

## ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΟΣ SAP HANA ENTERPRISE CLOUD ("ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ")

### 1. Ορισμοί.

Ο όρος **"Σύμβαση"** αναφέρεται στο Έντυπο Παραγγελίας και όλα τα έγγραφα που ενσωματώνονται με αναφορά στο παρόν Έντυπο Παραγγελίας, συμπεριλαμβάνοντας το παρόν Συμπλήρωμα. Για σκοπούς σαφήνειας, η Σύμβαση δεν περιλαμβάνει την Σύμβαση Αδείας εκτός εάν η εν λόγω Σύμβαση ενσωματώνεται ρητά με αναφορά στο Έντυπο Παραγγελίας.

Ο όρος **"Εργάσιμη Ημέρα"** αναφέρεται σε οποιαδήποτε ημέρα από τη Δευτέρα ως την Παρασκευή με εξαίρεση τις επίσημες αργίες που ισχύουν στην περιοχή του Πελάτη όπως ορίζονται στο αντίστοιχο Έντυπο Παραγγελίας.

Ο όρος **"Εργάσιμες Ώρες"** αναφέρεται στις εργάσιμες ώρες (8 π.μ. ως 6 μ.μ. τοπική ώρα) στην περιοχή του Πελάτη κατά τις Εργάσιμες Ημέρες.

Ο όρος **"Αίτηση Αλλαγής"** αναφέρεται σε οποιαδήποτε αλλαγή στις Υπηρεσίες HEC όπως περιγράφεται στο σχετικό έγγραφο που υπογράφηκε από τα μέρη και αναφέρει το ισχύον Έντυπο Παραγγελίας. Όταν ένας συμβαλλόμενος εκκινεί μια Αίτηση Αλλαγής (ο "Αιτών"), ο άλλος συμβαλλόμενος ("Αποκρινόμενος") θα καταβάλλει λογικές προσπάθειες να απαντήσει στην εν λόγω Αίτηση Αλλαγής εντός δέκα εργάσιμων ημερών από την ημέρα της παραλαβής της αίτησης. Επιπλέον, αμφοτέρω συμβαλλόμενοι θα καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες είτε να εκτελέσουν πλήρως την Αίτηση Αλλαγής, ή θα συμφωνήσουν αμοιβαία να απορρίψουν την Αίτηση Αλλαγής, εντός δεκαπέντε εργάσιμων ημερών από την ημέρα παραλαβής της Αίτησης Αλλαγής από τον Αποκρινόμενο.

Ο όρος **"Υπολογιστικό Περιβάλλον"** αναφέρεται στις εγκαταστάσεις κέντρου δεδομένων SAP, στους διακομιστές, στον εξοπλισμό δικτύου, στα λειτουργικά συστήματα και στους μηχανισμούς αποθήκευσης δεδομένων που χρησιμοποιήθηκαν από την SAP για να παράσχει Υπηρεσίες HEC στον Πελάτη και περιλαμβάνει το Υπολογιστικό Περιβάλλον Ανάπτυξης (DEV), το Υπολογιστικό Περιβάλλον Παραγωγής (PRD) και το Υπολογιστικό Περιβάλλον Διασφάλισης Ποιότητας (QAS) όπως συμφωνήθηκε στο παρόν Έντυπο Παραγγελίας.

Ο όρος **"Εμπιστευτικές Πληροφορίες"** αναφέρεται στον Πελάτη, τα Δεδομένα Πελάτη, τα εμπορικά και επιχειρηματικά σχέδια και/ή τις οικονομικές πληροφορίες του Πελάτη και στην SAP: (α) τις Υπηρεσίες HEC συμπεριλαμβανομένου χωρίς περιορισμού του συνόλου (i) του λογισμικού ηλεