VAR Delivered Support »)

Определения и толкование

1. Определения

«**Пользовательский код**» означает программный код, созданный Партнером, Поддерживаемым конечным пользователем или третьим лицом, а не SAP.

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

«**Ввод в продуктивную эксплуатацию**» отмечает момент времени, с которого после внедрения Поддерживаемого программного обеспечения или его обновления Поддерживаемый конечный пользователь может использовать Поддерживаемого программного обеспечения для обработки реальных данных в режиме продуктивной эксплуатации и для проведения внутренних бизнес-операций Поддерживаемого конечного пользователя в соответствии с условиями применимой лицензии (например, EULA).

«**Внештатная ситуация поддержки**» означает событие, начинающееся со сбоя или функционального нарушения в работе Поддерживаемого Программного обеспечения, которое (с достаточной вероятностью) является следствием дефекта или ошибки в Поддерживаемом программном обеспечении, при этом такое событие считается Внештатной ситуацией поддержки сразу после того, как служба поддержки SAP или Партнера были уведомлены о нем.

«**Устранение внештатной ситуации**» означает меры, принимаемые в связи с Внештатной ситуацией поддержки: устранение недостатка, предоставление новой версии программы или демонстрация приемов, позволяющих избежать последствий недостатка посредством разумных усилий. Устранение внештатной ситуации соответствует исправлению ошибок, обновлению, обходам, поставкам на замену и любому другому виду исправлений Программного обеспечения или Документации или Модификаций.

«**Местное рабочее время**» означает время работы регионального офиса по будням, кроме официальных выходных и праздничных дней в соответствии с действующим законодательством зарегистрированного регионального офиса компании SAP. Местное рабочее время составляет 8 часов подряд каждый рабочий день (например, с 9.00 до 17.00) Стороны могут согласовать возможность применения Местного рабочего времени для зарегистрированного офиса одной из дочерних компаний SAP.

«**Услуги по сопровождению**» применительно к данной Модели поддержки VAR Delivered Support означает Поддержку VAR Delivered Support.

«**Внештатная ситуация поддержки с приоритетом 1**» означает Внештатную ситуацию поддержки с приоритетом «Очень высокий» согласно определению, приведенному в части 2, раздел В. Статья 2 п. 1а) (SLA по срокам первичного реагирования).

«**Прейскурант**» применительно к данной Модели поддержки VAR Delivered Support означает документ «SAP List of Prices and Conditions (indirect sales)», который включает в себя следующие 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.

«**Семейство продуктов**» означает семейство продуктов SAP, которое может состоять из одного или нескольких программных продуктов или услуг SAP, как будет далее указано в соответствующем Региональном руководстве по программе.

«**Продуктивная система**» означает рабочую систему SAP, которая используется для ведения внутренних бизнес-операций Поддерживаемого конечного пользователя и куда записываются его данные.

«**SAP Delivered Support**» означает предложение SAP предоставить поддержку напрямую Конечным пользователям на условиях

in an “SAP Delivered Support Agreement” which will in such case be directly concluded between SAP and End User.

“**SAP EarlyWatch Alert**” means a tool provided by SAP that monitors the essential administrative areas of SAP components and updates the user on their performance and stability which is described in more detail under <https://support.sap.com/ewa>.

“**SAP Enterprise Support**” means SAP’s enterprise support offering called “SAP Enterprise Support” as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

“**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>.

“**SAP Software Solution**” means a group of one or multiple Production Systems running Supported Software and focusing on a specific functional aspect of the Supported End User’s business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

“**SAP Solution Manager**” means a support application which is made available to Supported End User and/or Partner for VAR Delivered Support whereby the scope of usage depends on whether SAP Standard Support or SAP Enterprise Support was ordered. Further details are outlined on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

“**SAP Standard Support**” means SAP’s standard support offering called “SAP Standard Support” as set out in detail in this VAR Delivered Support Model and the Technical Support Guide.

“**SAP Support Network**” means SAP’s global service and support backbone for managing end-to-end Incident management and software updates/life-cycle management consisting of SAP Technical Support Database, SAP Solution Manager and SAP Service Marketplace.

“**SAP Support Organization**” means SAP Group’s support organization.

“**SAP Technical Support Database**” means a technical information database provided and maintained by SAP in which SAP posts technical support-related information, which are currently posted in the form of SAP Notes, SAP TopNotes, SAP Legal Change Notes, SAP Security Notes, SAP Knowledge Base Articles and SAP Hot News.

“**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”.

“**Support Authorization**” is defined in the Technical Support Guide.

“**Support Delivery Model**” means either SAP Delivered Support or VAR Delivered Support or any other delivery method of maintenance services offered by SAP in future.

“**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 VAR Delivered Support Model means any Software that is distributed under the Sell On Premise Model except for SAP Business One.

Соглашения о поддержке SAP Delivered Support, которое в таком случае заключается непосредственно между SAP и Конечным пользователем.

«**SAP EarlyWatch Alert**» означает предоставляемый компанией SAP инструмент, который осуществляет мониторинг основных административных областей компонентов SAP и предоставляет пользователю обновленные данные об их производительности и стабильности. Подробную информацию см. по адресу <https://support.sap.com/ewa>.

«**SAP Enterprise Support**» означает предложение компанией SAP программы поддержки для корпораций, которая называется SAP Enterprise Support и которая подробно описана в данной Модели поддержки VAR Delivered Support и в Руководстве по технической поддержке.

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

«**Решение SAP**» означает группу из одной или нескольких Продуктивных систем, в которых используется Поддерживаемое программное обеспечение и которые и предназначены для обеспечения определенных функциональных задач оперативно-хозяйственной деятельности Поддерживаемого конечного пользователя. Подробные сведения и примеры см. на веб-сайте SAP Service Marketplace (в соответствии с SAP-нотой 1324027 или любой последующей SAP-нотой, заменяющей указанную).

«**SAP Solution Manager**» означает приложение поддержки, которое предоставляется Поддерживаемому конечному пользователю и/или Партнеру в рамках договора об оказании услуг SAP по сопровождению программного обеспечения, при этом объем использования зависит от вида заказанной поддержки: SAP Standard Support или SAP Enterprise Support. Дополнительную информацию см. на веб-сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>.

«**SAP Standard Support**» означает предложение компанией SAP стандартной программы поддержки, которая называется SAP Standard Support и которая подробно описана в данной Модели поддержки VAR Delivered Support и в Руководстве по технической поддержке.

«**Сеть поддержки SAP/ SAP Support Network**» означает глобальную сеть обслуживания и поддержки компании SAP, предназначенную для управления Внештатными ситуациями и управления жизненным циклом и обновлениями программного обеспечения. Эта инфраструктура состоит из Базы данных технической поддержки SAP, SAP Solution Manager и SAP Service Marketplace.

«**Служба поддержки SAP**» означает организацию в составе Группы SAP, которая предоставляет услуги поддержки.

«**База данных технической поддержки SAP**» означает базу данных, которую SAP предоставляет, сопровождает и заполняет технической информацией, связанной с поддержкой. SAP публикует в базе данных текущую техническую информацию, существующую в форме SAP-Hot, Главных SAP-нот, SAP-нот об изменении юридической базы, SAP Security Hot, статей базы знаний SAP и Последних новостей SAP.

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

«**Приложение Sell On Premise**» означает документ «SAP PartnerEdge – Приложение Sell On Premise», который был подписан SAP и Партнером и содержит ссылку на документ «SAP PartnerEdge – Специальные условия Sell On Premise».

«**Авторизация на предоставление услуг поддержки**» имеет значение, установленное в Руководстве по технической поддержке.

«**Модель предоставления поддержки**» означает либо Поддержку SAP Delivered Support, либо Поддержку VAR Delivered Support, либо любой другой способ предоставления Услуг сопровождения, который может быть предложен компанией SAP в будущем.

«**Поддерживаемый конечный пользователь**» означает любого Конечного пользователя, в отношении которого между Партнером и SAP оформлено и действует соглашение на поддержку SAP.

«**Поддерживаемое программное обеспечение**» применительно к данной Модели поддержки VAR Delivered Support означает любое Программное обеспечение, распространяемое на условиях Модели Sell On Premise, кроме SAP Business One.

“**Template**” means a qualified software solution – based on Software - created by Partner in accordance with the solution qualification guidelines for Software. For details contact your Partner Service Advisor.

“**Top-Issue**” means issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Partner in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

“**Unrestricted Shipment**” means the phase of delivery during which a Software release is generally available to all Supported End Users.

“**VAR Delivered Support**” with regard to this VAR Delivered Support Model means support for the Supported Software in the form of either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support, whichever is applicable, as set out in detail in this VAR Delivered Support Model.

1. Any terms not defined in this VAR Delivered Support Model will have the meaning ascribed to them in any other part of the Agreement or the Sell On Premise Model.
2. The headings in this VAR Delivered Support Model are for convenience only and are to be ignored in construing this VAR Delivered Support Model.
3. Any reference in this 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.
4. 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 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 Support Authorization, SAP hereby grants to Partner and Partner hereby accepts from SAP the right to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One in its own name, at its own risk, and for its own account to End Users located in the Territory (as defined in the VAR Delivered Support Schedule).
2. Partner will use its best efforts to market and position SAP Delivered Support or to market, sell and provide VAR Delivered Support for the Software distributed under the Sell On Premise Model other than SAP Business One.
3. SAP provides VAR Delivered Support to the Partner solely on the basis set out in this VAR Delivered Support Model, the Technical Support Guide and the Price List. SAP points out that there are some Software products for which VAR Delivered Support is not available.

Article 2 Introduction to VAR Delivered Support

1. Under this 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 perform its Partner Support Duties (as further defined and explained in Part 2 – Section C. Статья 5 (Partner Support Duties).
2. SAP will be the subsequent support provider for the Supported Software and will, after Partner performed its Partner Support Duties, receive Incidents from Partner and perform Development Support (as

«**Шаблон**» означает прошедшее квалификацию программное решение, созданное Партнером на основе Программного обеспечения в соответствии с указаниями по квалификации решений для Программного обеспечения. Дополнительную информацию можно получить у Консультанта по партнерским услугам.

«**Критичная проблема**» означает выявленную проблему и/или сбой, которым SAP и Партнер совместно назначили приоритет в соответствии со стандартами SAP и которые (i) ставят под угрозу Ввод в эксплуатацию предпродуктивной системы или (ii) оказывают значительное влияние на Продуктивную систему с точки зрения бизнеса.

«**Поставка без ограничений**» означает этап поставки, на которой выпуск Программного обеспечения становится общедоступным для всех Поддерживаемых конечных пользователей.

«**Поддержка VAR Delivered Support**» применительно к данной Модели поддержки со стороны партнера VAR означает услуги поддержки Поддерживаемого программного обеспечения по программе SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, в зависимости от ситуации, как подробно указано в настоящей Модели поддержки VAR Delivered Support.

1. Все термины, определение которым не дано в этой Модели VAR Delivered Support VAR, употребляются в значениях, установленных для них в любой другой части Соглашения или Модели Sell On Premise.
2. Заголовки в данной Модели поддержки VAR Delivered Support приведены исключительно из соображений удобства и не должны учитываться при толковании условий настоящей Модели поддержки со стороны партнера VAR.
3. Любая ссылка в тексте данной Модели поддержки VAR Delivered Support 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.
4. 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 VAR Delivered Support, при условии, что Партнер имеет права на распространение Программного обеспечения на условиях Модели Sell On Premise, а также получил и поддерживает действительность Авторизации на предоставление услуг поддержки, SAP предоставляет Партнеру, а Партнер принимает от SAP право на продвижение, продажу и предоставление VAR Delivered Support в отношении Программного обеспечения, распространяемого на условиях Модели Sell On Premise (за исключением SAP Business One), от собственного имени, на свой страх и риск и за свой счет Конечным пользователям в пределах Территории (в соответствии с Приложением Sell On Premise).
2. Партнер приложит максимум усилий для позиционирования и продвижения SAP Delivered Support или для продвижения, продажи и предоставления VAR Delivered Support в отношении Программного обеспечения, распространяемого на условиях Модели Sell On Premise, которое не является программным обеспечением SAP Business One.
3. SAP предоставляет Партнеру VAR Delivered Support исключительно на условиях, установленных в данной Модели VAR Delivered Support, Руководстве по технической поддержке и Прейскуранте. Для некоторых Программных продуктов VAR Delivered Support недоступна.

Статья 2 Общая информация о VAR Delivered Support

1. В соответствии с данной Моделью VAR Delivered Support Партнер является основным поставщиком услуг поддержки в отношении Поддерживаемого программного обеспечения. Таким образом, Партнер будет принимать Внештатные ситуации поддержки от Поддерживаемых конечных пользователей и обязуется выполнять свои Обязанности Партнера по поддержке (согласно определению, приведенному в части 2, раздела С Статья 5 («Обязанности Партнера по поддержке»)).
2. SAP выступает в качестве поставщика услуг последующей поддержки Поддерживаемого программного обеспечения и после выполнения Партнером своих Обязанностей по поддержке будет принимать Внештатные ситуации поддержки от

further defined and explained in Part 2 – Section B. Статья 1 (SAP's support tasks).

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

4. The exact scope of VAR Delivered Support as well as the differences between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support are set out in Part 2 - Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support).

5. This VAR Delivered Support Model does not apply to SAP Business One. The prerequisites for VAR Delivered Support for SAP Business One are set out in the "SAP PartnerEdge - Terms and Conditions for VAR Delivered Support for SAP Business One" which are made available on <http://www.sap.com/company/legal>.

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:

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. Support Authorization

Partner must have achieved and continue to uphold Support Authorization as set out in Статья 5 (Support Authorization).

3. SAP Support Sales Order

Partner and SAP must have concluded a SAP Support Sales Order (as defined below) for each 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 either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support together with each 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 SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Where available, Partner agrees to use the electronic means provided by SAP for placing orders.

2. Orders by Partner for SAP Enterprise Support and for SAP Standard Support are binding, non-cancellable, non-revocable, and non-transferable. All orders by Partner are subject to SAP's acceptance.

3. Every accepted order for SAP Enterprise Support or SAP Standard 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. In case Supported End User has more than one Support Delivery Model (SAP Delivered Support and VAR Delivered Support) within one solution area, Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that the Supported End User installs and runs Software covered under a different Support Delivery Model on a separate technical installation from the one(s) already in place for an existing Support Delivery Model, including, without limitation, installs and runs any Software for which SAP Delivered Support is delivered directly by SAP on

Партнера и оказывать Поддержку разработки (согласно определению, приведенному в части 2, раздел В Статья 1 («Задачи поддержки SAP»)).

3. Партнер обязуется разъяснить каждому Конечному пользователю, заинтересованному в получении VAR Delivered Support, объем и стоимость предложений SAP о поддержке.

4. Точный объем VAR Delivered Support, а также различия между SAP Enterprise Support и SAP Standard Support приводятся в части 2, раздел А («Стандартные услуги в рамках поддержки VAR Delivered Support»).

5. Модель VAR Delivered Support не применяется к программному обеспечению SAP Business One. Предварительные условия VAR Delivered Support для SAP Business One изложены в документе «SAP PartnerEdge – Условия поддержки SAP Business One VAR Delivered Support», который опубликован по адресу <http://www.sap.com/company/legal>.

Статья 3 Предварительные условия 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. Модель Sell On Premise

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

2. Авторизация на предоставление услуг поддержки

Партнер должен получить Авторизацию на предоставление услуг поддержки и поддерживать его действительность, как указано в Статье 5 («Авторизация на предоставление услуг поддержки»).

3. Соглашение на поддержку SAP

Партнер и SAP должны заключить Соглашение на поддержку SAP (см. определение ниже) в отношении каждого заказа на Программное обеспечение, размещенного от имени Конечного пользователя, которому Партнер планирует предоставлять VAR Delivered Support.

Статья 4 Заключение Соглашения на поддержку SAP

1. Партнер должен разместить в SAP заказ на SAP Enterprise Support или SAP Standard Support вместе с каждым заказом на Программное обеспечение, размещаемым от имени Конечного пользователя, заинтересованного в получении VAR Delivered Support от Партнера (оба заказа могут быть включены в одну форму). 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 SAP Enterprise Support или SAP Standard Support. Там, где это возможно, Партнер соглашается использовать электронные средства размещения заказа, предоставленные компанией SAP.

2. Соглашения на поддержку SAP Enterprise Support и SAP Standard Support 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 SAP Enterprise Support или SAP Standard Support для конкретного Конечного пользователя представляет собой отдельный договор между SAP и Партнером (каждый такой договор именуется «Соглашение на поддержку SAP»).

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

5. Если Поддерживаемый конечный пользователь имеет несколько Моделей предоставления поддержки (SAP Delivered Support и VAR Delivered Support) для одной области решений, Партнер обязан гарантировать посредством своих соглашений о сопровождении Поддерживаемых конечных пользователей, что Поддерживаемый конечный пользователь установит и будет использовать Программное обеспечение, подпадающее под другую Модель предоставления поддержки, на отдельной технической установке, отличной от тех,

a separate technical installation from Software that is supported by a Partner via VAR Delivered Support.

6. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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) but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

7. Any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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 but excluding any orders relating to SAP Business One will continue as SAP Support Sales Orders under this VAR Delivered Support Model if they were still valid at the Effective Date stated in the VAR Delivered Support Schedule. With regard to these, the terms and conditions of this VAR Delivered Support Model apply.

Article 5 Support Authorization

1. Achievement of Support Authorization

In order to be authorized to market, sell and provide VAR Delivered Support, Partner must, inter alia, have achieved and continue to uphold Support Authorization. The Technical Support Guide explains in detail, what Partner needs to do to achieve and continue to uphold Support Authorization.

2. Consequences of losing Support Authorization

a) If Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization ("**Loss Of Support Authorization**"):

- i. Partner will no longer be authorized to market and sell VAR Delivered Support to any End User;
- ii. Partner will remain entitled to provide VAR Delivered Support for those Supported End Users' SAP Support Sales Orders which were still valid and for that Partner was authorized to provide VAR Delivered Support at the point in time the Loss Of Support Authorization occurred but only as long as SAP offers VAR Delivered Support for a Software product; and
- iii. SAP will start billing the Partner at the SAP Delivered Support rate (including any prior fee increases) for those SAP Support Sales Orders for which Partner remains entitled to provide VAR Delivered Support as set out in this Статья 5 no. 2 a)ii. above from and including the first day after the Loss Of Support Authorization. From that point in time, Partner may also direct all requests for Partner Support Duties (as further described and defined in the Part 2 – Section C. Article 5 (Partner Support Duties)) for such Supported End Users' SAP Support Sales Orders directly to SAP. Partner must ensure in its Supported End User maintenance agreements that in such case SAP may contact each Supported End User directly. Any additional maintenance services agreed to by Partner with its End Users, which are supplementary to those offered under this VAR Delivered Support Model, will not be delivered by SAP. Partner will solely remain liable towards its End Users, including, without limitation, to deliver any VAR Delivered Support services as well as any additional maintenance

что уже используются для существующей Модели предоставления поддержки, в том числе, без ограничений, установит и будет использовать любое Программное обеспечение, для которого SAP Delivered Support предоставляется непосредственно компанией SAP на отдельной технической инсталляции, на которой не установлено и не используется Программное обеспечение, поддерживаемое партнером в рамках VAR Delivered Support.

6. Любые соглашения на поддержку SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, заключенные или действующие между SAP и Партнером в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR в отношении VAR Delivered Support (согласно определению в таком документе), за исключением соглашений, связанных с SAP Business One, сохраняют свою силу в качестве Заказов на продажу поддержки со стороны SAP в рамках данной Модели VAR Delivered Support при условии, что они действуют на Дату вступления в силу, установленную в Приложении о поддержке со стороны партнера VAR. В отношении таких заказов применяются условия данной Модели VAR Delivered Support.

7. Любые заказы на SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, заключенные между SAP и Партнером в соответствии или в связи со старым Соглашением с реселлером для малого и среднего бизнеса или любым другим предыдущим соглашением о перепродажах с партнером SAP в отношении поддержки, предоставляемой Партнером, за исключением заказов, связанных с SAP Business One, сохраняют свою силу в качестве Соглашений на поддержку SAP в рамках данной Модели VAR Delivered Support при условии, что они действуют на Дату вступления в силу, установленную в Приложении о поддержке VAR Delivered Support. В отношении таких заказов применяются условия данной Модели VAR Delivered Support.

Статья 5 Авторизация на предоставление услуг поддержки

1. Получение Авторизации на предоставление услуг поддержки

Для того чтобы стать авторизованным на продвижение, продажу и предоставление VAR Delivered Support, партнер должен, помимо прочего, получить Авторизацию на предоставление услуг поддержки и поддерживать ее действительность. Руководство по технической поддержке подробно разъясняет, что необходимо сделать Партнеру, чтобы получить Авторизацию на предоставление услуг поддержки и поддерживать его действительность.

2. Последствия потери Авторизации на предоставление услуг поддержки

a) Если Партнер лишается Авторизации на предоставление услуг поддержки или не поддерживает его действительность ("**Потеря Авторизации на предоставление услуг поддержки**"):

- i. Партнер больше не имеет права на продвижение и продажу VAR Delivered Support Конечным пользователям;
- ii. Партнер сохраняет право оказывать VAR Delivered Support по тем Соглашениям на поддержку SAP для Поддерживаемых конечных пользователей, которые все еще действуют и по которым на момент Потери Авторизации на предоставление услуг поддержки Партнер имел разрешение на предоставление VAR Delivered Support, но только при условии, что SAP предлагает VAR Delivered Support для данного Программного продукта; и
- iii. SAP начнет выставлять счета Партнеру по ставке, установленной для SAP Delivered Support (включая любые предыдущие увеличения стоимости), за те Соглашения на поддержку SAP, по которым Партнер по-прежнему имеет право на предоставление VAR Delivered Support, как указано в настоящей Статье 5 п. 2 a)ii выше, начиная с первого дня (включительно) после Потери Авторизации на предоставление услуг поддержки. С этого момента Партнер также может направлять непосредственно в SAP все запросы, касающиеся Обязанностей Партнера по поддержке (согласно определению и описанию в Статье 5 («Обязанности Партнера по поддержке») раздела С части 2), в отношении Соглашений на поддержку SAP для таких Поддерживаемых конечных пользователей. Партнер в своих соглашениях о сопровождении, заключенных с Поддерживаемыми конечными пользователями, должен предусмотреть, что в таком случае SAP может связаться с каждым Поддерживаемым конечным пользователем

services Partner has agreed to under its End User maintenance agreement.

- b) If Partner provided VAR Delivered Support (as defined in the "PartnerEdge Channel Agreement VAR") under or in connection with the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" but lost or otherwise did not continue to uphold Support Authorization (as defined in the "PartnerEdge Channel Agreement VAR"), this Article 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.
- c) If Partner provided support under a SMB reseller agreement or other former SAP partner resale agreement with SAP that originally did not require any "Partner Center Of Expertise" certification for Partner to be allowed to provide VAR Delivered Support and Partner:
 - i. has not achieved Support Authorization; or
 - ii. did achieve Support Authorization but did not continue to uphold it,this Статья 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.
- d) If Partner actively provided partner support under a reselling agreement with a company that was acquired by a member of the SAP Group and has not achieved Support Authorization this Статья 5 no. 2a) i., ii. and iii. will apply analogously.

3. Other Consequences

If Partner does not provide or ceases to provide VAR Delivered Support to a Supported End User or Partner loses or otherwise does not continue to uphold Support Authorization or both and SAP is approached directly by a Supported End User of such Partner, SAP will have the right (depending on Supported End User's choice) to:

- a) directly enter into a SAP Delivered Support agreement with the Supported End User and provide SAP Delivered Support; or
- b) recommend to the Supported End User other partners or third parties for the provision of VAR Delivered Support.

Article 6 Fee for VAR Delivered Support

1. Payment and invoicing of fees

- 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 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 449.1 CC RA. 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 AZN of the Republic of Azerbaijan or other currency, as defined in applicable SAP Support Sales Order.

напрямую. SAP не будет предоставлять никаких услуг сопровождения, которые Партнер согласовал со своими Конечными пользователями и которые являются дополнительными по отношению к услугам, оказываемым в рамках Модели VAR Delivered Support. Партнер сохраняет единоличную ответственность перед своими Конечными пользователями, включая, без ограничений, обязательство предоставить любые услуги VAR Delivered Support, а также любые дополнительные услуги сопровождения, которые он согласовал в своем соглашении о сопровождении, заключенном с Конечным пользователем.

- b) Если Партнер оказывал VAR Delivered Support (согласно определению в Соглашении PartnerEdge с партнером VAR) в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR, но потерял или по иным причинам перестал поддерживать действительность Авторизации на предоставление услуг поддержки (согласно определению в Соглашении PartnerEdge с партнером VAR), настоящая Статья 5 (пункты 2a) i, ii и iii) будет применяться аналогичным образом.
- c) Если Партнер оказывал поддержку по соглашению с реселлером или по другому предыдущему соглашению о перепродажах с партнером SAP, согласно которому для оказания VAR Delivered Support партнеру не требовалась сертификация Экспертного центра партнера, и при этом Партнер
 - i. не получил Авторизации на предоставление услуг поддержки или
 - ii. получил Авторизацию на предоставление услуг поддержки, но перестал поддерживать действительность,настоящая Статья 5 (пункты 2a) i, ii и iii) будет применяться аналогичным образом.
- d) Если Партнер активно предоставлял услуги поддержки по соглашению о перепродажах с компанией, которая была приобретена членом Группы SAP, и не получил Авторизацию на предоставление услуг поддержки, настоящая Статья 5 (пункты 2a) i, ii и iii) будет применяться аналогичным образом.

3. Другие последствия

Если Партнер не оказывает или прекращает оказывать VAR Delivered Support Поддерживаемому конечному пользователю, теряет или по иным причинам перестает поддерживать действительность Авторизации на предоставление услуг поддержки или имеет место и то, и другое, а Поддерживаемый конечный пользователь такого Партнера напрямую обращается к SAP, SAP имеет право (в зависимости от решения Поддерживаемого конечного пользователя):

- a) напрямую заключить соглашение о Поддержке SAP Delivered Support с Поддерживаемым конечным пользователем и оказывать ему Поддержку SAP Delivered Support; или
- b) порекомендовать Поддерживаемому конечному пользователю других партнеров или третьих лиц, к которым тот мог бы обратиться за Поддержкой VAR Delivered Support.

Статья 6 Стоимость и порядок оплаты услуг VAR Delivered Support

1. Порядок оплаты и выставления счетов.

- a) Цена VAR Delivered Support описана в Прейскуранте и указывается в каждом Соглашении на поддержку SAP.
- b) Платежи за услуги по сопровождению за каждое Соглашение на поддержку в размере, первоначально установленном в Соглашении на поддержку SAP или увеличенном в соответствии с настоящей Моделью VAR Delivered Support, 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 положения ст. 449.1 Гражданского кодекса Республики Азербайджан не применяются и проценты 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

- 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 AZN of the Republic of Azerbaijan 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 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 SAP Enterprise Support and SAP Standard 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 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 SAP Standard Support will remain unchanged for the Initial Term and the 1st Renewal Term.
- b) SAP agrees that the fee for SAP Enterprise Support will remain unchanged until December 31, 2020.
- c) After the applicable periods mentioned in this Статья 6 no. 2a) and b) above, Partner agrees that not earlier than 01.01.2021 for SAP Enterprise Support or not earlier than at the expiration of the Initial term and first renewal period for SAP Standard Support SAP shall have the right unilaterally change SAP Enterprise Support and/or SAP Standard 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 Azerbaijan (hereinafter- the "CPI") using the following formula:

$$I_{\max, \%} = \left[\frac{CPI_1}{CPI_n} \right] \times \left[\frac{CPI_2}{100} \right] \times \left[\frac{CPI_3}{100} \right] \times \dots \times \left[\frac{CPI_n}{100} \right] - 100$$

where:

Imax – a maximum percentage of Contract price change;

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;

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.

- d) 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

календарного квартала. При этом стоимость услуг рассчитывается в азербайджанских манатах , 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 манатах AP 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 настоящей Модели VAR Delivered Support.
- 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) SAP рекомендует Партнеру предлагать Конечным пользователям SAP Enterprise Support и SAP Standard Support 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 настоящей Моделью VAR Delivered Support и обязан регулярно оплачивать услуги поддержки VAR Delivered Support независимо от того, пользовался ли Конечный пользователь в текущем квартале услугами поддержки и в каком объеме.

2. Повышение стоимости Поддержки VAR Delivered Support

- a) SAP соглашается сохранять неизменной стоимость поддержки SAP Standard Support, указанную в конкретном Соглашении о поддержке, на протяжении Первоначального срока и Первого срока продления.
- b) SAP соглашается сохранять стоимость поддержки SAP Enterprise Support, указанную в конкретном Соглашении о поддержке, неизменной до 31 декабря 2020 года.
- c) После окончания периодов, указанных в настоящей Статье 6 пп. 2a) и b) выше, Партнер соглашается с тем, что после 01.01.2021 г. для SAP Enterprise Support, и по истечении соответствующего Первоначального срока и последующего первого продления срока оказания услуг для SAP Standard Support, SAP будет иметь право в одностороннем порядке изменять цену услуг SAP Enterprise Support и/или SAP Standard Support (далее – «Цена Договора») в пределах процента (Imax), рассчитанного на основе Индекса потребительских цен на товары и услуги по Республике Азербайджан (далее - «ИПЦ») по следующей формуле:

$$I_{\max, \%} = \left[\frac{ИПЦ_1}{ИПЦ_n} \right] \times \left[\frac{ИПЦ_2}{100} \right] \times \left[\frac{ИПЦ_3}{100} \right] \times \dots \times \left[\frac{ИПЦ_n}{100} \right] - 100$$

где:

Imax – максимальный процент изменения Цены Договора;

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

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.

- d) 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

state agency of statistics of the Republic of Azerbaijan on its official internet website shall be used. In case CPI is no longer published or is not used in the Republic of Azerbaijan, 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 Azerbaijan.

- e) 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.
- f) 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.
- g) The limitations in this Article 6 no. 2b), c) and d) will not apply to the following notices and orders:
 - i. notices to Partner for price increases provided to Partner prior to January 1st, 2010 (even if the price increase will become effective at one or multiple times after January 1st, 2010);
 - ii. notices to Partner that modify other notices provided prior to January 1st, 2010 to the advantage of Partner (e.g. by delaying or slowing down an already announced price increase); and
 - iii. any notices to Partner regarding any SAP Support Sales Orders for SAP Enterprise Support that had not been priced at 22% of the Partner's software buy price but these will be capped at 22% of the Partner's software buy price until December 31, 2020.

SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 6 no. 2 (Fee Increase) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

3. Fee per Incident. Under this VAR Delivered Support Model, Partner is responsible for solving Incidents that do not require Development Support. If an Incident is forwarded by a Supported End User or Partner to SAP, and it does not meet the criteria below in a), b) and c), 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 not invoice Partner:

- a) for Incidents that were processed by SAP Development Support (as set out in Part 2 - Section B. Article 1 (SAP's support tasks));
- b) for Priority 1 Incidents for Supported End Users that have purchased SAP Enterprise Support; or
- c) 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 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). All amounts due for solving of such Incidents shall be payable by Partner to SAP within thirty (30) days of invoice date.

государственным органом Республики Азербайджан по статистике на его официальном сайте в сети «Интернет». Если ИПЦ более не публикуется или не применяется в Республике Азербайджан, 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 Азербайджан.

- e) 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.
- f) 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 односторонне повышение Цены Договора или какое-либо умаление этого права.
- g) Ограничения, предусмотренные в настоящей Статье 6 (пункты 2b), c) и d)), не будут применяться к следующим уведомлениям и заказам:
 - i. уведомления о повышении цены, направленные Партнеру до 1 января 2010 г. (даже в случае, если повышение цены вступает в силу один или несколько раз после 1 января 2010 г.);
 - ii. направленные Партнеру уведомления, которые вносят корректировки в иные уведомления, отправленные до 1 января 2010 г., в пользу Партнера (например, в случае отсрочки или поэтапного применения уже объявленного повышения цены);
 - iii. любые направленные Партнеру уведомления, касающиеся Соглашений на поддержку в отношении SAP Enterprise Support, цена которых не была равна 22 % от стоимости прав использования на Программное обеспечение, предоставляемое Партнеру, но будет ограничена 22 % от стоимости прав использования на Программное обеспечение, предоставляемое Партнеру, до 31 декабря 2020 года.

SAP рекомендует Партнеру включать установленные здесь условия (Статья 6, пункт 2 «Повышение стоимости Поддержки VAR Delivered Support») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

3. Плата за разрешенные Внештатные ситуации поддержки. Согласно настоящей Модели VAR Delivered Support Партнер отвечает за урегулирование Внештатных ситуаций поддержки, которые не требуют Поддержки разработки. Если Поддерживаемый конечный пользователь или Партнер передает SAP какую-либо Внештатную ситуацию, которая не отвечает критериям, указанным ниже в пунктах a), b) и c), Партнер обязан уплатить SAP плату за каждую Внештатную ситуацию, как указано в действующем на тот момент и применимом Прейскуранте (взимание платы «за каждую Внештатную ситуацию»).

SAP не будет выставлять счета Партнеру:

- a) за Внештатные ситуации, которые были обработаны службой SAP Development Support (как указано в части 2, раздел B Статья 1 (Задачи поддержки SAP));
- b) за Внештатные ситуации с приоритетом 1 для Поддерживаемых конечных пользователей, которые приобрели SAP Enterprise Support; или
- c) если соответствующее количество Внештатных ситуаций составляет не более пяти за квартал.

Счета об оплате выставляются Партнеру ежеквартально. Такие счета будут содержать перечень Внештатных ситуаций, разрешенных SAP. В счета будут включаться только закрытые Внештатные ситуации, получившие статус «Подтверждено» от Партнера или Поддерживаемого конечного пользователя либо статус «Автоматически подтверждено» от SAP. Оплата счетов за разрешение таких Внештатных ситуаций должна быть произведена Партнером в течение тридцати (30) дней с даты выставления счета.

Article 7 Tax

1. Each Party will be responsible for the payment of its own taxes.
2. 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**").
3. 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.

4. 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 Agreement 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 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 VAR Delivered Support Schedule.

Article 8 Term and Termination of SAP Support Sales Orders

1. Term
 - a) The initial term for SAP Support Sales Orders will be as follows ("**Initial Term**"):for each SAP Support Sales Order relating to (i) Supported Software VAR Delivered Support will commence and the initial term will start as of the first day of the month following the Delivery of the 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 Software falls on January, 1st of a respective calendar year, in which case the initial term will run until December, 31st of the respective calendar year); or

Статья 7 Налоги

1. Каждая из Сторон несет ответственность за уплату своих налогов.
2. 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**").
3. 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.

4. 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 поставляется в местоположение Партнера в соответствии с его идентификационным номером налогоплательщика. Если какие-либо 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 VAR Delivered Support.

Статья 8 Срок действия и прекращение Соглашений на поддержку

1. Срок действия
 - a) Первоначальный срок Соглашений на поддержку SAP будет следующим ("**Первоначальный срок**"):в случае каждого Соглашения на поддержку SAP для Поддерживаемого программного обеспечения, поддержка VAR Delivered Support и Первоначальный срок начинаются в первый день месяца, следующего за Поставкой Программного обеспечения, и заканчиваются 31-го декабря следующего полного календарного года (кроме случаев, когда первый день месяца, следующего за Поставкой Программного обеспечения, приходится на 1-е января соответствующего календарного года и в результате первоначальный срок длится до 31-го декабря соответствующего календарного года); или

- b) After the Initial Term and subject to this VAR Delivered Support Model each SAP Support Sales Order will automatically renew for subsequent twelve months periods:

for each SAP Support Sales Order relating to Supported on January 1st of each calendar year

(each a "Renewal Term"), whereby the first twelve months 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 SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of the affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, 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 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.

- b) После Первоначального срока и в соответствии с данной Моделью VAR Delivered Support каждое Соглашение на поддержку SAP автоматически продлевается на последующие периоды в двенадцать месяцев:

в случае каждого Соглашения на поддержку для Поддерживаемого программного обеспечения, 1^{го} января каждого календарного года

(каждый такой период именуется «Срок продления»), причем первый двенадцатимесячный период, следующий непосредственно за Первоначальным сроком, именуется «Первый срок продления».

2. Прекращение действия

- a) Партнер вправе прекратить действие всех Соглашений на поддержку в отношении Поддерживаемого конечного пользователя, направив письменное уведомление об одностороннем отказе за три месяца до окончания Первоначального срока или любого Срока продления. Во избежание разночтений поясняется, что прекращение действия Партнером применяется ко всем Соглашениям на поддержку в отношении Поддерживаемого конечного пользователя и частичное прекращение действия Соглашения на поддержку в отношении Поддерживаемого конечного пользователя не допускается.
- b) Если Партнер прекращает действие каких-либо Соглашений на поддержку, он обязан сообщить SAP имя и идентификационный номер заказчика Поддерживаемого конечного пользователя, к которому относятся прекращаемые Соглашения на поддержку, причину и дату прекращения действия, а также предоставить копию уведомления о расторжении соглашения о поддержке и сопровождении, заключенного между Поддерживаемым конечным пользователем и Партнером.
- c) SAP вправе прекратить действие любых Соглашений на поддержку, направив письменное уведомление об одностороннем отказе за три месяца до окончания Первоначального срока или любого Срока продления. Если Партнер не выплачивает в установленный срок какую-либо сумму, причитающуюся SAP в соответствии или в связи с Соглашением на поддержку, в указанном месте и в указанной валюте платежа, SAP вправе прекратить действие соответствующего Соглашения на поддержку, кроме случаев, когда платеж осуществляется в течение тридцати дней с установленной даты.
- d) В случае прекращения действия Соглашений на поддержку компания SAP попытается передать все затронутые Соглашения на поддержку компании SAP или другому партнеру SAP, имеющему Авторизацию на предоставление услуг поддержки, согласно выбору Поддерживаемого конечного пользователя. Партнер соглашается активно поддерживать передачу затронутых Соглашений на поддержку компании SAP или другому партнеру SAP, имеющему Авторизацию на предоставление услуг поддержки, согласно выбору Поддерживаемого конечного пользователя. Если Поддерживаемый конечный пользователь хотел бы получать VAR Delivered Support от другого партнера SAP, имеющего Авторизацию на предоставление услуг поддержки, Партнер разрешает SAP раскрыть данные о цене (коэффициент и базовую стоимость сопровождения и, таким образом, покупную цену программного обеспечения для партнера) в отношении каждого Соглашения на поддержку соответствующему партнеру SAP, которому будут передаваться Соглашения на поддержку. 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 с Партнером.
- e) После прекращения действия Соглашения на поддержку или данной Модели VAR Delivered Support Партнер обязан вернуть каждому затронутому Поддерживаемому конечному пользователю всю переданную Партнеру информацию, которая имеет отношение к предоставлению поддержки для Поддерживаемого программного обеспечения.

3. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

Article 9 Change of Support Offering

1. Change of Support Offering from SAP Enterprise Support to SAP Standard Support

- a) Notwithstanding Partner's right under Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for the Supported End User under the following condition:
 - i. Partner's first, still active SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support for the affected End User must have completed the Initial Term; and
 - ii. Partner must provide SAP with three months' prior written notice:
 - α) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on a calendar year renewal basis (renewing on January 1st of each calendar year) or if some of the SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are on a calendar year renewal basis and others on an anniversary renewal basis, to December 31st in any calendar year; or
 - β) if all SAP Support Sales Orders for the affected Supported End User are solely on an anniversary renewal basis (renewing every twelve months after the day on that Delivery of the Software occurred), to the day before the anniversary date of the SAP Support Sales Order that is the first one to come up for renewal in any calendar year. As an example: Partner concluded three SAP Support Sales Order with SAP on the following dates: 30th June 2011, 2nd February 2012 and 13th March 2013. In such case, the first one to come up for renewal in any calendar year would be the one dated 2nd February 2012. Thus, 1st February of any calendar year would be the day before the anniversary date.
- b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any selection of SAP Standard Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Enterprise Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Standard Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Standard Support.
- c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Enterprise Support and selection of SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Standard Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
- d) If Partner selects SAP Standard Support instead of SAP Enterprise Support for a Supported End User Article 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Article 9 no. 1b).

3. SAP рекомендует Партнеру включать устанавливаемые здесь условия (Статья 8 «Срок действия и прекращение Соглашений на поддержку») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

Статья 9 Изменение предложения о поддержке

1. Изменение предложения о поддержке с SAP Enterprise Support на SAP Standard Support

- a) Независимо от права Партнера, предусмотренное Статьей 8 («Срок действия и прекращение действия Соглашений на поддержку») п. 2, и если Партнер не нарушает обязательств в отношении затрагиваемого Поддерживаемого конечного пользователя, Партнер имеет право выбрать услуги SAP Standard Support вместо SAP Enterprise Support для такого Поддерживаемого конечного пользователя при выполнении следующих условий:
 - i. Первоначальный срок по первому и все еще активному Соглашению на поддержку SAP Enterprise Support для затрагиваемого Конечного пользователя должен быть завершен; и
 - ii. Партнер должен направить SAP предварительное письменное уведомление за три месяца:
 - α) если все Соглашения на поддержку для затрагиваемого Поддерживаемого конечного пользователя продлеваются исключительно каждый календарный год (1^{го} января каждого календарного года) или если некоторые Соглашения на поддержку для затрагиваемого Поддерживаемого конечного пользователя продлеваются каждый календарный год, а другие – в годовщину срока действия, до 31^{го} декабря любого календарного года; или
 - β) если все Соглашения на поддержку для затрагиваемого Поддерживаемого конечного пользователя продлеваются исключительно в годовщину срока действия (каждые двенадцать месяцев после даты Поставки Программного обеспечения), до дня, предшествующего годовщине Соглашения на поддержку, срок продления которого в любом календарном году наступает первым. Например, Партнер оформил три Соглашения на поддержку в следующие даты: 30^е июня 2011 г., 2^е февраля 2012 г. и 13^е марта 2013 г. В этом случае в любом календарном году первым на продление будет соглашение, датированное 2^м февраля 2012 г. Таким образом, 1^е февраля любого календарного года будет днем, предшествующим годовщине.
- b) Этот выбор указывается Партнером в уведомлении (в том числе, путем заполнения соответствующих электронных форм) и прекращает действие SAP Enterprise Support с вступлением в силу SAP Standard Support. Выбранная поддержка SAP Standard Support будет распространяться на все продукты Поддерживаемого программного обеспечения, для которых соответствующий Поддерживаемый конечный пользователь на тот момент получал поддержку SAP Enterprise Support, и будет предоставляться на условиях, на тот момент установленных SAP для SAP Standard Support, включая, без ограничений, цены. В случае выбора поддержки SAP Standard Support компания SAP может потребовать от Партнера подписать одно или несколько Соглашений на поддержку, а также поправку или другой документ, официально фиксирующий выбор Партнера и действующие на тот момент условия SAP. Новый Первоначальный срок начнется с началом поддержки SAP Standard Support.
- c) Во избежание разночтений поясняется, что если Партнер прекращает действие SAP Enterprise Support и выбирает SAP Standard Support, то это распространяется абсолютно на все Соглашения на поддержку для Поддерживаемого конечного пользователя, при этом частичное прекращение действия SAP Enterprise Support или частичный выбор SAP Standard Support только для некоторых Соглашений на поддержку для Поддерживаемого конечного пользователя не допускается.
- d) Если для Поддерживаемого конечного пользователя Партнер вместо SAP Enterprise Support выбирает SAP Standard Support, применяется Статья 6 («Статья 6 Стоимость и порядок оплаты услуг VAR Delivered Support»), но период начинается с даты, в

которую начинается новый Первоначальный срок, как указано в настоящей Статье 9 (п. 1b).

2. Change of Support Offering from SAP Standard Support to SAP Enterprise Support

- a) Notwithstanding Partner's right under Article 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Orders) no. 2 and provided Partner is not in default of any obligations with regard to the affected Supported End User, Partner may select SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for the Supported End User with three months' prior written notice to SAP to the first day of any calendar month.
- b) Such selection shall be stated by Partner in the notice letter and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any selection of SAP Enterprise Support will apply to all Supported Software solutions currently under SAP Standard Support of the affected Supported End User and will be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise Support, including without limitation pricing. SAP may require Partner to execute one or multiple new SAP Support Sales Orders for the selection of SAP Enterprise Support as well as an amendment or other document memorializing Partner's selection and SAP's then-current terms and conditions. A new Initial Term will start with the commencement of SAP Enterprise Support.
- c) For the avoidance of any doubt: termination of SAP Standard Support and selection of SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support by Partner strictly applies to all SAP Support Sales Orders of a Supported End User; any partial termination of SAP Standard Support or partial selection of SAP Enterprise Support for certain SAP Support Sales Orders concerning a Supported End User is not permitted.
- d) If Partner selects SAP Enterprise Support instead of SAP Standard Support for a Supported End User Article 6 (Fee for VAR Delivered Support) applies, but the period will start on the date that the new Initial Term starts as set out in this Article 9 no. 2a).

Article 10 Continuous Support

1. Every Supported End User must always have all of its Software installations covered by one type of VAR Delivered Support meaning either SAP Enterprise Support or SAP Standard Support. Partner must neither market, nor sell, nor provide SAP Enterprise Support to a Supported End User if such Supported End User operates its Software installations under SAP Standard Support, and vice versa, this includes instances where the support offering was changed from e.g. SAP Standard Support to SAP Enterprise 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. Partner is not permitted to deliver SAP Enterprise Support if that Supported End User operates Software installations under SAP Standard Support, and vice versa. In such case, Partner is required to change the support offering for the Supported End User in accordance with Article 9 (Change of Support Offering).

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 Article 8 (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

2. Изменение предложения о поддержке с SAP Standard Support на SAP Enterprise Support

- a) Независимо от права Партнера, предусмотренного Статьей 8 («Срок действия и прекращение действия Соглашений на поддержку») п. 2, и если Партнер не нарушает обязательств в отношении затрагиваемого Поддерживаемого конечного пользователя, Партнер имеет право выбрать услуги SAP Enterprise Support вместо SAP Standard Support для такого Поддерживаемого конечного пользователя, направив SAP предварительное уведомление (в том числе, путем заполнения соответствующих электронных форм) за три месяца до первого дня любого календарного месяца.
- b) Этот выбор указывается Партнером в письменном уведомлении и прекращает действие SAP Standard Support с вступлением в силу SAP Enterprise Support. Выбранная поддержка SAP Enterprise Support будет распространяться на все Поддерживаемое программное обеспечение, для которого соответствующий Поддерживаемый конечный пользователь на тот момент получал поддержку SAP Standard Support, и будет предоставляться на условиях, на тот момент установленных SAP для SAP Enterprise Support, включая, без ограничений, цены. В случае выбора поддержки SAP Enterprise Support компания SAP может потребовать от Партнера подписать одно или несколько Соглашений на поддержку, а также поправку или другой документ, официально фиксирующий выбор Партнера и действующие на тот момент условия SAP. Новый Первоначальный срок начнется с началом поддержки SAP Enterprise Support.
- c) Во избежание разночтений поясняется, что если Партнер прекращает действие SAP Standard Support и выбирает SAP Enterprise Support, то это распространяется абсолютно на все Соглашения на поддержку для Поддерживаемого конечного пользователя, при этом частичное прекращение действия SAP Standard Support или частичный выбор SAP Enterprise Support только для некоторых Соглашений на поддержку для Поддерживаемого конечного пользователя не допускается.
- d) Если для Поддерживаемого конечного пользователя Партнер вместо SAP Standard Support выбирает SAP Enterprise Support, применяется Статья 6 («Стоимость и порядок оплаты услуг VAR Delivered Support»), но период начинается с даты, в которую начинается новый Первоначальный срок, как указано в настоящей Статье 9 (п. 2 а).

Статья 10 Непрерывная поддержка

1. Все инсталляции Программного обеспечения каждого Поддерживаемого конечного пользователя должны всегда быть охвачены одним видом VAR Delivered Support, т. е. либо SAP Enterprise Support, либо SAP Standard Support. Партнер не должен предлагать, продавать или предоставлять поддержку SAP Enterprise Support Поддерживаемому конечному пользователю, если такой Поддерживаемый конечный пользователь использует для своих инсталляций Программного обеспечения поддержку SAP Standard Support, и наоборот. Это относится и к случаям изменения типа поддержки, например, с SAP Standard Support на SAP Enterprise Support. В противном случае Партнер обязан полностью прекратить соглашения о поддержке и сопровождении в отношении VAR Delivered Support, заключенные с таким Поддерживаемым конечным пользователем. Частичное прекращение действия не допускается. Партнер не имеет права предоставлять услуги SAP Enterprise Support Поддерживаемому конечному пользователю, который использует для своих инсталляций Программного обеспечения поддержку SAP Standard Support, и наоборот. В этом случае Партнер должен изменить предложение о поддержке для Поддерживаемого конечного пользователя в соответствии со Статьей 9 («Изменение предложения о поддержке»).

2. Если Партнер не заказывает VAR Delivered Support для Конечного пользователя немедленно после заказа Поддерживаемого программного обеспечения для этого Конечного пользователя, но размещает такой заказ позднее, например для получения нового выпуска Программного обеспечения, а также в случаях прекращения VAR Delivered Support, например согласно Статье 8 («Срок действия и прекращение действия Соглашений на поддержку») п. 2, либо временного отказа от поддержки VAR Delivered Support и ее последующего запроса или восстановления, Партнер может получить поддержку VAR Delivered Support для такого Конечного пользователя только при условии уплаты стоимости за поддержку VAR Delivered

fee. Payment of the accrued fee and the reinstatement fee is immediately due and payable in full. The same applies, if this VAR Delivered Support Model was rescinded, terminated according to Article 13 (Term and Termination of this VAR Delivered Support Model) or otherwise terminated and re-activated or concluded anew.

3. For the avoidance of any doubt: Article 10 (Continuous Support) no. 2 will also apply to:

- a) any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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), but excluding any orders relating to SAP Business One that were later terminated under the old "PartnerEdge Channel Agreement VAR" and are now subsequently requested, concluded anew or reinstated under this VAR Delivered Support Model; and
- b) any orders for SAP enterprise support or SAP standard 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 which Partner provided support, but excluding any orders relating to SAP Business One 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 VAR Delivered Support Model.

4. If Partner wants to provide VAR Delivered Support to End Users who currently receive SAP Delivered Support but wish to order VAR Delivered Support from Partner instead without buying any new Supported Software, Partner must maintain a certain minimum annual revenue as defined in the RSPI.

Article 11 Maintenance Phases

1. VAR Delivered Support is provided in accordance with the then applicable maintenance phases per Software release as stated on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/releasestrategy>.

2. The scope of services for VAR Delivered Support (as outlined in Part 2 – Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support)) depends on the respective maintenance phase for the Software release. SAP will only provide the full scope of VAR Delivered Support during the first maintenance phase, so called "Mainstream Maintenance". After expiration of "Mainstream Maintenance", SAP may offer different services. For up-to-date release planning information and further information on services, please have a look at the product availability matrix (PAM) made available at <http://support.sap.com/pam>.

3. Partner acknowledges that SAP cannot support third party operating systems, databases or other middleware components which are no longer supported by their manufacturers. SAP is only able to support those third party operating systems, databases or other middleware components if and to the extent to which the relevant manufacturer offers maintenance and support for its product. Partner is obliged to inform Supported End Users that an upgrade to a newer version of the third party operating systems, databases or other middleware components may be necessary.

Support, которая причиталась бы к уплате в соответствии с действующим Преискурантом в том случае, если бы Партнер заказал VAR Delivered Support немедленно после заказа Поддерживаемого программного обеспечения. В таком случае SAP выставит Партнеру счет, включающий накопленную сумму за VAR Delivered Support 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 настоящая Модель VAR Delivered Support была аннулирована, прекращена согласно Статье 13 («Срок действия и прекращение настоящей модели VAR Delivered Support») либо иным образом прекращена и возобновлена или повторно заключена.

3. Во избежание разночтений поясняется, что Статья 10 «Непрерывная поддержка», пункт 2, также применяется:

- a) к любым Соглашениям на поддержку SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, заключенным между SAP и Партнером или действовавшим в соответствии или в связи со старым Соглашением PartnerEdge с партнером VAR в отношении услуг по сопровождению VAR Delivered Support (как определено в таком документе), но исключая Соглашения на поддержку для SAP Business One, которые были впоследствии прекращены согласно старому Соглашению PartnerEdge с партнером VAR и теперь запрашиваются, повторно заключаются или восстанавливаются в рамках настоящей Модели VAR Delivered Support; и
- b) к любым заказам на SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, заключенным между SAP и Партнером в соответствии или в связи со старым Соглашением с реселлером или другим предшествующим соглашением о перепродаже с партнером SAP, по которым Партнер предоставлял поддержку, но исключая Соглашения на поддержку для SAP Business One, которые были впоследствии прекращены согласно старому Соглашению с реселлером или другому предшествующему соглашению о перепродаже с партнером SAP и теперь запрашиваются, повторно заключаются или восстанавливаются в рамках настоящей Модели VAR Delivered Support.

4. Если Партнер желает предоставлять Поддержку VAR Delivered Support Конечным пользователям, которые в данный момент получают Поддержку SAP Delivered Support, но хотят вместо этого заказать у Партнера VAR Delivered Support без покупки нового Поддерживаемого программного обеспечения, Партнер должен поддерживать минимальный годовой уровень выручки, указанный в Региональном руководстве по программе.

Статья 11 Этапы сопровождения

1. Поддержка VAR Delivered Support предоставляется в соответствии с действующими на тот момент этапами сопровождения для каждого выпуска Программного обеспечения, как указано на веб-сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://service.sap.com/releasestrategy>.

2. Объем услуг по сопровождению VAR Delivered Support (как указано в части 2, раздел A («Стандартные услуги в рамках Поддержки VAR Delivered Support»)) зависит от соответствующей этапы сопровождения выпуска Программного обеспечения. SAP предоставляет услуги Поддержки VAR Delivered Support в полном объеме только на первом этапе сопровождения («Основное сопровождение»). По окончании этапа Основного сопровождения SAP вправе предлагать другой набор услуг. Актуальную информацию о планировании выпусков и дополнительные сведения об услугах см. в матрице доступности продуктов на веб-сайте <http://support.sap.com/pam>.

3. Партнер признает, что SAP не может осуществлять поддержку операционных систем, баз данных и прочего промежуточного программного обеспечения третьих лиц, если они больше не поддерживаются их соответствующим производителем. SAP может осуществлять поддержку операционных систем, баз данных и прочего промежуточного программного обеспечения третьих лиц только в тех случаях, если (и в том объеме, в котором) их соответствующий производитель предлагает услуги сопровождения и поддержки для своих продуктов. Партнер обязан информировать Поддерживаемых конечных пользователей о том, что, возможно, потребуется обновить операционную систему, базу данных и прочее промежуточное программное обеспечение третьих лиц до более новой версии.

Article 12 Limitations

1. SAP will only support Supported Software distributed directly or via Partner to Supported End User for which SAP Enterprise Support or SAP Standard Support was ordered and will not provide support for any Incident that arises because Partner or Supported End User has altered the Supported Software without authorization by SAP or is in breach of the license provisions, or for any problem that arises in connection with the use of software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

2. SAP will not provide any support services for third-party software that was not distributed by SAP as part of the Supported Software.

3. SAP will not provide any support services for Incidents that are in Partner's or Supported End User's area of responsibility and result, for example, from inappropriate installation, unsatisfactory Supported End User training, lack of or incorrect business design, incorrect operation or faulty hardware.

4. The scope of VAR Delivered Support only aims at the resolution of Incidents and problems caused by the Supported Software and does not include usage and operational questions, which is at Partner's discretion to provide.

5. SAP Enterprise Support or SAP Standard Support is only provided for Supported Software ordered for a Supported End User by the Partner and in accordance with the then current and applicable Price List and the maintenance phase per Software Release as currently outlined under <http://support.sap.com/releasestrategy>.

6. SAP will provide VAR Delivered Support on Third Party Software that SAP distributes directly or via Partner to Supported End User under the Sell On Premise Model only to the degree that the third party owning the Third Party Software makes such support available to SAP. SAP does not support operating systems, databases and other third-party components, which have run out of support by their suppliers/vendors. In order to receive VAR Delivered Support for such Third Party Software, Supported End Users may have to upgrade to more recent combinations of operating system, databases and other third-party components. SAP will only be able to support operating systems, databases and other third-party components if the respective suppliers/vendor offers an extension of support for its product. If this extension is defined as chargeable by the vendor, SAP may offer a chargeable extension of support for products of these vendors if licensed via SAP. Pricing is available upon request (details on vendor/supplier offerings will be published on SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/maintenance>).

7. Failure to use the maintenance services provided by SAP or Partner such as Remote Services, SAP Technical Quality Checks, SAP EarlyWatch Alert, and/or Remote Connection for Supported End Users can result in a situation where SAP is unable to identify potential problems and provide support in eliminating those problems. This, in turn, might result in unsatisfactory software performance for which SAP accepts no responsibility.

8. Partner shall not subcontract any or all parts of VAR Delivered Support to third parties without prior written approval by SAP. If SAP approved subcontracting by Partner, Partner shall remain solely responsible towards SAP for fulfillment of Partner's obligation stipulated in this VAR Delivered Support Model.

Статья 12 Ограничения

1. SAP будет поддерживать только Поддерживаемое программное обеспечение, которое поставляется Поддерживаемому конечному пользователю напрямую или через Партнера и для которого была заказана поддержка SAP Enterprise Support или SAP Standard Support, и не будет оказывать поддержку ни по каким Внештатным ситуациям поддержки, которые возникают в связи с тем, что Партнер или Поддерживаемый конечный пользователь изменил Поддерживаемое программное обеспечение без разрешения со стороны SAP, или в нарушение условий лицензии, а также не будет оказывать поддержку в случае проблем, возникающих в связи с использованием программного обеспечения, которое не было поставлено компанией SAP в составе Поддерживаемого программного обеспечения.

2. SAP не будет предоставлять услуги поддержки для программного обеспечения третьих лиц, которое не было поставлено компанией SAP в составе Поддерживаемого программного обеспечения.

3. SAP не будет предоставлять услуги поддержки в случае Внештатных ситуаций поддержки, которые относятся к сфере ответственности Партнера или Поддерживаемого конечного пользователя и возникают, например, в результате неправильной установки, ненадлежащего обучения сотрудников Поддерживаемого конечного пользователя, некорректности или отсутствия бизнес-модели, неправильной эксплуатации или неисправностей оборудования.

4. Услуги VAR Delivered Support предназначены только для устранения Внештатных ситуаций поддержки и проблем, вызываемых Поддерживаемым программным обеспечением, и не включают такие услуги, как ответы на вопросы по текущему использованию и эксплуатации, которые являются прерогативой Партнера.

5. Услуги SAP Enterprise Support или SAP Standard Support предоставляются только для Поддерживаемого программного обеспечения, заказанного Партнером для Поддерживаемого конечного пользователя в соответствии с действующим на тот момент Прейскурантом и этапом сопровождения конкретного Выпуска Программного обеспечения, как указано по адресу <http://support.sap.com/releasestrategy>.

6. SAP будет предоставлять VAR Delivered Support для программного обеспечения третьих лиц, которое SAP поставляет Поддерживаемому конечному пользователю напрямую или через Партнера в рамках Модели Sell On Premise, только в том объеме, в котором третье лицо, являющееся собственником такого программного обеспечения, делает такую поддержку доступной для SAP. SAP не поддерживает операционные системы, базы данных и прочие сторонние компоненты, чья поддержка прекращена их поставщиками/производителями. Чтобы получить Поддержку VAR Delivered Support для такого программного обеспечения, Поддерживаемым конечным пользователям, возможно, потребуется перейти на более новые сочетания операционных систем, баз данных третьих лиц и других сторонних компонентов. SAP сможет поддерживать операционные системы, базы данных третьих лиц и другие сторонние компоненты только в том случае, если их поставщик/производитель предлагает возможность продления поддержки своего продукта. Если производитель взимает плату за такое продление, SAP может предложить продлить поддержку для продуктов таких производителей на платной основе при условии, что лицензии на них получены через SAP. Расценки будут предоставлены по запросу (дополнительную информацию о предложениях производителей/поставщиков см. на веб-сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/maintenance>).

7. Неиспользование услуг сопровождения, таких как дистанционные услуги, проверки SAP Technical Quality Check, SAP EarlyWatch Alert и/или услуги удаленного соединения, предоставляемых SAP или Партнером для Поддерживаемых конечных пользователей, может привести к ситуации, не позволяющей SAP идентифицировать потенциальные проблемы и оказывать поддержку для их устранения. Это, в свою очередь, может стать причиной неудовлетворительной работы программного обеспечения, за что SAP не может нести ответственности.

8. Партнер не имеет права полностью или частично передавать Поддержку VAR Delivered Support на субподряд третьим лицам без предварительного письменного разрешения SAP. Если SAP разрешает такую передачу на субподряд, Партнер продолжает нести исключительную ответственность перед SAP за выполнение своих обязательств, предусмотренных в рамках данной Модели VAR Delivered Support.

9. SAP does not provide any functional training concerning Third Party Software.

Article 13 Term and Termination of this VAR Delivered Support Model

1. Term. This VAR Delivered Support Model comes into effect as of the Effective Date defined in the VAR Delivered Support Schedule and remains in full force and effect until and including 31 December of the same year. Thereafter, its term is automatically extended for subsequent periods of one year.

2. Termination for convenience. Either Party may terminate this VAR Delivered Support Model for convenience with three months' prior written notice to 31 December of each year.

3. Automatic termination. When the Sell On Premise Model is terminated, rescinded or ends in any other way this VAR Delivered Support Model is automatically terminated at the same time.

4. Termination for good cause: Besides the termination reasons set out in Article 10 (Termination for good cause) of Part 1 of the PartnerEdge GTCS, SAP may terminate this VAR Delivered Support Model immediately upon written notice to the Partner:

- a) if SAP has reasonable grounds to believe that Partner's conduct in providing VAR Delivered Support to End Users negatively affects SAP's legitimate interests. This includes cases where SAP's brand reputation is put at risk by the Partner deviating from SAP's then-current quality standards for VAR Delivered Support; and
- b) if Partner (i) markets or sells maintenance services of third parties for the SAP Product(s) or (ii) allows that third parties directly or indirectly provide maintenances services for the SAP Product(s) in both cases provided that SAP has reasonable grounds to believe that this conduct constitutes a risk to SAP's Intellectual Property Rights or SAP's Confidential Information.

5. Consequences of Termination.

- a) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, Partner's right to market, sell and provide VAR Delivered Support to any End User under this VAR Delivered Support Model as set out in Article 1 (Engagement Model) immediately ends. Neither Article 5 (Support Authorization) nor Статья 8 (Term and Termination of SAP Support Sales Order) apply in such case.
- b) If this VAR Delivered Support Model is terminated, rescinded or ends in any other way, SAP will endeavor to transfer all affected SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on each Supported End User's choice. Partner agrees to actively support the transfer of all SAP Support Sales Orders to SAP or another SAP partner who has Support Authorization, depending on Supported End User's choice. In case a Supported End User would like to receive VAR Delivered Support from another SAP partner who has Support Authorization, 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 VAR Delivered Support Model.

9. SAP не предоставляет услуги специализированного обучения работе с программным обеспечением третьих лиц.

Статья 13 Срок действия и прекращение действия настоящей модели VAR Delivered Support

1. Срок действия. Настоящая Модель VAR Delivered Support приобретает силу в Дату вступления в силу, указанную в Приложении о поддержке VAR Delivered Support, и действует по 31 декабря того же года (включительно). Далее ее действие автоматически продлевается на последующие периоды, равные одному году.

2. Расторжение по инициативе сторон. Каждая Сторона имеет право прекратить настоящую Модель VAR Delivered Support по собственной инициативе, предварительно направив другой Стороне письменное уведомление об одностороннем отказе за три месяца до 31 декабря каждого года.

3. Автоматическое прекращение действия. Когда Модель Sell On Premise расторгается, аннулируется или ее действие прекращается в другом порядке, одновременно автоматически прекращает действовать данная Модель VAR Delivered Support.

4. Прекращение действия по достаточным основаниям. Помимо расторжения по основаниям, указанным в статье 10 («Расторжение по достаточным основаниям») части 1 Общих условий PartnerEdge, SAP имеет право немедленно прекратить действие настоящей Модели VAR Delivered Support, направив письменное уведомление об одностороннем отказе Партнеру:

- a) если SAP имеет разумные основания считать, что действия Партнера при оказании услуг поддержки VAR Delivered Support Конечному пользователю негативно влияют на законные интересы SAP; сюда относятся случаи, когда репутация SAP находится под угрозой в связи с тем, что Партнер не соблюдает действующие на тот момент стандарты качества SAP в отношении VAR Delivered Support; и
- b) если Партнер (i) продвигает или продает услуги третьих лиц по сопровождению Продуктов SAP или (ii) разрешает третьим лицам прямо или косвенно оказывать услуги по сопровождению Продуктов SAP – в обоих случаях при условии, что SAP имеет разумные основания полагать, что такое поведение угрожает Правам интеллектуальной собственности SAP или безопасности Конфиденциальной информации SAP.

5. Последствия прекращения действия

- a) Если настоящая Модель VAR Delivered Support расторгается, аннулируется или ее действие прекращается в другом порядке, права Партнера на продвижение, продажу и предоставление VAR Delivered Support любым Конечным пользователям в рамках данной Модели VAR Delivered Support, установленные в Статье 1 («Модель взаимодействия»), немедленно отзываются. В таком случае не применяется ни Статья 5 («Авторизация на предоставление услуг поддержки»), ни Статья 8 («Срок действия и прекращение действия Соглашений на поддержку»).
- b) Если настоящая Модель VAR Delivered Support будет расторгнута, аннулирована или прекращена в другом порядке, SAP попытается передать все затронутые Соглашения на поддержку компании SAP или другому партнеру SAP, имеющему Авторизацию на предоставление услуг поддержки, согласно выбору каждого Поддерживаемого конечного пользователя. Партнер соглашается активно поддерживать передачу всех затронутых Соглашения на поддержку компании SAP или другому партнеру SAP, имеющему Авторизацию на предоставление услуг поддержки, согласно выбору Поддерживаемого конечного пользователя. Если Поддерживаемый конечный пользователь хотел бы получать Поддержку VAR Delivered Support от другого партнера SAP, имеющего Авторизацию на предоставление услуг поддержки, Партнер разрешает SAP раскрыть данные о цене (коэффициент и базовую стоимость сопровождения и, таким образом, покупную цену программного обеспечения для партнера) в отношении каждого Соглашения на поддержку соответствующему партнеру SAP, которому будет передан Соглашение на поддержку. Партнер обязан включить в свои 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 настоящей Модели VAR Delivered Support.

For clarification: A Loss of Support Authorization does not automatically lead to a termination of this VAR Delivered Support Model and to a loss of the right to provide VAR Delivered Support. If Partner loses Support Authorization but this VAR Delivered Support Model is not terminated, Article 5 (Support Authorization) applies.

Во избежание разночтений уточняется, что потеря Авторизации на предоставление услуг поддержки не ведет к автоматическому прекращению действия настоящей Модели VAR Delivered Support и к потере права на предоставление услуг Поддержки VAR Delivered Support. Если Партнер теряет Авторизацию на предоставление услуг поддержки, но данная Модель VAR Delivered Support не прекращает действовать, применяется Статья 5 («Авторизация на предоставление услуг поддержки»).

6. SAP recommends that the terms and conditions set out in this Article 13 (Term and Termination of the VAR Delivered Support Model) are reflected by Partner in its support and maintenance agreements with Supported End Users.

6. SAP рекомендует Партнеру включать изложенные здесь условия (Статья 13 «Срок действия и прекращение действия Модели VAR Delivered Support») в соглашения о поддержке и сопровождении, заключаемые между Партнером и Поддерживаемыми конечными пользователями.

PART 2 – Support Services

Under VAR Delivered Support, the Supported End User should receive at least the services set out below. Partner may provide additional services in addition to the services offered under this VAR Delivered Support Model.

ЧАСТЬ 2. Услуги поддержки

По условиям Поддержки VAR Delivered Support Поддерживаемый конечный пользователь должен получать по крайней мере те услуги, которые указаны ниже. В дополнение к услугам, предлагаемым в рамках данной Модели VAR Delivered Support, Партнер вправе оказывать дополнительные услуги.

All of the rights and obligations are between SAP and Partner. This VAR Delivered Support Model is not an agreement to the benefit of a specific End User and does not give any End User the right to sue SAP.

Все права и обязанности действуют между SAP и Партнером. Данная Модель VAR Delivered Support не является соглашением в пользу конкретного Конечного пользователя и не дает Конечному пользователю права на предъявление исков к SAP.

A. Standard Services under VAR Delivered Support

A. Стандартные услуги в рамках Поддержки VAR Delivered Support

This Section A. (Standard Services under VAR Delivered Support) describes the standard services that Partner may request and SAP will provide to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory to partners and that Supported End Users should receive from the Partner under VAR Delivered Support. The exact scope depends on the kind of VAR Delivered Support chosen by the Supported End User, the maintenance phase (please see Part 1 - Article 11 (Maintenance Phases) for further explanation) and the supported Product Family.

В данном разделе A «Стандартные услуги в рамках Поддержки VAR Delivered Support» описаны стандартные услуги, которые SAP предоставит по запросу Партнера в том объеме, в котором SAP обычно предоставляет такие услуги на Территории своим партнерам, и которые Поддерживаемые конечные пользователи должны получить от Партнера в рамках Поддержки VAR Delivered Support. Точный объем услуг зависит от варианта Поддержки, выбранного Поддерживаемым конечным пользователем, этапы обслуживания (дополнительные сведения см. в части 1, Статья 11 («Этапы сопровождения») и поддерживаемого Семейства продуктов.

In general, the major difference between SAP Enterprise Support and SAP Standard Support lies in the scope of what is provided by SAP, whereas the Partner's duties to the End User and SAP are generally similar in both cases (see Section C. (Partner's duties towards SAP and Supported End User)).

Как правило, основное отличие между программами поддержки SAP Enterprise Support и SAP Standard Support заключается в объеме услуг, которые предоставляет SAP, тогда как обязанности Партнера по отношению к Конечному пользователю и SAP обычно остаются аналогичными в обоих случаях (см. Раздел C «Обязанности Партнера по отношению к SAP и Поддерживаемому конечному пользователю»).

Article 1 Scope of SAP Enterprise Support

Статья 1 Объем услуг SAP Enterprise Support

The following scope listed under this Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support) applies to SAP Enterprise Support and will be provided by SAP for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support:

Объем услуг, указанный в настоящей Статье 1 «Объем услуг SAP Enterprise Support», относится к SAP Enterprise Support и предоставляется компанией SAP по каждому Соглашению на оказание услуг SAP Enterprise Support:

Continuous Improvement and Innovation

Постоянная оптимизация и инновации

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in "Mainstream Maintenance". For maintenance phases see Part 1 – Article 11 (Maintenance Phases).
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release,
- Новые версии Поддерживаемого лицензированного программного обеспечения, а также инструменты и процедуры для проведения обновления. SAP поддерживает обновления до новых версий Поддерживаемого программного обеспечения в период основного сопровождения. SAP не поддерживает обновление до новых версий Поддерживаемого программного обеспечения в период расширенного или специфического для Конечного пользователя сопровождения, если только такое обновление не является одним из шагов многоступенчатого обновления до целевой версии Поддерживаемого программного обеспечения в рамках основного сопровождения. Сведения об этапах сопровождения см. в части 1, Статья 11 («Этапы сопровождения»).
- Пакеты поддержки – пакеты исправлений, предназначенные для более простого и быстрого внедрения единичных корректировок. Пакеты поддержки могут также включать корректировки для адаптации существующих функций к изменениям в правовых и нормативных требованиях.
- Для версий базовых приложений SAP Business Suite 7 (начиная с SAP ERP 6.0 и включая версии SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 и SAP PLM 7.0, выпущенные в 2008 г.) SAP может предлагать расширенные функциональные возможности и инновационные технологии в виде пакетов расширения или иными доступными средствами. В рамках основного сопровождения для версий базовых приложений SAP компания

SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.

- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- Configuration guidelines and content for Supported Software are usually shipped via SAP Solution Manager.
- Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for the Supported Software are provided. Details are outlined on the SAP Service Marketplace.
- SAP configuration and operation content is supported as integral part of the Supported Software.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager, the Supported Software and/or the applicable Documentation for the Supported Software.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).

Technical Quality Checks

- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert or in case of Top Issues Partner may request for a specific Supported End User technical quality checks to be delivered by SAP as further described in the Technical Support Guide ("Technical Quality Check" or "TQC"). Upon such a request, SAP will analyze the Supported End Users situation and will deliver a Technical Quality Check if it is needed to handle the vital alert or Top Issue or to de-escalate a critical situation at Supported End User's site.
- The TQC might consist of one or more manual, self-service or automatic remote service sessions. At the end of each Technical Quality Check, SAP will provide Partner or Supported End User with an action plan or written recommendations or both. Technical Quality Check sessions may be delivered by SAP or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor or both based on SAP standards and methodology.
- SAP cannot deliver a TQC for Third Party Software.

SAP может предоставлять один пакет расширения или иной пакет обновления за календарный год.

- Обновления технологий для поддержки операционных систем и баз данных третьих лиц. Доступный исходный код ABAP для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и поддерживаемых функциональных модулей.
- Управление изменениями программного обеспечения, включая изменения настроек конфигурации и обновления Поддерживаемого программного обеспечения, осуществляется, например, путем предоставления информационных материалов, инструментов копирования мандантов и сущностей, а также инструментов сравнения настройки.
- Руководства по конфигурации и материалы по Поддерживаемому программному обеспечению обычно поставляются посредством SAP Solution Manager.
- Предоставляется доступ к лучшим практикам системного администрирования и эксплуатации программного обеспечения SAP для Поддерживаемого программного обеспечения. Подробные сведения см. на SAP Service Marketplace.
- Материалы по настройке конфигурации и эксплуатации SAP поддерживаются как неотъемлемая часть Поддерживаемого программного обеспечения.
- Материалы, инструменты и описания процессов SAP Application Lifecycle Management включаются в состав системы SAP Solution Manager, Поддерживаемого программного обеспечения и/или соответствующей документации по такому Поддерживаемому программному обеспечению.

Глобальная сеть поддержки

- SAP Service Marketplace — экспертная база знаний SAP и SAP extranet-ресурс для передачи знаний и обеспечения доступа к контенту и услугам SAP только заказчикам, конечным пользователям и партнерам SAP.
- SAP-ноты на портале SAP Service Marketplace документируют ошибки в работе программного обеспечения и содержат информацию об устранении, предотвращении или обходных путях в случае ошибок. В SAP-ноты могут включаться исправления кода, которые Поддерживаемые конечные пользователи могут внедрять в свои SAP-системы. SAP-ноты также содержат описания других проблем, вопросы заказчиков, конечных пользователей и партнеров и рекомендуемые решения (например, указания по настройке параметров).
- SAP Note Assistant — инструмент для установки конкретных исправлений и дополнений к компонентам SAP.
- SAP Solution Manager — см. описание в Разделе В Статья 3 «SAP Solution Manager».

Техническая проверка качества

- Если программа SAP EarlyWatch Alert выдает предупреждения высокого уровня серьезности или возникают Критические проблемы, Партнер вправе запросить отдельные процедуры технической проверки качества для Поддерживаемого конечного пользователя, которые выполняются SAP, как описано в Руководстве по технической поддержке («Техническая проверка качества» или «TQC»). При поступлении такого запроса SAP анализирует ситуацию Поддерживаемого конечного пользователя и выполняет Техническую проверку качества, если она необходима для устранения предупреждения высокого уровня серьезности или Критической проблемы либо для разрешения критической ситуации на территории Поддерживаемого конечного пользователя.
- TQC может включать один или несколько сервисных сеансов, проводимых вручную, в режиме самообслуживания или в автоматическом удаленном режиме. По завершении каждой технической проверки качества SAP предоставляет Партнеру или Поддерживаемому конечному пользователю план действий и/или письменные рекомендации или то и другое. Сеансы Технической проверки качества могут проводиться специалистами SAP и/или сертифицированным партнером SAP, действующим в качестве субподрядчика SAP, или совместно в соответствии со стандартами и методологией SAP.
- SAP не проводит TQC Программного обеспечения третьих лиц.

- TQC can be re-scheduled only once. Re-scheduling must take place at least twenty working days before the planned delivery date. Otherwise, SAP is not obliged to deliver the TQC.
- Technical Quality Checks may only be requested by Partner for a specific Supported End User. Partner is responsible for ensuring that Supported End User has met all the technical prerequisites for the service as further set out in the Technical Support Guide.
- Partner may request other SAP services (part of the TQC portfolio or beyond) (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services.html>) for a specific Supported End User, based on the then applicable Price List.
- Изменять дату проведения технической проверки качества можно только один раз. О переносе процедуры должно быть объявлено не менее чем за двадцать рабочих дней до плановой даты проведения. В противном случае компания SAP не обязана проводить техническую проверку качества.
- Партнер вправе запросить Техническую проверку качества только для конкретного Поддерживаемого конечного пользователя. Партнер обязан обеспечить выполнение Поддерживаемым конечным пользователем всех предварительных технических условий для осуществления обслуживания, описанных в Руководстве по технической поддержке.
- Партнер имеет право запрашивать другие услуги SAP (входящие в портфель процедур Технической проверки качества и не только) (подробные сведения см. по адресу <https://support.sap.com/support-programs-services.html>) для конкретного Поддерживаемого конечного пользователя, которые оплачиваются в соответствии с действующим на тот момент Прейскурантом.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch® Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager. In addition, the SAP Solution Manager assists Supported End User's testing activities with functionalities that currently include:
 - Test administration for Supported Software by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager
 - Quality Management for management of „Quality-Gates“
 - SAP-provided tools for automatic testing
 - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see <http://support.sap.com/solutionmanager>).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
 - End-to-End Solution Operations: Assists Supported End User with the optimization of the end-to-end operations of Supported End User's SAP Software Solution.
 - Run SAP Methodology: Assists Supported End User with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The roadmap of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html>.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

Mission Critical Support

Другие компоненты, методики, информационные материалы и помощь сообщества

- Компоненты и агенты мониторинга систем, используемые для наблюдения за доступными ресурсами и сбора информации о состоянии систем в Поддерживаемом программном обеспечении (например, SAP EarlyWatch® Alert).
- Вместе с SAP Solution Manager обычно поставляются готовые шаблоны и сценарии тестирования. Кроме того, SAP Solution Manager поддерживает следующие функции, помогающие Поддерживаемому конечному пользователю проводить тестирование:
 - управление тестированием Поддерживаемого программного обеспечения с использованием функциональных возможностей, предлагаемых в составе SAP Solution Manager;
 - управление качеством для прохождения этапов контроля качества;
 - инструменты SAP, предназначенные для автоматического тестирования;
 - Инструменты SAP, помогающие оптимизировать объем регрессионного тестирования. Такие инструменты позволяют выявлять бизнес-процессы, затрагиваемые планируемым изменением в Программных решениях SAP, составлять рекомендации по объему тестирования и разрабатывать планы тестирования (подробнее см. по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>).
- Материалы и вспомогательные инструменты для повышения эффективности, например, методология и стандартные процедуры внедрения, руководство по внедрению (IMG) и пакеты настройки бизнес-конфигурации (BC).
- Доступ к методологическим материалам на портале SAP Service Marketplace, который может включать доступ к процессам внедрения и эксплуатации, лучшим практикам и материалам, позволяющим обеспечить сокращение затрат и снижение рисков. В число таких материалов входят:
 - Комплексное управление работой решений: материалы, помогающие Поддерживаемому конечному пользователю оптимизировать комплексное управление функционированием своего Программного решения SAP.
 - Методология Run SAP: помогает Поддерживаемому конечному пользователю в управлении приложениями, выполнении бизнес-процессов и администрировании технологической платформы SAP NetWeaver. В настоящее время эта методология включает следующее:
 - стандарты SAP по обеспечению функционирования решений;
 - план использования Run SAP для внедрения комплексного управления работой решений (End-to-End Solution Operations);
 - инструменты, включая решение управления приложениями SAP Solution Manager. Дополнительные сведения о методологии Run SAP см. по адресу <https://support.sap.com/support-programs-services/methodologies.html>.
- Участие в деятельности сообщества клиентов и партнеров SAP (через SAP Service Marketplace) обеспечивает доступ к информации о передовой практике бизнеса, предлагаемых услугах и др.

Mission Critical Support

SAP will support Partner by providing Mission Critical Support as set out below:

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident solving process can access the status of the Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Article 2 (Requirements regarding Supported End User agreement).
- Global Incident handling by SAP for Priority 1 Incidents, including Service Level Agreements between SAP and Partner as set forth in Section B. Article 2 no. 1 (Service Level Agreement for SAP Enterprise Support).
- SAP will, in addition to Priority 1 Incidents, receive vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and Top-Issues from Partner. SAP will examine vital alerts reported by SAP EarlyWatch Alert and work to resolve Top-Issues directly with the Supported End User and/or Partner.
- Global 24x7 Incident root cause analysis and escalation procedures in accordance with Section B. Article 2 (Service Level Agreement).
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Custom Code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical Incident root cause analysis, according to the Service Level Agreement for Initial Response Time stated in Section B. Article 2 (Service Level Agreement) for Priority 1 Incidents. If the Custom Code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com>), SAP may provide guidance to assist Partner in Incident resolution).
- Partner gets access to the Partner Support Advisory Center as described in Section B. Article 5 (Partner Support Advisory Center).

Article 2 Scope of SAP Standard Support

The following scope listed under this Article 2 (Scope of SAP Standard Support) applies to SAP Standard Support and will be provided by SAP for each SAP Support Sales Order for SAP Standard Support:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Supported Software, as well as tools and procedures for upgrades. SAP supports upgrades to new Supported Software releases in "Mainstream Maintenance". SAP does not support upgrades to new Supported Software releases in extended or customer-specific maintenance, unless this is necessary as one step in a multi-step upgrade to a target Supported Software release in "Mainstream Maintenance". For maintenance phases see Part 1 – Article 11 (Maintenance Phases).
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.

SAP предоставляет Партнеру поддержку ключевых бизнес-процессов, как описано ниже:

- При получении от Партнера уведомления об Внештатных ситуациях поддержки SAP оказывает Партнеру поддержку посредством предоставления информации о способах устранения, профилактики или преодоления ошибок. Основным каналом оказания такой поддержки является инфраструктура, предоставляемая компанией SAP. Партнер имеет право направить сообщение о Внештатной ситуации поддержки в любое время. Все участники процесса устранения Внештатной ситуации поддержки могут в любой момент узнать текущий статус этого Внештатной ситуации поддержки. Дополнительную информацию об определении приоритетов Внештатных ситуаций поддержки см. в SAP-ноте 67739.
- В случае Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 или Критических проблем Партнер вправе связаться с SAP по телефону. Для такого способа связи (и в соответствии с прочими положениями) Партнер должен обеспечить поддержку удаленного доступа, как описано в Разделе С Статья 2 «Требования к соглашению с Поддерживаемым конечным пользователем».
- Глобальная обработка в SAP Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1, включая Соглашения об уровне обслуживания, заключенные между SAP и Партнером, в соответствии с Разделом В Статья 2 п. 1 «Соглашение об уровне обслуживания для SAP Enterprise Support».
- Помимо Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1, SAP принимает предупреждения высокого уровня серьезности от службы SAP EarlyWatch Alert и Критические проблемы от Партнера. SAP изучает предупреждения, полученные из SAP EarlyWatch Alert, и работает над решением Критических проблем непосредственно с Поддерживаемым конечным пользователем и/или Партнером.
- Глобальный, круглосуточный анализ основных причин Внештатных ситуаций поддержки и проведение процедур эскалации в соответствии с положениями раздела В Статья 2 «Соглашение об уровне обслуживания».
- Анализ основных причин проблем с Пользовательским кодом: в отношении Пользовательского кода, созданного с помощью инструментальных средств разработки SAP, SAP проводит анализ основных причин Внештатных ситуаций поддержки, имеющих критическое влияние на бизнес, в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания по срокам первичного реагирования, сформулированным в Разделе В Статья 2 «Соглашение об уровне обслуживания» для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1. Если Пользовательский код документирован по текущим стандартам SAP (подробнее см. по адресу <http://support.sap.com>), SAP может предоставить Партнеру инструкции, чтобы помочь ему устранить Инцидент.
- Партнеру предоставляется доступ к Консультационному центру по поддержке партнеров, как описано в Разделе В Статья 5 «Консультационный центр по поддержке партнеров».

Статья 2 Объем услуг SAP Standard Support

Объем услуг, указанный в настоящей Статье 2 «Объем услуг SAP Standard Support», относится к SAP Standard Support и предоставляется компанией SAP по каждому Заказу на продажу услуг SAP Standard Support:

Постоянная оптимизация и инновации

- Новые версии Поддерживаемого лицензированного программного обеспечения, а также инструменты и процедуры для проведения обновления. SAP поддерживает обновление до новых версий Поддерживаемого программного обеспечения в период основного сопровождения. SAP не поддерживает обновление до новых версий Поддерживаемого программного обеспечения в период расширенного или особого сопровождения, если только такое обновление не является одним из шагов многоступенчатого обновления до целевой версии Поддерживаемого программного обеспечения в рамках основного сопровождения. Сведения о этапах сопровождения см. в части 1, Статья 11 («Этапы сопровождения»).
- Пакеты поддержки – пакеты исправлений, предназначенные для более простого и быстрого внедрения единичных корректировок. Пакеты поддержки могут также включать корректировки для адаптации существующих функций к изменениям в правовых и нормативных требованиях.

- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Supported Software upgrades is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers, end users and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that Supported End Users can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, questions from customers, end users and partners and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- SAP Solution Manager - as described in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).

Incident Handling

- When Partner reports Incidents, SAP supports Partner by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Partner may send an Incident at any time. All persons involved in the Incident resolution process can access the status of a submitted Incident at any time. For further details on definition of Incident priorities see SAP Note 67739.
- In case of Priority 1 Incidents or Top Issues, Partner may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Partner provides remote access as specified in Section C. Article 2 (Requirements regarding Supported End User Agreement).
- SAP will commence Incident handling on Priority 1 Incidents within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met:
 - (i) The Incident must be reported in English; and
 - (ii) Partner must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Partner and SAP can communicate if SAP assigns the problem Incident to an overseas SAP support center.

If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start Incident handling or to continue Incident handling until these conditions are fulfilled and is therefore released from its duties under the Agreement.

- Global 24x7 escalation procedures.

Remote Services for Supported End Users under SAP Standard Support

- Для версий базовых приложений SAP Business Suite 7 (начиная с SAP ERP 6.0 и включая версии SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 и SAP PLM 7.0, выпущенные в 2008 г.) SAP может предлагать расширенные функциональные возможности и инновационные технологии в виде пакетов расширения или иными доступными средствами. В рамках программы основного обслуживания для выпусков базовых приложений SAP компания SAP может предоставлять один пакет расширения или иной пакет обновления за календарный год.
- Обновления технологий для поддержки операционных систем и баз данных третьих лиц. Доступный исходный код ABAP для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и поддерживаемых функциональных модулей.
- Управление изменениями программного обеспечения, включая изменения настроек конфигурации и обновления Поддерживаемого программного обеспечения, осуществляется, например, путем предоставления информационных материалов, инструментов копирования мандантов и сущностей, а также инструментов сравнения настройки.

Глобальная сеть поддержки

- SAP Service Marketplace — база знаний SAP и экстрасеть SAP для передачи знаний и обеспечения доступа к контенту и услугам SAP только заказчикам, конечным пользователям и партнерам SAP.
- SAP-ноты на портале SAP Service Marketplace документируют неполадки в работе программного обеспечения и содержат информацию об устранении, предотвращении или обходных путях в случае ошибок. В SAP-ноты могут включаться исправления кода, которые Поддерживаемые конечные пользователи могут внедрять в свои SAP-системы. SAP-ноты также содержат описания других проблем, вопросы заказчиков, конечных пользователей и партнеров и рекомендуемые решения (например, указания по настройке параметров).
- SAP Note Assistant — инструмент для установки конкретных исправлений и дополнений к компонентам SAP.
- SAP Solution Manager — см. описание в Разделе В Статья 3 «SAP Solution Manager».

Обработка Внештатных ситуаций поддержки

- При получении от Партнера уведомления об Внештатных ситуациях поддержки SAP оказывает Партнеру поддержку посредством предоставления информации о способах устранения, профилактики или преодоления ошибок. Основным каналом оказания такой поддержки является инфраструктура, предоставляемая компанией SAP. Партнер имеет право направить сообщение о Внештатной ситуации поддержки в любое время. Все участники процесса решения Внештатной ситуации поддержки могут в любой момент узнать текущий статус этого сообщения. Дополнительную информацию об определении приоритетов Внештатных ситуаций поддержки см. в SAP-ноте 67739.
- В случае Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 или Критических проблем Партнер вправе связаться с SAP по телефону. Для такого способа связи (и в соответствии с прочими положениями) Партнер должен обеспечить поддержку удаленного доступа, как описано в Разделе С Статья 2 «Требования к соглашению с Поддерживаемым конечным пользователем».
- SAP обязуется начать обработку Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 в любой день недели в течение двадцати четырех часов при соблюдении следующих условий:
 - (i) отчет о Внештатной ситуации поддержки предоставлен на английском языке;
 - (ii) Партнером назначен англоговорящий сотрудник с достаточными навыками для обеспечения взаимодействия между Партнером и SAP на тот случай, если SAP передаст процесс устранения Внештатной ситуации поддержки в заграничный центр поддержки SAP.

Если не соблюдается хотя бы одно из этих условий, компания SAP в некоторых случаях не сможет начать или продолжить обработку Внештатной ситуации поддержки до тех пор, пока эти условия не будут выполнены, и, в связи с этим, освобождается от своих обязательств в рамках настоящего Соглашения.
- Глобальные процедуры эскалации в круглосуточном режиме.

Удаленные услуги для Поддерживаемых конечных пользователей по условиям SAP Standard Support

- SAP Standard Support currently includes a limited selection of remote services. The available services are listed in the Technical Support Guide. A service can consist of one or more service sessions.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service must be ordered by Partner at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Supported Software (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager for the purposes of SAP EarlyWatch Alert.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations best practices, processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

B. Services and benefits provided by SAP to Partner under this VAR Delivered Support Model

To support Partner in providing high quality support to their Supported End Users, SAP also provides the following services and benefits to Partner for each Support Sales Order.

Article 1 SAP's support tasks

SAP or a third party vendor (if the Incident is related to third party software) will fulfill the following support tasks listed below ("Development Support") but only if the Incident is caused by product defects of the Supported Software for which SAP has not already published solutions in the SAP Service Marketplace and only after Partner has fulfilled all of its Partner Support Duties as defined in Section C. (Partners' Duties towards SAP and Supported End Users):

- Analyzing in detail all recorded traces and Incidents forwarded by Partner concerning a Supported End User.
- Accessing Supported End User systems if necessary:
 - To analyze the Supported End User's system regarding the Incident.
 - To assist the Partner in performing the required and applicable Incident Remedy by using workaround recommendations or fixes.
 - To change coding, provide fixes and create patches.
- Creating or modifying existing SAP Notes regarding:
 - The identified cause of the Incident.
 - Resolution of the issue with all relevant information and material (e.g. bug fixes, patches, description of workarounds).
- Specifying and communicating the expected time when patches, bug fixes or support packages will be provided to remedy specific defects in the Software.

- Программа SAP Standard Support в данный момент включает ограниченный набор удаленных услуг. Список доступных услуг приводится в Руководстве по технической поддержке. Услуга может включать в себя один или несколько сервисных сеансов.
- Чтобы гарантировать предоставление удаленной услуги на запрашиваемую дату, Партнеру следует заказывать такую услугу как минимум за два месяца до требуемой даты. Право на удаленные услуги распространяется только на конкретную установку и не подлежит передаче или переносу на другие установки.

Другие компоненты, методики, информационные материалы и помощь сообщества

- Компоненты и агенты мониторинга систем, используемые для наблюдения за доступными ресурсами и сбора информации о состоянии систем в Поддерживаемом программном обеспечении (например, SAP EarlyWatch Alert).
- Интеграция функций администрирования распределенных систем с помощью SAP Solution Manager для использования компонентом SAP EarlyWatch Alert.
- Материалы и вспомогательные инструменты для повышения эффективности, например, методология и стандартные процедуры внедрения, руководство по внедрению (IMG) и пакеты настройки бизнес-конфигурации (BC).
- Доступ к методологическим материалам на портале SAP Service Marketplace, который может включать доступ к процессам внедрения и эксплуатации, лучшим практикам и материалам, позволяющим обеспечить сокращение затрат и снижение рисков.
- Участие в деятельности сообщества клиентов и партнеров SAP (через SAP Service Marketplace) обеспечивает доступ к информации о передовой практике бизнеса, предлагаемых услугах и др.

B. Услуги и преимущества, предоставляемые SAP Партнеру в рамках Модели VAR Delivered Support

Чтобы Партнер мог оказывать своим Поддерживаемым конечным пользователям услуги поддержки на высоком уровне, SAP также предоставляет Партнеру следующие услуги и преимущества по каждому Заказу на продажу услуг поддержки.

Статья 1 Задачи поддержки SAP

SAP или сторонний поставщик (если Инцидент связан со программным обеспечением третьих лиц) обязуются выполнить перечисленные ниже задачи поддержки («Поддержка разработки»), но только в случае если Внештатная ситуация поддержки вызвана дефектами Поддерживаемого программного обеспечения, для которых компания SAP еще опубликовала решения на SAP Service Marketplace, и только после того как Партнер выполнил все свои обязанности по поддержке, определенные в Разделе С «Обязанности Партнера по отношению к SAP и Поддерживаемым конечным пользователям»:

- Подробный анализ всех записанных трассировок и Внештатных ситуаций поддержки, направленных Партнером и относящихся к Поддерживаемому конечному пользователю.
- Получение доступа к системам Поддерживаемого конечного пользователя (при необходимости):
 - для анализа системы Поддерживаемого конечного пользователя касательно Внештатной ситуации поддержки;
 - для оказания помощи Партнеру с целью выполнения требуемого и подходящего Способа устранения Внештатной ситуации поддержки с помощью рекомендованных обходных путей или исправлений;
 - для изменения кода, предоставления исправлений и создания программных вставок.
- Создание или изменение существующих SAP-нот касательно следующего:
 - выявленная причина дефекта;
 - решение проблемы с использованием всех необходимых сведений и материалов (например, исправлений, программных вставок, описания обходных путей).
- Определение и указание ожидаемого времени, когда будут предоставлены исправления, программные вставки или пакеты поддержки для устранения определенных дефектов Программного обеспечения.

- Recommending solutions or workarounds for Supported End User's Incident to Partner.

For Incidents with priority other than Priority 1, SAP will provide Development Support to Partner during Local Office Time. Priority 1 Incidents will be handled according to this Section B. Article 2 (Service Level Agreement).

Article 2 Service Level Agreement

1. Service Level Agreement for SAP Enterprise Support

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") are offered by SAP to Partner solely for each SAP Support Sales Order for SAP Enterprise Support. They apply to all Incidents that SAP accepts as being Priority 1 Incidents and that fulfill the prerequisites specified herein.

Partner acknowledges that to the extent the Supported Software contains products and/or software components licensed or resold by SAP from a third party, SAP requires the support of such third party to meet the SLAs.

a) SLA for Initial Response Time

Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP will respond to Incidents that SAP accepts as conforming to the definition of priority "Very High" as further set out in the SAP Note 67739 within one hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such priority "Very High" Incidents via the SAP Support Network. An Incident is assigned priority "Very High" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes and urgent, business critical work cannot be performed. For further details see SAP Note 67739 ("Priority 1 Incident").

b) SLA for Corrective Action

SAP will provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of a Priority 1 Incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Partner or Supported End User as a Corrective Action, such action plan will include:

- status of the resolution process;
- planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
- required actions from Partner or Supported End User to support the resolution process;
- to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
- date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the Incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the Incident is on status "Customer Action" "Solution Provided", "Sent to SAP Partner" or "Partner Customer Action", whereas

- Предоставление Партнеру рекомендаций относительно решений и обходных путей для устранения Внештатной ситуации поддержки в системе Поддерживаемого конечного пользователя.

Для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом, отличным от 1, SAP предоставляет Партнеру услуги Поддержки разработки в течение Местного рабочего времени. Обработка Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 осуществляется в соответствии с данным Разделом В Статья 2 «Соглашение об уровне обслуживания».

Статья 2 Соглашение об уровне обслуживания

1. Соглашение об уровне обслуживания для SAP Enterprise Support

SAP предлагает Партнеру следующие Соглашения об уровне обслуживания («SLA») исключительно по каждому Соглашению на поддержку SAP Enterprise Support. Эти соглашения распространяются на все Внештатные ситуации поддержки, которые были приняты SAP как Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 1 и которые соответствуют изложенным ниже предварительным условиям.

Партнер признает, что в том объеме, в котором Поддерживаемое программное обеспечение содержит продукты и/или программные компоненты стороннего поставщика, лицензированные или перепродаваемые SAP, SAP будет требовать поддержку такого поставщика в целях исполнения обязательств по SLA.

a) SLA по срокам первичного реагирования

Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 1 («Очень высокий»). SAP будет реагировать на Внештатные ситуации поддержки, принятые SAP как Внештатные ситуации поддержки с очень высоким приоритетом в соответствии с SAP-нотой 67739, в течение одного часа с момента получения SAP (круглосуточно и без выходных) таких Внештатных ситуаций поддержки через Сеть поддержки SAP. Инциденту присваивается очень высокий приоритет, если возникшая проблема имеет очень серьезные последствия для осуществления обычных бизнес-операций или ИТ-процессов, связанных с основными бизнес-процессами, и выполнение срочных, критичных для бизнеса работ становится невозможным. Подробнее см. в SAP-ноте 67739 («Инцидент с приоритетом 1»).

b) SLA по корректирующим мерам

SAP предоставляет решение, обходной путь или план действий по решению проблемы («Корректирующие меры») для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 в течение четырех часов с момента получения SAP (круглосуточно и без выходных) такого сообщения о Внештатной ситуации через Сеть поддержки SAP («SLA по корректирующим мерам»). Если Партнеру или Поддерживаемому конечному пользователю в качестве Корректирующих мер предлагается план действий, такой план должен включать следующие данные:

- статус процесса разрешения проблемы;
- информацию о запланированных дальнейших шагах с указанием ответственных лиц, назначенных SAP;
- информацию о необходимых действиях со стороны Партнера или Поддерживаемого конечного пользователя для поддержки процесса решения проблемы;
- по возможности, планируемые даты принимаемых SAP мер; и
- дата и время следующего обновления статуса со стороны SAP. Дальнейшие обновления статуса включают краткое описание уже принятых мер, информацию о следующих запланированных действиях и дату и время следующего обновления статуса.

SLA по Корректирующим мерам относится только к той части времени обработки Внештатной ситуации поддержки, когда инцидент обрабатывается в SAP («Время обработки»). Время обработки не включает время, в течение которого инцидент имеет статус «Действие заказчика», «Предложено решение», «Отправлено Партнеру SAP» или «Действие заказчика»; при этом

- i. the status Customer Action means the Incident was handed over to Partner or Supported End User; and
- ii. the status Solution Provided means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

The SLA for Corrective Action will be deemed met if within four hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Partner or Supported End User agrees to reduce the priority level of the Incident.

c) Prerequisites

The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for Incidents:

- i. in all cases except for root cause analysis for Custom Code (as described under Section A. Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support, Mission Critical Support) Incidents are related to releases of Supported Software that are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”;
- ii. Incidents are submitted by Partner or Supported End User in English;
- iii. Incidents are related to a product release of Supported Software that falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (please see Part 1 – Article 11 (Maintenance Phases) for further explanation).
- iv. the support tools required by SAP for the analysis of certain types of Incidents and available for VAR Delivered Support (e.g. currently SAP Solution Manager Diagnostics for Java-related Incidents) are implemented by Partner and/or Supported End User. A list of the required support tools to be installed by the Partner and/or Supported End User is published on the SAP Service Marketplace.
- v. the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
- vi. Partner makes available for communications with SAP, twenty-four hours a day, seven days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 Incident consistent with Partner's obligations hereunder; and
- vii. a contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

d) Exclusions

The following types of Priority 1 Incidents are excluded from the SLAs:

- i. Incident regarding a release, version and/or functionalities of Supported Software developed specifically for Supported End User (including without limitation those developed by SAP custom development and/or by SAP subsidiaries) except for Custom Code developed with the SAP development workbench;
- ii. Incidents regarding country versions that are not part of the Supported Software and instead are realized as partner add-ons, enhancements or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; and

- i. статус «Действие заказчика» означает, что инцидент был передан Партнеру или Поддерживаемому конечному пользователю,
- ii. а статус «Предложенное решение» означает, что компанией SAP было предоставлено Корректирующее действие в соответствии с его определением в данном документе.

Условия SLA по Корректирующим мерам считаются выполненными, если в течение четырех часов после получения сообщения: SAP предложила решение, обходной путь или план действий; или если Партнер или Поддерживаемый конечный пользователь соглашается понизить приоритет Внештатной ситуации поддержки.

c) Предварительные условия

SLA действуют только при выполнении следующих обязательных условий для Внештатных ситуаций поддержки:

- i. во всех случаях, за исключением анализа первопричин сбоев для пользовательского кода (согласно разделу А Статья 1 («Объем услуг SAP Enterprise Support», «Поддержка ключевых бизнес-процессов»)), Внештатные ситуации поддержки относятся к выпускам Поддерживаемого программного обеспечения, которые классифицируются SAP как имеющие статус поставки «неограниченная поставка»;
- ii. сообщения о Внештатных ситуациях поддержки созданы Партнером или Поддерживаемым конечным пользователем на английском языке;
- iii. Внештатные ситуации поддержки связаны с версией Поддерживаемого программного обеспечения, на которую распространяется действие базового или расширенного сопровождения (подробнее см. в части 1, Статья 11 («Этапы сопровождения»));
- iv. инструменты поддержки, требуемые SAP для анализа Внештатных ситуаций поддержки определенных типов и доступные для VAR Delivered Support (например, на сегодняшний день SAP Solution Manager Diagnostics для Внештатных ситуаций поддержки, связанных с Java), внедряются Партнером и/или Поддерживаемым конечным пользователем. Список необходимых инструментов поддержки, подлежащих установке Партнером и/или Поддерживаемым конечным пользователем, опубликован на сайте SAP Service Marketplace;
- v. проблема и ее влияние на бизнес описаны достаточно подробно для того, чтобы SAP могла оценить проблему;
- vi. Партнер назначает контактное лицо, которое будет доступно для обмена информацией с SAP двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, владеет английским языком и обладает достаточными знаниями и навыками, чтобы помочь, в соответствии с обязательствами Партнера по настоящему документу, в устранении Внештатной ситуации поддержки с приоритетом 1; и
- vii. назначается контактное лицо для открытия удаленного соединения с системой и предоставления SAP необходимых данных для входа в систему.

d) Исключения

Из SLA исключены следующие типы Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1:

- i. Внештатные ситуации поддержки, связанные с выпуском версий или функциональными возможностями Поддерживаемого программного обеспечения, разработанного специально для Поддерживаемого конечного пользователя (включая, помимо прочего, разработанные в организации SAP Custom Development или в дочерних компаниях SAP), кроме Пользовательского кода, созданного с использованием инструментальных средств разработки SAP.
- ii. Внештатные ситуации поддержки, связанные с версиями для конкретных стран — версиями, не входящими в состав Поддерживаемого программного обеспечения, а реализованными в виде партнерских дополнений, расширений или модификаций, даже если такие версии созданы в SAP или аффилированной компании SAP.

- iii. Incidents for which the root cause is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the Incident is ascribed to a consulting request (as per SAP Note 83020).

2. Service Level Agreement for SAP Standard Support

No Service Level Agreement is offered for SAP Standard Support. However SAP will commence processing of Priority 1 Incidents within twenty-four hours, seven days a week after SAP'S receipt of such Priority 1 Incident via the SAP Support Network, provided that the Incident is reported in English and that Partner and Supported End User provide for a suitably skilled, English-speaking contact in order to ensure communication with SAP if SAP assigns the Incident to an overseas SAP Support Organization center.

Article 3 SAP Solution Manager

1. Price and Usage Rights granted by SAP to Partner

SAP provides usage rights for the SAP Solution Manager to Partner as set out below.

- a) SAP will provide the usage rights for the SAP Solution Manager as further set out in this Article 3 (SAP Solution Manager) for use by Partner without additional charge.
- b) SAP will not charge Partner for any integration cost arising inside the SAP corporate network for the integration of Partner's SAP Solution Manager with the SAP Support Network either. In addition, SAP will not charge Partner for all SAP internal infrastructure and SAP corporate network cost in conjunction with the Incident transfer from Partner to SAP via SAP Solution Manager and vice versa.

c) Usage rights under SAP Enterprise Support:

For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Enterprise Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:

- i. delivery of SAP Enterprise Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation of software and technology maintenance for Supported Software; and
- ii. application lifecycle management for the Supported Software and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Supported End User from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with the Supported Software and are required to complete Supported End User's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager ("**Additional Supported Assets**"). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics;
- Incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager; and
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Partner.

For application lifecycle management as outlined in this Article 3 (SAP Solution Manager) no. 1c) ii. above, SAP grants Partner all

- iii. Внештатные ситуации поддержки, основной причиной которых является не неисправность, а отсутствие какой-либо функциональной возможности («запрос на разработку»), или Внештатные ситуации поддержки, отнесенные к категории запросов на консультацию (согласно SAP-ноте 83020).

2. Соглашение об уровне обслуживания для SAP Standard Support

Для программы SAP Standard Support не предусмотрено соглашение об уровне обслуживания. Однако SAP обязуется начать обработку Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 в любой день недели в течение двадцати четырех часов с момента получения SAP такой Внештатной ситуации поддержки через Сеть поддержки SAP при условии, что отчет о Внештатной ситуации поддержки предоставлен на английском языке и Партнером/Поддерживаемым конечным пользователем назначен англоговорящий сотрудник с достаточными навыками для обеспечения взаимодействия с SAP на тот случай, если SAP передаст процесс устранения Внештатной ситуации поддержки в заграничный Консультационный Центр по поддержке SAP.

Статья 3 SAP Solution Manager

1. Цена и права на использование, предоставляемые SAP Партнеру

SAP предоставляет Партнеру следующие права на использование SAP Solution Manager.

- a) SAP предоставляет Партнеру права на использование SAP Solution Manager, установленные в настоящей Статье 3 «SAP Solution Manager», без дополнительной платы.
- b) SAP обязуется не выставлять Партнеру счета за расходы на интеграцию, которые могут возникнуть в корпоративной сети SAP в связи с интеграцией системы SAP Solution Manager Партнера в Сеть поддержки SAP. Кроме того, SAP обязуется самостоятельно покрыть все расходы, возникающие во внутренней инфраструктуре и корпоративной сети SAP в связи с передачей сведений о Внештатных ситуациях поддержки от Партнера в SAP через SAP Solution Manager и наоборот.

c) Права на использование в рамках SAP Enterprise Support:

Для Поддерживаемых конечных пользователей, на чье Поддерживаемое программное обеспечение распространяется действие SAP Enterprise Support, Партнер вправе использовать SAP Solution Manager исключительно в следующих целях:

- i. предоставление услуг SAP Enterprise Support и услуг поддержки в отношении Поддерживаемого программного обеспечения, включая предоставление и установку программных продуктов и сопровождение технологий для Поддерживаемого программного обеспечения; и
- ii. управление жизненным циклом приложений для Поддерживаемого программного обеспечения, а также любых других компонентов программного обеспечения и ИТ-активов, лицензируемых или иным способом приобретаемых Поддерживаемым конечным пользователем у третьих лиц, если такие программные продукты, компоненты программных продуктов или ИТ-активы используются совместно с Поддерживаемым программным обеспечением и необходимы для выполнения бизнес-процессов Поддерживаемого конечного пользователя, как установлено в документации решения в SAP Solution Manager («**Дополнительные поддерживаемые активы**»). Управление жизненным циклом приложений осуществляется исключительно в следующих целях:

- внедрение, конфигурация, тестирование, эксплуатация, непрерывное совершенствование и диагностика;
- управление Внештатными ситуациями поддержки (служба технической поддержки), управление проблемами и заявками на изменение с использованием технологии SAP CRM, интегрированной в SAP Solution Manager; и
- администрирование, мониторинг, ведение отчетности и бизнес-аналитики с использованием технологии SAP NetWeaver, интегрированной в SAP Solution Manager. Также могут выполняться функции бизнес-аналитики, если Партнер приобрел лицензии на соответствующие программное обеспечение SAP BI.

Для управления жизненным циклом приложений в соответствии с настоящей Статьей 3 («SAP Solution Manager») п. 1c) ii SAP предоставляет Партнеру все необходимые пакетные лицензии и

required package and named user licenses to Use the SAP Solution Manager. License fee is included in Support Fee.

- d) Usage rights under SAP Standard Support:
- For Supported End Users whose Supported Software is under SAP Standard Support, Partner may use the SAP Solution Manager solely for the following purposes:
- i. delivery of SAP Standard Support and support services for the Supported Software, including delivery and installation, upgrade and maintenance for Supported Software;
 - ii. re-active support upon request from Supported End User, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for the Supported Software; and
 - iii. management of Supported Software using only those scenarios that are part of the functional baseline as defined on the SAP Service Marketplace <http://support.sap.com/solutionmanager>.

In cases where the Partner has purchased SAP Standard Support for a Supported End User, SAP Solution Manager must explicitly not be used for 3rd party applications not licensed directly via SAP or indirectly from SAP via Partner or any other components or IT assets operated in conjunction with the Supported Software.

- e) SAP Solution Manager may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Partner must not use SAP Solution Manager for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in this Article 3 (SAP Solution Manager) no. 1c) ii.; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular Incident management (service desk) except for Supported End User's Supported Software and, if Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support, Additional Supported Assets and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.
- f) SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager under this Article 3.
- g) SAP Solution Manager shall only be used during the term of this VAR Delivered Support Model and exclusively for Partner's SAP-related support purposes in support of Supported End Users' internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed under this Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager. The right to use any SAP Solution Manager capabilities under SAP Standard Support other than those listed under this Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager.
- h) In the event, Partner selects SAP Standard Support for a Supported End User instead of SAP Enterprise Support in accordance with Part 1 - Article 9 (Change of Support Offering) no. 1, the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) cease and the

лицензии зарегистрированных пользователей для использования SAP Solution Manager. Лицензионное вознаграждение включено в стоимость услуг по поддержке.

- d) Права на использование в рамках SAP Standard Support:
- Для Поддерживаемых конечных пользователей, на чье Поддерживаемое программное обеспечение распространяется действие SAP Standard Support, Партнер вправе использовать SAP Solution Manager исключительно в следующих целях:
- i. предоставление услуг SAP Standard Support и услуг поддержки в отношении Поддерживаемого программного обеспечения, включая предоставление и установку, обновление и сопровождение Поддерживаемого программного обеспечения;
 - ii. повторная активация поддержки по запросу Поддерживаемого конечного пользователя, включая, в том числе, применение исправлений, нот и т. д. и анализ основных причин проблем с Поддерживаемым программным обеспечением; и
 - iii. управление Поддерживаемым программным обеспечением с использованием только сценариев, включенных в базовый функционал, определяемый на сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>.

В случае если Партнер приобретает SAP Standard Support для Поддерживаемого конечного пользователя, запрещается использование SAP Solution Manager с приложениями третьих лиц, не полученными по лицензии от SAP напрямую или опосредованно через Партнера, или с любыми другими компонентами либо ИТ-активами, используемыми совместно с Поддерживаемым программным обеспечением.

- e) SAP Solution Manager не может использоваться в целях, отличных от установленных в предыдущих пунктах. Не снимая вышеизложенных ограничений, Партнер не имеет права использовать SAP Solution Manager в следующих случаях: (i) сценарии взаимоотношений с клиентами, например планы обслуживания, контракты, управление подтверждениями обслуживания, за исключением сценариев, явно указанных в Статье 3 («SAP Solution Manager») п. 1c) ii; (ii) типы использования SAP NetWeaver, отличные от указанных выше; (iii) управление жизненным циклом приложений и, в частности, управление Внештатными ситуациями поддержки (служба технической поддержки), за исключением Поддерживаемого программного обеспечения Поддерживаемого конечного пользователя и (если на Поддерживаемое программное обеспечение Поддерживаемого конечного пользователя распространяется SAP Enterprise Support) Дополнительные поддерживаемые активы; (iv) функции общих служб, не относящихся к ИТ, в том числе, помимо прочего, управление персоналом, финансами и снабжением.
- f) SAP оставляет за собой право на свое усмотрение периодически обновлять допустимые сценарии использования SAP Solution Manager, приведенные в настоящей Статье 3. Такие обновления будут размещены на сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>.
- g) SAP Solution Manager может использоваться исключительно в течение срока действия данной Модели VAR Delivered Support и только для целей предоставления Партнером поддержки в связи с продуктами SAP для внутренних бизнес-операций Поддерживаемых конечных пользователей. Права на использование возможностей SAP Solution Manager в рамках программы SAP Enterprise Support, не оговоренные выше в настоящей Статье 3 п. 1c) «Права на использование в рамках SAP Enterprise Support», устанавливаются в отдельном письменном соглашении с компанией SAP, даже если эти возможности доступны в SAP Solution Manager или связаны с ним. Права на использование возможностей SAP Solution Manager в рамках программы SAP Standard Support, не оговоренные выше в настоящей Статье 3 п. 1d) «Права на использование в рамках SAP Standard Support», устанавливаются в отдельном письменном соглашении с компанией SAP, даже если эти возможности доступны в SAP Solution Manager или связаны с ним.
- h) В случае если Партнер выбирает для Поддерживаемого конечного пользователя SAP Standard Support вместо SAP Enterprise Support в соответствии с частью 1, Статья 9 («Изменение модели поддержки») п. 1 права на использование SAP Solution Manager в рамках SAP Enterprise Support в отношении Поддерживаемого программного обеспечения такого Поддерживаемого конечного

usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager as set out in Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Standard Support. In the event, Partner selects SAP Enterprise Support for a Supported End User instead of SAP Standard Support in accordance with Part 1 - Article 9 (Change of Support Offering) no. 2, the usage rights for SAP Standard Support for the SAP Solution Manager with regard to such Supported End User's Supported Software as set out in Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) cease and the usage rights for SAP Enterprise Support for the SAP Solution Manager as set out in Article 3 no. 1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) will apply from the first day of the new Initial Term for SAP Enterprise Support.

- i) Use of SAP Solution Manager may not be offered by Partner as a service to third parties even if such third parties have licensed Software and have licensed named users, other than Partner's Supported End Users.
- j) The terms of this Article 3 (SAP Solution Manager) shall also apply to any successor of SAP Solution Manager.

2. Price and Usage Rights Partner may grant to Supported End User

- a) If Supported End User wants to operate his own SAP Solution Manager, Partner is entitled to grant Supported End User all usage rights as outlined under this Article 3 no. 1 above provided, however, that:
 - i. Partner grants Supported End User the rights under this Статья 3 no.1c) (Usage rights under SAP Enterprise Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Enterprise Support and that Partner grants Supported End User the user rights under this Article 3 no. 1d) (Usage rights under SAP Standard Support) only, if and for as long as Supported End User's Supported Software is under SAP Standard Support;
 - ii. Partner includes the same use restrictions as set out in Article 3 no. 1 (Price and Usage Rights granted by SAP to Partner) in its license agreements with its Supported End Users; and
 - iii. Supported End User accepts such usage rights and restrictions before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- b) In addition, Partner must ensure that:
 - i. Supported End User does not transfer the usage rights for the SAP Solution Manager to any third party;
 - ii. the SAP Solution Manager is only used by named users licensed by the Supported End User subject to the licensed rights for the Supported Software and exclusively for Supported End User's SAP related support purposes in support of Supported End User's internal business operations; and
 - iii. usage rights by Supported End User terminate upon the earlier of:
 - α) termination of the VAR Delivered Support Model between SAP and Partner; or

пользователя, установленные в Статье 3 п.1с) («Права на использование в рамках SAP Enterprise Support»), становятся недействительными, а вместо них применяются права на использование SAP Solution Manager в рамках SAP Standard Support, установленные в Статье 3 п.1d) («Права на использование в рамках SAP Standard Support»), с первого дня нового Первоначального срока SAP Standard Support. В случае если Партнер выбирает для Поддерживаемого конечного пользователя SAP Enterprise Support вместо SAP Standard Support в соответствии с частью 1, Статья 9 («Изменение модели поддержки») п. 2 права на использование SAP Solution Manager в рамках SAP Standard Support в отношении Поддерживаемого программного обеспечения такого Поддерживаемого конечного пользователя, установленные в Статье 3 п.1d) («Права на использование в рамках SAP Standard Support»), становятся недействительными, а вместо них применяются права на использование SAP Solution Manager в рамках SAP Enterprise Support, установленные в Статье 3 п.1с) («Права на использование в рамках SAP Enterprise Support»), с первого дня нового Первоначального срока SAP Enterprise Support.

- i) Партнер не имеет права предлагать использование SAP Solution Manager в качестве услуги третьим сторонам, которые не являются Поддерживаемыми конечными пользователями Партнера, даже если такие третьи стороны приобрели лицензию на Программное обеспечение и лицензии зарегистрированных пользователей.
- j) Условия настоящей Статьи 3 «SAP Solution Manager» действительны для любых последующих решений, предоставляемых взамен системы SAP Solution Manager.

2. Цена и права на использование, которые Партнер может предоставить Поддерживаемому конечному пользователю

- a) Если Поддерживаемый конечный пользователь намерен использовать собственное решение SAP Solution Manager, Партнер вправе предоставить такому Конечному пользователю все права на использование, установленные выше в Статье 3 п. 1, при выполнении следующих условий:
 - i. Партнер предоставляет Поддерживаемому конечному пользователю права в соответствии со Статьей 3 п.1с) («Права на использование в рамках SAP Enterprise Support») только в случае, если (и только на тот период, пока) на Поддерживаемое программное обеспечение такого пользователя распространяется действие программы SAP Enterprise Support; Партнер предоставляет Поддерживаемому конечному пользователю права в соответствии со Статьей 3 п. 1d) («Права на использование в рамках SAP Standard Support») только в случае, если (и только на тот период, пока) на Поддерживаемое программное обеспечение такого пользователя распространяется действие программы SAP Standard Support;
 - ii. ПАРТНЕР включает в лицензионные соглашения с Поддерживаемым конечным пользователем ограничения на использование, установленные в настоящей Статье 3 п. 1 («Цена и права на использование, предоставляемые SAP Партнеру»); и
 - iii. Поддерживаемый конечный пользователь принимает такие права и ограничения на использование до размещения заказа или загрузки SAP Solution Manager.
- b) Кроме того, Партнер должен удостовериться, что:
 - i. Поддерживаемый конечный пользователь не передает права на использование SAP Solution Manager третьей стороне;
 - ii. SAP Solution Manager используется только зарегистрированными пользователями, лицензии для которых были получены Поддерживаемым конечным пользователем в соответствии с правами по лицензии на Поддерживаемое программное обеспечение, и исключительно для целей предоставления поддержки в связи с продуктами SAP для внутренних бизнес-операций такого Конечного пользователя; и
 - iii. права на использование, полученные Поддерживаемым конечным пользователем, истекают в зависимости от того, какое из следующих событий наступит ранее:
 - α) истечение срока действия Модели VAR Delivered Support по соглашению между SAP и Партнером; или

β) termination of the last SAP Support Sales Order between Partner and SAP concerning the Supported End User.

c) SAP recommends that Partner does not charge Supported End User a fee for the use of Supported End User's SAP Solution Manager.

3. Ordering and Operating SAP Solution Manager

a) SAP Note 925690 contains important information about obtaining SAP Solution Manager. Further information, for example about operating SAP Solution Manager is available in SAP Service Marketplace at <http://www.support.sap.com/solutionmanager>.

b) A direct connection from Partner to SAP using the SAP Support Network and remote access for SAP to the Supported End User system are prerequisites for implementation. Partner undertakes to procure for SAP the necessary consent to access Supported End User systems.

c) Operation and maintenance of Partner's SAP Solution Manager and the technical integration with the SAP Support Network are Partner's responsibility.

Article 4 Partner Integration with the SAP Support Network and Use of SAP Support Network

1. SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families. For details, please see the Technical Support Guide. Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).

2. If SAP Solution Manager is mandatory but subject to the use rights granted in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager):

a) Partner will implement and operate SAP Solution Manager and use it for providing support services under this VAR Delivered Support Model.

b) Partner will use SAP Solution Manager to receive Incidents from Supported End Users and to provide Supported End Users with Incident Remedy.

c) Partner will exchange Incidents with SAP exclusively by way of SAP Solution Manager.

3. Partner can link SAP Solution Manager to its own support/call-tracking system by using the open interface provided by SAP. The use of the interface is free of charge for Partner. Partner will however bear the implementation costs.

4. SAP is not responsible for the correct technical transmission and the corresponding transmission timeframes of the Incidents outside the SAP systems or for any infrastructure not owned by SAP.

5. Partner will notify SAP in writing when Partner goes live with the SAP Solution Manager.

6. Partner is solely responsible for training of Supported End Users and its employees on use of the support infrastructure.

7. In addition to Partner's installation and operation of SAP Solution Manager within the SAP Support Network, Partner is advised to encourage Supported End Users to install and operate SAP Solution Manager and other support related IT components if available to exploit further Supported End User-specific functionalities as described on the SAP Service Marketplace under <http://support.sap.com/solutionmanager>.

8. In case a Supported End User installs the SAP Solution Manager, Partner will use this SAP Solution Manager to remotely access the Supported Software within Supported End Users' environment for Incident Remedy subject to prior consent from Supported End Users. Supported End User's and Partner's usage of the SAP Solution Manager

β) истечение срока действия последнего Соглашения на поддержку в отношении Поддерживаемого конечного пользователя по соглашению между Партнером и SAP.

c) SAP рекомендует Партнеру предоставлять пользовательскую версию SAP Solution Manager Поддерживаемому конечному пользователю без дополнительной оплаты.

3. Заказ и эксплуатация SAP Solution Manager

a) В SAP-ноте 925690 содержатся важные сведения о приобретении SAP Solution Manager. Дополнительная информация, например, об эксплуатации SAP Solution Manager, доступна на ресурсе SAP Service Marketplace по адресу <http://www.support.sap.com/solutionmanager>.

b) Обязательным требованием для внедрения системы является наличие прямого соединения между Партнером и SAP в Сети поддержки SAP, а также возможность удаленного доступа специалистов SAP к системе Поддерживаемого конечного пользователя.

c) Эксплуатация и обслуживание системы SAP Solution Manager Партнера, а также техническая интеграция с Сетью поддержки SAP являются обязанностями Партнера.

Статья 4 Интеграция Партнера в Сеть поддержки SAP и эксплуатация сети

1. Наличие решения SAP Solution Manager является обязательным для Партнеров, предоставляющих услуги в отношении определенных Семейств продуктов, и настоятельно рекомендуется в отношении остальных Семейств продуктов. Дополнительные сведения см. в Руководстве по технической поддержке. Если наличие решения SAP Solution Manager является обязательным, устанавливаемые ниже обязательства должны выполняться посредством SAP Solution Manager; в противном случае – посредством других систем, утвержденных SAP в рамках процесса сертификации Центра экспертизы Партнера.

2. Если использование SAP Solution Manager является обязательным, но при этом к нему применяются права на использование, изложенные в Разделе В Статья 3 «SAP Solution Manager»:

a) Партнер обязуется внедрить и ввести в эксплуатацию систему SAP Solution Manager и использовать ее для оказания услуг поддержки в рамках настоящей Модели VAR Delivered Support.

b) Партнер обязуется использовать систему SAP Solution Manager для получения сведений о Внештатных ситуациях поддержки от Поддерживаемых конечных пользователей и оказания таким пользователям поддержки в их устранении.

c) Партнер обязуется обмениваться с SAP сведениями о Внештатных ситуациях поддержки исключительно через систему SAP Solution Manager.

3. Партнер может подключить систему SAP Solution Manager к собственной системе поддержки или отслеживания вызовов с помощью открытого интерфейса, предоставленного SAP. Партнер имеет право использовать этот интерфейс бесплатно, но обязан компенсировать соответствующие затраты на внедрение.

4. SAP не несет ответственности за техническую правильность и соблюдение сроков передачи сведений о Внештатных ситуациях поддержки за пределами систем SAP или в любой инфраструктуре, не принадлежащей SAP.

5. Партнер уведомляет SAP в письменном виде о запуске в эксплуатацию SAP Solution Manager на объекте Партнера.

6. Партнер несет полную ответственность за обучение Поддерживаемых конечных пользователей и своих сотрудников использованию инфраструктуры поддержки.

7. Партнер должен не только установить и использовать SAP Solution Manager в рамках Сети поддержки SAP, но и порекомендовать Поддерживаемым конечным пользователям установить и использовать расширенный набор пользовательских функций SAP Solution Manager и другие ИТ-компоненты поддержки, описанные на ресурсе SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>.

8. Если Поддерживаемый конечный пользователь также устанавливает SAP Solution Manager, Партнер использует эту систему для осуществления удаленного доступа к Поддерживаемому программному обеспечению в среде такого Конечного пользователя с целью устранения Внештатных ситуаций поддержки с

must not exceed the rights granted under this VAR Delivered Support Model, in particular in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).

Article 5 Partner Support Advisory Center

For Priority 1 Incidents and Top-Issues directly related to the Supported Software under SAP Enterprise Support, SAP will make available a global support unit within SAP's support organization for Partner for mission critical support related requests (the "Partner Support Advisory Center").

The Partner Support Advisory Center's function is different from that of the Partner Services Advisor. The Partner Service Advisor is a program benefit of the SAP PartnerEdge program and focuses mainly on enablement and operational support around the SAP PartnerEdge program (see the SAP PartnerEdge VAR Program Guide).

The Partner Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks:

- i. remote support for Top-Issues - the Partner Support Advisory Center will act as an escalation level, enabling 7x24 root cause analysis for problem identification, to be contacted by Partner in case of Top-Issues endangering the business of the relevant Supported End Users.
- ii. if required after Top-Issue notification, and after SAP's analysis of the situation, Technical Quality Check service delivery planning in collaboration with Partner for the relevant Supported End Users, including scheduling and delivery coordination,
- iii. providing guidance in cases in which an action plan and/or written recommendations of SAP as a result of the SAP EarlyWatch Alert and/or Technical Quality Checks (as defined below) show a critical status of the Supported Software under SAP Enterprise Support.

The designated Partner Support Advisory Center will be English speaking and available for the Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for Top-Issue related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 1162164.

The Partner Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to vital SAP EarlyWatch Alert or Top-Issues regarding Supported Software under SAP Enterprise Support.

In order for the Partner Support Advisory Center to be able to perform its mission critical support tasks, Partner must:

- designate for interaction with the Partner Support Advisory Center a qualified English-speaking contact person with access to Supported End User details ("Contact Person"), such as – but not limited to – the engagement set-up structure, service and action planning data, service reporting, current Top-Issue data.
- provide contact details (in particular a name, e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time for Top-Issues and Priority 1 Incidents. The Contact Person must be Partner's authorized representative empowered to make the necessary decisions for the Partner or bring about such decisions without undue delay.

предварительного согласия Поддерживаемого конечного пользователя. Объем прав на использование SAP Solution Manager, предоставляемых Поддерживаемому конечному пользователю и Партнеру, не должен превышать объема прав, предоставляемых в рамках настоящей Модели VAR Delivered Support, в частности, в Разделе В Статьи 3 «SAP Solution Manager».

Статья 5 Консультационный центр по поддержке партнеров

Для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 и Критических проблем, непосредственно связанных с Поддерживаемым программным обеспечением в рамках SAP Enterprise Support, SAP создает в своей службе поддержки глобальное подразделение по вопросам поддержки Партнера в рамках наиболее важных запросов на поддержку («Консультационный центр по поддержке партнеров»).

Функции Консультационного центра по поддержке партнеров отличаются от функций Консультанта по партнерским услугам. Услуги последнего доступны участникам программы SAP PartnerEdge и ориентируются в первую очередь на техническую и эксплуатационную поддержку в рамках программы SAP PartnerEdge (см. Руководство по программе SAP PartnerEdge для партнеров VAR).

Консультационный центр по поддержке партнеров выполняет следующие критически важные функции поддержки:

- i. Удаленная поддержка в разрешении Критических проблем. Консультационный центр по поддержке партнеров служит интерфейсом эскалации и позволяет выявлять проблемы в ходе анализа ключевых причин неполадок в режиме 24x7. Это точка контакта для Партнера при разрешении Критических проблем, угрожающих коммерческой деятельности Поддерживаемых конечных пользователей.
- ii. При необходимости после выявления Критических проблем и анализа сложившейся ситуации специалистами SAP при участии Партнера для Поддерживаемых конечных пользователей составляется график Технических проверок качества. Сюда включается планирование и координация оказания услуг.
- iii. Если по данным SAP EarlyWatch Alert и/или результатам Технической проверки качества (см. определение ниже) выявляются критические проблемы в Поддерживаемом программном обеспечении в рамках SAP Enterprise Support, Центр руководит реализацией составленного SAP плана действий и/или выполнением письменных рекомендаций.

Рабочим языком Консультационного центра по поддержке партнеров является английский; услуги центра (при возникновении Критических проблем) доступны контактными лицам (см. определение ниже) или уполномоченным представителям круглосуточно и без выходных. Номера телефонов (международные и местные) можно найти в SAP-ноте 1162164.

Консультационный центр по поддержке партнеров несет ответственность за выполнение вышеописанных задач поддержки ключевых бизнес-процессов лишь в той степени, в какой эти задачи непосредственно связаны с предупреждениями высокого уровня серьезности службы SAP EarlyWatch Alert и Критическими проблемами в Поддерживаемом программном обеспечении в рамках программы SAP Enterprise Support.

Чтобы Консультационный центр по поддержке партнеров мог выполнять критически важные функции поддержки, Партнер обязан:

- Назначить квалифицированное контактное лицо со знанием английского языка для взаимодействия с Консультационным центром по поддержке партнеров с доступом к данным Поддерживаемых конечных пользователей («Контактное лицо»), в том числе к данным об особенностях настройки системы и условиях участия в программе, данным о планировании обслуживания и эксплуатации, отчетности по обслуживанию, фактическим данным о Критических проблемах.
- Предоставить контактные данные (в частности, ФИО, адрес электронной почты и номер телефона), по которым с этим Контактным лицом или его уполномоченным представителем можно связаться в любое время в связи с Критическими проблемами или Внештатными ситуациями поддержки с приоритетом 1. Контактное лицо Партнера должно занимать должность, которая позволяет ему быть уполномоченным представителем Партнера с правом принятия от его имени необходимых решений или организации принятия таких

- as preparation for the SAP Enterprise Support engagement of Partner and Supported End User, especially for any SAP Technical Quality Check delivery through SAP Solution Manager perform one mandatory remote setup service per Supported End User (“**Initial Assessment**”) for the Supported Software under SAP Enterprise Support. The Initial Assessment will be based on SAP standards and documentation. The data collected during the setup service session must be validated once every year by Partner.
- enter jointly with relevant Supported End Users into a continuous service and action planning process for the Supported Software under SAP Enterprise Support. This process should focus on the identification of special events (i.e. project planning, implementation, Go-Live, ongoing operations etc.) during the lifecycle of SAP Enterprise Support, with the goal to mitigate potential risk for such Supported End Users.
- provide regular service reporting for the Supported Software under SAP Enterprise Support, including but not limited to information on Top-Issues, current projects, implementation, operations, change analysis, Incident management and support service delivery information.
- inform SAP in a timely manner on Top-Issues or critical state of the Supported Software under SAP Enterprise Support by use of SAP Solution Manager or the SAP Support Network.

The results of the setup service, service and action planning and service reporting must be made available by Partner to the Partner Support Advisory Center for use in Top-Issue situations, if requested.

Article 6 Additional VAR Delivered Support services for Partner

1. SAP provides Partner with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects:

- to assist Partner in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Supported End User’s business process requirements.
- to give Partner guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/esacademy>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP’s discretion.

See Technical Support Guide for more details.

2. SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Custom Code in the Partner Templates and enhancement packages and other Supported Software updates. Each check is conducted for one specific modification in one of the core business process steps. Please note that some of these services may not be available for a selection of Supported Software products.

- Modification Justification (“**MJC**”): Based on Partner’s provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager, SAP identifies standard functionality of Supported Software that may fulfill Partner’s requirements.
- Custom Code Maintainability (“**CCMC**”): Based on Partner’s provision of SAP required documentation regarding the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP

решений без необоснованной задержки.

- В качестве подготовки к участию в программе SAP Enterprise Support Партнера и Поддерживаемого конечного пользователя (особенно если предполагается проводить Техническую проверку качества SAP с использованием SAP Solution Manager) провести однократную обязательную процедуру удаленной настройки («**Первоначальная оценка**») Поддерживаемого программного обеспечения в рамках SAP Enterprise Support. Первоначальная оценка должна выполняться на основе стандартов и документации SAP. Данные, полученные в течение сервисного сеанса настройки, ежегодно проверяются Партнером.
- Совместно с Поддерживаемыми конечными пользователями участвовать в непрерывном процессе планирования обслуживания и эксплуатации Поддерживаемого программного обеспечения в рамках SAP Enterprise Support. Особое внимание в ходе этого процесса следует уделить важным этапам жизненного цикла системы SAP Enterprise Support (планирование проекта, внедрение, ввод в эксплуатацию, эффективная эксплуатация и т.д.) с целью снижения потенциальных рисков для Поддерживаемых конечных пользователей.
- Регулярно предоставлять отчетность по обслуживанию Поддерживаемого программного обеспечения в рамках SAP Enterprise Support, в том числе сведения о Критических проблемах, текущих проектах, внедрении, эксплуатации, анализе изменений, управлении Внештатными ситуациями поддержки и оказании услуг поддержки.
- Своевременно уведомлять SAP о возникновении Критических проблем или состояний в работе Поддерживаемого программного обеспечения в рамках SAP Enterprise Support с использованием SAP Solution Manager или Сети поддержки SAP.

По запросу экспертов Консультационного центра по поддержке партнеров SAP Партнер должен предоставлять данные о настройках, планировании обслуживания и эксплуатации для использования при устранении Критических проблем.

Статья 6 Дополнительные услуги для Партнера в рамках Модели VAR Delivered Support

1. SAP предоставляет Партнеру услуги дистанционной поддержки со стороны архитекторов решений SAP в течение не более пяти дней в каждом календарном году для решения следующих задач:

- помощь Партнеру в оценке инновационных возможностей новейших пакетов расширения SAP и способов их развертывания в соответствии с потребностями бизнес-процессов Поддерживаемого конечного пользователя;
- предоставление Партнеру рекомендаций в форме обучения в течение одного дня для заданных приложений и программ SAP или компонентов Global Support Backbone; Контент и графики доступных сеансов обучения приведены на веб-сайте <http://support.sap.com/esacademy>. Расписание, доступность и способы предоставления услуг поддержки определяются компанией SAP на свое усмотрение.

Дополнительные сведения см. в Руководстве по технической поддержке.

2. Эксперты по решениям SAP проводят специальные удаленные проверки для анализа планируемых или произведенных модификаций и выявления потенциальных конфликтов между Пользовательским кодом Шаблонов Партнера и пакетами расширения или другими обновлениями Поддерживаемого программного обеспечения. Каждый раз проверяется одна конкретная модификация на одном из шагов базовых бизнес-процессов. Обратите внимание, что некоторые из этих услуг недоступны для определенных программных продуктов.

- Обоснование модификации: на основе предоставленной Партнером обязательной документации по объему и структуре планируемой или произведенной модификации SAP Solution Manager специалисты SAP определяют, какие стандартные функции Поддерживаемого программного обеспечения можно использовать для удовлетворения требований Партнера.
- Удобство сопровождения пользовательского кода: на основе предоставленной Партнером обязательной документации по объему и структуре планируемой или произведенной

Solution Manager, SAP identifies which user exits and services may be available to separate Custom Code from SAP code.

3. Partner may request up to two remote service deliveries from the categories listed in this Article 6 no. 2 per calendar year per qualified Partner Template. Prerequisites for the service delivery are that: a) Partner Template qualification has taken place latest twenty-four months before the service is requested (for details on SAP Business All-In-One solution qualification guidelines, contact your Partner Service Advisor), b) Partner has completed solution documentation for Partner custom development(s) inside the SAP Solution Manager in accordance with SAP standards and c) Partner has deployed SAP Solution Manager as set forth in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager) and Article 4 (Partner Integration with the SAP Support Network and Use of the SAP Support Network).

4. Alternatively, Partner may request up to two of the following services per Partner system per calendar year, instead of MJC or CCMC:

- Technical quality check (TQC) for implementation
- SAP EarlyWatch Check

Partner may use their own service allowance to request services from the categories above to be performed on the production systems of Supported End Users with SAP Enterprise Support. This is limited to a total of two services per calendar year.

C. Partner's duties towards SAP and Supported End User

Besides Partner's duties mentioned under Section A. Article 1 (Scope of SAP Enterprise Support) Mission Critical Support and Technical Quality Checks, the Partner has the following duties:

Article 1 Technical Requirements

1. Technical Requirements for Partner

Partner's hardware and software must at least meet the list of requirements published on SAP Service Marketplace.

In particular, the following requirements are mandatory:

- Software
 - Partner must operate test systems to simulate and analyze problems for all Supported Software solutions supported under this VAR Delivered Support Model
 - Remote connection software as required by SAP (SAP Note 35010)
- Telecommunications infrastructure
 - Fast internet connection (minimum ADSL, greater bandwidth recommended)
 - Hotline number
- Support infrastructure
 - Partner agrees to use procedures, methods, and tools provided by SAP in connection with VAR Delivered Support for proactively detecting and correcting typical problems in the Supported Software.
 - Partner acknowledges that SAP EarlyWatch Alert is mandatory for Partner providing support for some Product Families and highly recommended for other Product Families (see Technical Support Guide for details). In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner is required to activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transfer into own SAP Solution Manager. In these cases, SAP EarlyWatch Alert should be used weekly on Production System and must be checked by Partner not less frequently than four times per year. In case of vital SAP EarlyWatch Alerts for SAP Enterprise Support Partner must interact with SAP Support Organization as defined by SAP in the description published on the SAP Service Marketplace.

модификации SAP Solution Manager специалисты SAP определяют, какие пользовательские программы и сервисы могут быть доступны для конкретного Пользовательского кода из кода SAP.

3. Партнер вправе запрашивать до двух поставок удаленных услуг из категорий, перечисленных в Статье 6 п. 2, за календарный год для каждого квалифицированного Шаблона Партнера. Предварительные условия поставки услуг: а) не позднее чем за двадцать четыре месяца до подачи запроса на поставку услуг была проведена квалификация Шаблона Партнера (для получения подробных рекомендаций о квалификации решения SAP Business All-In-One свяжитесь со своим Консультантом по партнерским услугам), б) Партнер заполнил документацию по решению в отношении пользовательских разработок Партнера в SAP Solution Manager в соответствии со стандартами SAP, с) Партнер развернул SAP Solution Manager в соответствии с положениями Раздела В Статья 3 «SAP Solution Manager» и Статья 4 «Интеграция Партнера в Сеть поддержки SAP и эксплуатация сети».

4. Кроме того, вместо услуг Обоснования модификации и Удобства сопровождения пользовательского кода, Партнер вправе запрашивать не более двух услуг из приведенного ниже списка для одной системы Партнера в течение календарного года:

- Техническая проверка качества внедрения:
- SAP EarlyWatch Check

Партнер вправе запрашивать услуги вышеперечисленных категорий в отношении продуктивных систем Поддерживаемых конечных пользователей с соглашениями о поддержке SAP Enterprise Support за счет средств собственного резервного фонда услуг. Число запрашиваемых услуг не должно превышать двух за календарный год.

C. Обязанности Партнера по отношению к SAP и Поддерживаемому конечному пользователю.

Помимо обязанностей Партнера, изложенных в Разделе А, Статья 1 «Объем услуг SAP Enterprise Support» – «Поддержка ключевых бизнес-процессов» и «Техническая проверка качества», Партнер также принимает на себя следующие обязанности:

Статья 1 Технические требования

1. Технические требования для Партнера

Оборудование и программное обеспечение Партнера должны отвечать, по крайней мере, списку требований, опубликованных на сайте SAP Service Marketplace.

В частности, обязательными являются следующие требования:

- Программное обеспечение
 - Партнер обязан работать с тестовыми системами для моделирования и анализа проблем во всех продуктах Поддерживаемого программного обеспечения, поддерживаемых в рамках данной Модели VAR Delivered Support
 - Программное обеспечение для удаленного соединения в соответствии с требованиями SAP (SAP-нота 35010)
- Инфраструктура телекоммуникаций
 - Высокоскоростное подключение к Интернету (минимум ADSL, рекомендуется более высокая пропускная способность)
 - Номер «горячей линии»
- Инфраструктура поддержки
 - Партнер соглашается использовать процедуры, методы и инструменты, предоставляемые SAP в рамках Модели VAR Delivered Support, для упреждающего обнаружения и исправления типовых проблем в Поддерживаемом программном обеспечении.
 - Партнер признает, что использование решения SAP EarlyWatch Alert обязательно для Партнеров, предоставляющих услуги в отношении определенных Семейств продуктов, и настоятельно рекомендуется в отношении остальных Семейств продуктов (дополнительные сведения см. в Руководстве по технической поддержке). Если использование решения SAP Solution Manager является обязательным, Партнер обязуется активировать приложение SAP EarlyWatch Alert в Продуктивных системах и перенести его в собственное решение SAP Solution Manager. В таких случаях приложение SAP EarlyWatch Alert должно использоваться в Продуктивной системе по еженедельному графику и проверяться Партнером не реже

четырёх раз в год. В случае обнаружения критических уведомлений SAP EarlyWatch® Alert Партнер обязуется обратиться в Службу поддержки SAP, как определяется компанией SAP в описании, публикуемом на сайте SAP Service Marketplace.

- To leverage SAP Support Network, Partner must ensure that the communications connections between Partner and SAP as well as between Supported End Users and SAP, which are necessary for remote support to be provided efficiently, are operable at all times and allow satisfactory response times. This also covers the required communications connections to any third parties involved. Partner must bear the connection costs resulting from remote support. SAP recommends that Partner uses the technologies for remote support specified on SAP Service Marketplace.
- SAP Solution Manager is mandatory for Partners providing support for some Product Families, and highly recommended for other Product Families (for details, please see the Technical Support Guide). Where SAP Solution Manager is mandatory, the obligations set out below must be fulfilled through SAP Solution Manager, otherwise through other systems approved by SAP (approval granted during PCOE certification process).
- In the event that Partner fails to use SAP Solution Manager when it is mandatory, SAP will no longer be obligated to comply with the Service Level Agreements or to deliver Technical Quality Checks. Partner will operate SAP Solution Manager in accordance with Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).
- In cases where SAP Solution Manager is mandatory, Partner must have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager system, with the latest patch levels for Basis and the latest or up to two preceding SAP Solution Manager support packages. The same applies to content updates (ST-ICO & ST SER).
- In case of SAP Enterprise Support, Partner must ensure that Priority 1 Incidents are forwarded to SAP outside Local Office Times. This can be done by customizing the service desk in SAP Solution Manager.
- In case of SAP Enterprise Support, Partner must document Custom Code according to SAP's then-current standards in the SAP Solution Manager (for details see <http://support.sap.com>). The SAP development workbench is to be used for Custom Code or Template development).
- Для использования Сети поддержки SAP Партнер должен гарантировать, что линии связи между Партнером и SAP, а также между Поддерживаемыми конечными пользователями и SAP, необходимые для эффективного осуществления удаленной поддержки, функционируют постоянно и обеспечивают удовлетворительное время реагирования. Те же требования относятся к линиям связи с любыми привлекаемыми третьими сторонами. Затраты на обеспечение связи в целях удаленной поддержки несет Партнер. SAP рекомендует Партнеру использовать для удаленной поддержки технологии, описанные на веб-сайте SAP Service Marketplace.
- Наличие решения SAP Solution Manager является обязательным для Партнеров, предоставляющих услуги в отношении определенных Семейств продуктов, и настоятельно рекомендуется в отношении остальных Семейств продуктов (дополнительные сведения см. в Руководстве по технической поддержке). Если наличие решения SAP Solution Manager является обязательным, устанавливаемые ниже обязательства должны выполняться посредством SAP Solution Manager; в противном случае — посредством других систем, утвержденных SAP в рамках процесса сертификации Центра экспертизы Партнера.
- Если Партнер не обеспечивает обязательное использование решения SAP Solution Manager в установленных случаях, SAP снимает с себя обязательства по обеспечению соответствия Соглашениям об уровне обслуживания или Технических проверок качества. Партнер обязуется использовать SAP Solution Manager в соответствии с положениями Раздела В Статья 3 («SAP Solution Manager»).
- Если использование SAP Solution Manager является обязательным, Партнер должен установить, настроить и продуктивно использовать систему SAP Solution Manager с последними исправлениями для Basis и последним пакетом или по крайней мере двумя предыдущими пакетами поддержки SAP Solution Manager. Эти же положения применяются к обновлениям содержимого (ST-ICO & ST SER).
- В рамках программы SAP Enterprise Support Партнер должен обеспечить передачу сведений о Внештатных ситуациях поддержки с приоритетом 1 в SAP вне Местного рабочего времени. Для этого должна быть выполнена соответствующая настройка Службы технической поддержки в решении SAP Solution Manager.
- В рамках программы SAP Enterprise Support Партнер должен документировать собственный код по действующим стандартам SAP, включенным в SAP Solution Manager. (Подробнее см. по адресу <http://support.sap.com>). Для разработки собственного кода и шаблонов должны использоваться инструментальные средства разработки SAP.)

2. Technical Requirements regarding the Supported End User

In order to receive VAR Delivered Support as described in this VAR Delivered Support Model, Partner must ensure that each Supported End User fulfills the following requirements:

- For satisfactory remote support, Partner must ensure that Supported End User sets up an internet connection and obtains a separate license for the relevant software if appropriate and required.
- In cases where the use of SAP Solution Manager is mandatory for Partner:
 - Partner must ensure that (i) Supported End Users' solution landscapes and core business processes are maintained in SAP Solution Manager at least for all Production Systems and systems connected to the Production Systems and (ii) in case of SAP Enterprise Support, any implementation or upgrade projects are documented within the SAP Solution Manager. The detailed guidelines for this documentation can be found in the document

2. Технические требования в отношении Поддерживаемых конечных пользователей

Чтобы получить VAR Delivered Support, описанную в данной Модели VAR Delivered Support, Партнер должен обеспечить выполнение каждым Поддерживаемым конечным пользователем следующих требований:

- В целях обеспечения высокого уровня удаленной поддержки Партнер должен проконтролировать подключение Поддерживаемого конечного пользователя к Интернету и получение им отдельной лицензии на программное обеспечение в случае необходимости.
- Если использование SAP Solution Manager является обязательным для Партнера:
 - Партнер должен убедиться, что (i) сопровождение инфраструктуры решения Поддерживаемых конечных пользователей и базовых бизнес-процессов выполняется в SAP Solution Manager как минимум в отношении всех Продуктивных систем и присоединенных к ним систем и (ii) в случае SAP Enterprise Support выполняется документирование любых проектов по внедрению или обновлению в рамках SAP Solution Manager. Подробные инструкции по документированию

"Solution Documentation" provided by SAP on the SAP Service Marketplace at <http://support.sap.com/supportstandards>.

- SAP EarlyWatch Alert is activated at least for the Production Systems of Supported End Users and is transmitting data to the Partner's productive SAP Solution Manager.
- In case of SAP Enterprise Support, an Initial Assessment based on SAP standards and documentation as described in Section B. Article 5 (Partner Support Advisory Center) has been performed successfully by Partner and each Supported End User. Partner and each Supported End User must have correctly implemented all the recommendations of the setup service classified as mandatory.

Article 2 Requirements regarding Supported End User agreement

- The Incident processing system may automatically collect system data related to Incidents (for example transaction code, program ID, Support Package level, Incident number). In its Supported End User agreements Partner must ensure that each Supported End User gives all consents required by law for this purpose, in particular under data protection law.
- Partner must ensure that each Supported End User provides and maintains remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grants the Partner and SAP all necessary authorizations, in particular for problem root cause analysis as part of Incident handling. Such remote access must be granted by each Supported End User without restrictions regarding the nationality of the SAP employee(s) who process(es) the Incident or the country in which they are located. Partner acknowledges that failure to grant access may lead to delays in Incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components for receiving support services must be installed. For more details see SAP Note 91488.
- Furthermore, Partner must ensure in its Supported End User agreements that SAP is entitled to access the systems of each Supported End User in order to render VAR Delivered Support or any other services. If required by applicable law, Partner must obtain written data protection consents from Supported End Users.
- Partner must activate SAP EarlyWatch Alert as a mandatory part of SAP Enterprise Support. Partner must obtain confirmation by Supported End User regarding activation process of SAP EarlyWatch Alert.
- Partner should specify in its maintenance agreements with Supported End Users that the Supported End Users will not send any Incidents related to Supported Software directly to SAP but will first contact Partner's support.
- Partner must ensure that each Supported End User acknowledges and accepts the usage rights and limitation for the SAP Solution Manager Software as set out in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager) before ordering or downloading the SAP Solution Manager.
- Partner must inform each Supported End User under SAP Enterprise Support in its maintenance agreements that Priority 1 Incidents related to Supported Software under SAP Enterprise Support that are forwarded directly to SAP must be submitted in English.

см. в документе "Документирование решения" на сайте SAP Service Marketplace по адресу <http://support.sap.com/supportstandards>.

- SAP EarlyWatch Alert активируется как минимум для Продуктивных систем Поддерживаемого конечного пользователя и передает данные в продуктивный экземпляр SAP Solution Manager Партнера.
- В случае SAP Enterprise Support Первоначальная оценка, выполняемая с учетом стандартов и положений документации SAP в соответствии с Разделом В Статья 5 «Консультационный центр по поддержке партнеров», была успешно проведена Партнером и каждым из Поддерживаемых конечных пользователей. Партнер и каждый Поддерживаемый конечный пользователь правильно внедрили все рекомендации процедуры настройки, отмеченные как обязательные.

Статья 2 Требования к соглашению с Поддерживаемым конечным пользователем

- Система обработки Внештатных ситуаций поддержки может автоматически собирать системные данные, связанные с Внештатными ситуациями поддержки (например, код транзакции, идентификатор программы, уровень Пакета поддержки, номер Внештатной ситуации поддержки). В соглашениях с Поддерживаемым конечным пользователем Партнер должен обеспечить получение всех согласий такого пользователя, требуемых законом для данных целей (в частности, законом о защите данных).
- Партнер обязан убедиться в предоставлении и поддержании каждым Поддерживаемым конечным пользователем удаленного доступа посредством стандартной технической процедуры, установленной SAP, а также в предоставлении Партнеру и SAP всех необходимых полномочий, необходимых для анализа основных причин проблем в процессе обработки Внештатных ситуаций поддержки. Такой дистанционный доступ должен быть предоставлен Поддерживаемым конечным пользователем без ограничений любому из специалистов SAP, обрабатывающих Внештатные ситуации поддержки, вне зависимости от их национальности или страны нахождения. Партнер соглашается с тем, что отказ предоставить указанный доступ может привести к задержке в обработке Внештатной ситуации поддержки и предоставлению исправлений, или к невозможности предоставления SAP эффективной помощи. Также требуется установка компонентов ПО, необходимых для получения услуг поддержки. Подробнее см. в SAP-ноте 91488.
- Кроме того, Партнер в своих соглашениях с Поддерживаемыми конечными пользователями должен предусмотреть, что SAP имеет право доступа к системам каждого Поддерживаемого конечного пользователя для предоставления VAR Delivered Support или любых других услуг. Если того требует действующее законодательство, Партнер должен в письменном виде получить согласие Поддерживаемых конечных пользователей на использование информации.
- Партнер должен активировать службу SAP EarlyWatch Alert как обязательную часть программы SAP Enterprise Support. Партнер должен получить от Поддерживаемого конечного пользователя подтверждение активации SAP EarlyWatch Alert.
- Партнер обязан указать в соглашениях о сопровождении Поддерживаемых конечных пользователей, что пользователи не будут отправлять информацию о Внештатных ситуациях поддержки, связанных с Поддерживаемым программным обеспечением, непосредственно в SAP без предварительного обращения в службу поддержки Партнера.
- Партнер обязан убедиться в том, что каждый Поддерживаемый конечный пользователь признает и принимает права и ограничения на использование SAP Solution Manager, изложенные в Разделе В Статья 3 «SAP Solution Manager», до размещения заказа или загрузки SAP Solution Manager.
- Партнер обязуется включить в соглашения о сопровождении с Поддерживаемыми конечными пользователями пункт, информирующий их о необходимости описания на английском языке Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1, связанных с Поддерживаемым программным обеспечением и передаваемых напрямую в SAP.

Article 3 Partner responsibilities regarding Incident Processing

- The Partner Support Duties are specified below in Section C. Article 5 (Partner Support Duties).
- Partner bears sole responsibility for the provision of VAR Delivered Support in relation to all inquiries from Supported End Users.
- When Incidents are reported, Partner will provide support to Supported End Users during Local Office Time in the official language(s) of the affected Supported End User. This applies to all type of Supported Software resold by Partner to a Supported End User: SAP Group Software and Third Party Software. Partner shall ensure that each Supported End User can send a support Incident at any time of day or night, every day of the week.
- Partner must fulfill all Partner Support Duties for the Supported Software (including Third Party Software) before forwarding Incidents to SAP (see Section C. Article 5 (Partner Support Duties)).
- Incidents forwarded by Partner to SAP must be in English.
- Partner shall simulate and analyze problems for all Supported Software releases under this VAR Delivered Support Model e.g. by leveraging SAP Solution Manager functionalities, and by running a suitable test environment reflecting the actual Production System.
- Partner must maintain all Supported End User data required for SAP Support Organization in the format made available by SAP within SAP Solution Manager or the SAP Service Marketplace, and update this data without delay.
- Partner will designate a contact person for SAP who will be responsible for managing the delivery of support to Supported End Users. This support manager and will ensure that Partner employees who receive and process Incidents or Top-Issues from Supported End Users forward such Incidents to SAP, if necessary, e.g. through SAP Solution Manager. These employees must be adequately qualified to provide support and certified by SAP in accordance with the requirements set out in the Technical Support Guide.
- In order to verify Partner's compliance with the terms of this VAR Delivered Support Model, Partner authorizes SAP to periodically monitor and/or audit (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures): (i) the correctness of the information regarding Supported End Users provided by Partner and (ii) Partner's use of SAP Solution Manager in accordance with the rights and restrictions set out in Section B. Article 3 (SAP Solution Manager).
- Upon SAP's request, Partner must report to SAP the total number of Incidents received (support 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 will not exceed a maximum of twelve months prior to the date of SAP's request. Partner must provide this information to SAP latest thirty days after receipt of such request.

Статья 3 Обязанности Партнера в отношении обработки Внештатных ситуаций поддержки

- Обязанности Партнера по поддержке устанавливаются ниже в Разделе С Статья 5 («Обязанности Партнера по поддержке»).
- Партнер несет полную ответственность за предоставление услуг поддержки в качестве партнера VAR по всем запросам Поддерживаемых конечных пользователей.
- При поступлении сообщений о Внештатных ситуациях поддержки Партнер обеспечит Поддерживаемым конечным пользователям поддержку на соответствующем официальном языке в течение Местного рабочего времени. Это относится ко всем типам Поддерживаемого программного обеспечения, перепродаваемого Партнером Поддерживаемым конечным пользователям: Программному обеспечению Группы SAP и программным продуктам третьих лиц. Партнер должен гарантировать, что Поддерживаемые конечные пользователи могут отправить сообщение о Внештатной ситуации поддержки круглосуточно и без выходных.
- Партнер должен выполнить все Обязанности Партнера по поддержке для Поддерживаемого программного обеспечения (включая программное обеспечение третьих лиц), прежде чем направлять Внештатные ситуации поддержки в SAP (см. Раздел С Статья 5 («Обязанности Партнера по поддержке»)).
- Передаваемые Партнером в SAP Внештатные ситуации поддержки должны быть изложены на английском языке.
- Партнер обязан моделировать и анализировать проблемы во всех выпусках Поддерживаемого программного обеспечения в рамках настоящей Модели VAR Delivered Support, например с применением функциональных возможностей SAP Solution Manager и среды тестирования, адекватно отражающей фактическую Продуктивную систему.
- Партнер обязуется обеспечить ведение и своевременное обновление данных Поддерживаемого конечного пользователя, используемых Службой поддержки SAP, в формате, устанавливаемом в SAP Solution Manager или на сайте SAP Service Marketplace.
- Партнер должен назначить в качестве контактного лица для связи с SAP сотрудника, который будет отвечать за предоставление поддержки Поддерживаемым конечным пользователям. Такой менеджер по осуществлению поддержки контролирует отправку информации о Внештатных ситуациях поддержки в SAP через SAP Solution Manager сотрудниками Партнера, которые получают и обрабатывают данные о Внештатных ситуациях поддержки и Критических проблемах от Поддерживаемых конечных пользователей. Эти сотрудники должны иметь достаточную квалификацию для оказания поддержки и обязаны пройти сертификацию SAP в соответствии с требованиями, изложенными в Руководстве по технической поддержке.
- Для проверки соблюдения Партнером условий данной Модели VAR Delivered Support Партнер разрешает SAP проводить периодический мониторинг и/или аудит (по крайней мере раз в год согласно стандартным процедурам SAP) (i) правильности предоставляемой Партнером информации о Поддерживаемых конечных пользователей и (ii) использования Партнером системы SAP Solution Manager в соответствии с правами и ограничениями, установленными в Разделе В Статья 3 («SAP Solution Manager»).
- По запросу SAP Партнер обязуется предоставить SAP сведения об общем количестве Внештатных ситуаций поддержки (Внештатных ситуаций поддержки, связанных с Поддерживаемым программным обеспечением), полученных от Поддерживаемых конечных пользователей за определенный период времени вне зависимости от канала связи, организованного для передачи таких Внештатных ситуаций поддержки. Указанный период не должен превышать двенадцать месяцев до даты запроса SAP. Партнер обязан предоставить SAP запрашиваемые данные не позднее тридцати дней со дня получения запроса.

Article 4 Initial Response Times and Maximum Processing Times

Partner must comply with the Initial Response Time and the Maximum Processing Time regarding Incidents listed below when communicating with Supported End User and SAP:

For clarification purposes: For Supported End Users under SAP Enterprise Support concerning Priority 1 Incidents, SAP SLA for Initial Response Time and SAP SLA for Corrective Action applies as set forth in Section B. Article 2 (Service Level Agreement)

Initial Response Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must confirm receipt of a Priority 1 Incident and provide each Supported End User with an initial qualified response within sixty minutes (real time).
- Priority 2 ("High") Incidents: Partner must confirm receipt of an Incident with the priority "High" (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) and provide each Supported End User with an initial qualified response within four working hours.

Maximum Processing Time:

- Priority 1 Incidents under SAP Standard Support: For Supported End Users under SAP Standard Support, Partner must provide a solution or workaround for Priority 1 Incidents within eight hours (real time) or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.
- Priority 2 ("High") Incidents: Partner must provide a solution or workaround for Incidents with the priority "High" (for definition of Incident priorities see SAP Note 67739) within two working days or forward the Incident to SAP within that time if the cause of the defect in the Incident indicates a previously unknown problem with the SAP coding.

Times during which the Incident's status is "Customer Action" are not counted toward the Maximum Processing Time.

For Priority 1 Incidents, the time is measured in real time, regardless of Local Office Times. For Incidents with any other priority, the time is measured in working hours during Partner's Local Office Time.

Article 5 Partner Support Duties

Before forwarding an Incident to SAP, Partner must have performed all its Partner Support Duties to try to resolve the Incident using tools and resources indicated in this VAR Delivered Support Model. Below is a description of the scope of support tasks for which Partner is responsible ("Partner Support Duties"). These tasks can be referred to as first level and second level support, although in reality these duties are usually performed by the same support consultant or group.

Customer Communication

- Acknowledging receipt of the Incident to the Supported End User.
- Continually updating the Supported End User on the progress of the Incident and notifying the Supported End User whenever an

Статья 4 Сроки первичного реагирования и Максимальное время обработки

В ходе взаимодействия с Поддерживаемым конечным пользователем и SAP Партнер обязан придерживаться Сроков первичного реагирования и Максимального времени обработки для перечисленных ниже Внештатных ситуаций поддержки:

Во избежание разночтений уточняется, что для Поддерживаемых конечных пользователей, участвующих в программе SAP Enterprise Support, в отношении Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 применяются соглашение SAP об уровне обслуживания по срокам первичного реагирования и соглашение SAP об уровне обслуживания по корректирующим мерам, как определено в Разделе В Статья 2 («Соглашение об уровне обслуживания»)

Сроки первичного реагирования:

- Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 1 в рамках программы SAP Standard Support: для Поддерживаемых конечных пользователей, участвующих в программе SAP Standard Support, Партнер должен подтвердить получение сведений о Внештатной ситуации поддержки с приоритетом 1 и предоставить каждому пользователю первичную квалифицированную поддержку в течение шестидесяти минут (в режиме реального времени).
- Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 2 («высокий»): Партнер должен подтвердить получение сведений о Внештатной ситуации поддержки с приоритетом «высокий» (определения приоритетов Внештатных ситуаций поддержки см. в SAP-ноте 67739) и предоставить каждому пользователю первичную квалифицированную поддержку в течение четырех рабочих часов.

Максимальное время обработки:

- Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 1 в рамках программы SAP Standard Support: для Поддерживаемых конечных пользователей, участвующих в программе SAP Standard Support, Партнер должен предоставить решение или обходной путь для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 в течение восьми часов (в режиме реального времени) или передать такие Внештатные ситуации поддержки в SAP в течение того же периода времени, если причина дефекта указывает на ранее неизвестную проблему в коде SAP.
- Внештатные ситуации поддержки с приоритетом 2 («высокий»): Партнер должен предоставить решение или обходной путь для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом «высокий» (определения приоритетов Внештатных ситуаций поддержки см. в SAP-ноте 67739) в течение двух рабочих дней или передать такие Внештатные ситуации поддержки в SAP в течение того же периода времени, если причина дефекта указывает на ранее неизвестную проблему в коде SAP.

Время, в течение которого Внештатная ситуация поддержки имеет статус «Действие клиента», не включается в Максимальное время обработки.

Для Внештатных ситуаций поддержки с приоритетом 1 время приравнивается к фактическому без учета Местного рабочего времени. Для Внештатных ситуаций поддержки с любым другим приоритетом время измеряется в рабочих часах Партнера с учетом Местного рабочего времени.

Статья 5 Обязанности Партнера по поддержке

До передачи Внештатной ситуации поддержки в SAP Партнер должен выполнить все свои Обязанности по поддержке для устранения Внештатной ситуации поддержки с применением инструментов и ресурсов, указанных в описании данной Модели VAR Delivered Support. Ниже приводится описание объема задач поддержки, за которые отвечает Партнер («Обязанности Партнера по поддержке»). Хотя для описания задач можно использовать разделение на первый и второй уровень поддержки, в действительности эти задачи обычно выполняются одним и тем же консультантом или группой по поддержке пользователей.

Связь с заказчиками

- Подтверждение получения сведений о Внештатной ситуации поддержки от Поддерживаемого конечного пользователя.
- Постоянное информирование Поддерживаемого конечного пользователя о ходе устранения Внештатной ситуации

Incident is forwarded to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.

- Communicating the solution to Supported End User.

Incident Administration

- Documenting the progress of the investigation in the Incident.
- Translating: All Incidents forwarded by Supported End User/Partner to SAP must be written in English. If the Incident was originally sent by the Supported End User to the Partner in a language other than English, the Partner must write a technical handover summary in English before forwarding it to SAP.
- Assigning the Incident to the correct "SAP component" (queue) in SAP's support system.
- Specifying the Incident priority according to the definitions in SAP Note 67739.
- Describing the business impact of the problem.
- Splitting up Incidents that describe more than one problem into separate reports so that only one problem is described in each Incident.
- Following the appropriate defined process if the issue is a product enhancement request or configuration change request.
- Making sure that the remote connection to the SAP Support Network, including SAP Solution Manager where mandatory, is open and functional.
- Providing a comprehensive problem description, including:
 - Complete technical environment information of the system where the Incident occurred (e.g. operating system, database, support package level);
 - Step by step description of the workflow leading to the Incident;
 - Full syntax of the Incident;
 - Changes to the technical environment since last known functioning state;
 - Which SAP Notes or Knowledge Base Articles have been applied to try to resolve the issue; and
 - Any documents that provide additional information about the problem, e.g. log files or screenshots.
- Summarizing the current status of the investigation and listing the actions taken to troubleshoot the Incident, before forwarding the Incident to another person within the partner organization or to SAP Support Organization.

Technical Investigation

- Searching available SAP knowledge repositories for known issues and solutions/workarounds, e.g. SAP Notes, SAP Knowledge Base Articles, SAP Community Network.
- Checking the customizing settings.
- Connecting remotely to End User's system as part of the troubleshooting process.
- Using the tracing, monitoring, debugging and remote supportability tools made available by SAP, to analyze the issue.
- Reproducing and validating the problem.
- Isolating the problem to demonstrate the root cause.
- Deciding if the Incident is due to a product defect or not:

поддержки и уведомление Поддерживаемого конечного пользователя о передаче Инцидента другому лицу в организации-партнере или в Службу поддержки SAP.

- Передача решения Поддерживаемому конечному пользователю.

Администрирование Внештатных ситуаций поддержки

- Документирование хода анализа Внештатной ситуации поддержки.
- Осуществление перевода: все Внештатные ситуации поддержки, передаваемые в SAP Поддерживаемым конечным пользователем или Партнером, должны быть описаны на английском языке. Если Поддерживаемый конечный пользователь первоначально отправил Инцидент Партнеру на другом языке, Партнер должен написать по нему техническую сводку перед его отправкой в SAP.
- Присвоение Внештатной ситуации поддержки верному «компоненту SAP» (очереди) в системе поддержки SAP.
- Определение приоритета Внештатной ситуации поддержки в соответствии с определениями из SAP-ноты 67739.
- Описание влияния проблемы на бизнес.
- Разделение Внештатных ситуаций поддержки, в которых описано несколько проблем, на несколько отчетов с тем, чтобы каждый Инцидент касался только одной проблемы.
- Следование определенному процессу в случае получения запроса на расширение продукта или на изменение конфигурации.
- Проверка работоспособности удаленного соединения с Сетью поддержки SAP Support Network, в том числе с SAP Solution Manager, когда его использование является обязательным.
- Полноценное описание проблемы с включением следующих данных:
 - полные сведения о технической среде системы, где произошел Инцидент (например, операционная система, база данных, уровень пакета поддержки);
 - пошаговое описание потока операций, в результате которого произошел Инцидент;
 - полный синтаксис сообщения о Внештатной ситуации поддержки;
 - изменения, произошедшие в технической среде с последнего известного рабочего состояния;
 - перечень SAP-нот или статей Базы знаний, которые использовались для решения проблемы; и
 - любые документы, содержащие дополнительные сведения о проблеме, например файлы журнала или снимки экрана.
- Обобщение текущего статуса анализа и составление перечня действий, предпринятых для устранения Внештатной ситуации поддержки, до передачи Внештатной ситуации поддержки другому лицу в организации Партнера или в Службу поддержки SAP.

Техническое расследование

- Поиск информации об известных проблемах и их решениях или обходных путях в доступных репозиториях знаний SAP, например в SAP-нотах, статьях Базы знаний SAP, SAP Community Network.
- Проверка пользовательских параметров настройки.
- Удаленное соединение с системой Конечного пользователя в процессе устранения неполадок.
- Анализ проблемы с помощью предоставляемых SAP инструментов трассировки, мониторинга, отладки и удаленной поддержки.
- Воспроизведение и подтверждение проблемы.
- Локализация проблемы для выявления основной причины.
- Выявление связи Внештатной ситуации поддержки с дефектом продукта:

- Proposing appropriate system configuration or workaround if the cause for the Incident is not a defect in the Supported Software; and
 - Forwarding the Incident to SAP Support if the cause for the Incident is a defect in the Supported Software and if no SAP Note or Support Package is available to solve the Incident.
- Testing the solution:
 - Testing, validating and accepting the solution before presenting it to the Supported End User;
 - Working with the end customer to implement the solution; and
 - Backing up all relevant data before the solution is installed (when possible).
- предложение подходящей конфигурации системы или обходного пути, если Инцидент не был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении; и
 - передача Внештатной ситуации поддержки в Службу поддержки SAP, если Инцидент был вызван дефектом в Поддерживаемом программном обеспечении и если отсутствует SAP-нота или Пакет поддержки для устранения этого Внештатной ситуации поддержки.
- Тестирование решения:
 - тестирование, проверка и принятие решения до его предоставления Поддерживаемому конечному пользователю;
 - работа с заказчиком по внедрению решения; и
 - резервное копирование всех важных данных перед установкой решения (если возможно).

Article 6 System Measurements

Partner undertakes to carry out system measurements of any or all of its Supported End Users' systems at SAP's request in order to measure the utilization of the Software by the Supported End User and to make the logs available to SAP. SAP will make the necessary tools for such system measurements available to Partner. In addition, SAP or any third party authorized by SAP will be entitled to carry out system measurements at the systems of Partner's Supported End Users, directly. If the consent of a third party is needed Partner shall ensure that such consent is given. In all other respects, the Audit and System Measurement provisions of the Sell On Premise Model apply.

Статья 6 Измерение показателей производительности системы

Партнер обязуется по запросу SAP провести измерения в каких-либо или во всех системах Поддерживаемых конечных пользователей на предмет использования Программного обеспечения Поддерживаемыми конечными пользователями и предоставить журналы в SAP. SAP предоставляет Партнеру все инструменты, необходимые для такого измерения. Кроме того, SAP или любое третье лицо, уполномоченное SAP, вправе напрямую выполнять измерения в системах Поддерживаемых конечных пользователей Партнера. Если требуется согласие третьего лица, Партнер должен обеспечить получение такого согласия. Во всех остальных случаях действуют положения Модели Sell On Premise, касающиеся аудита и контрольного измерения системы.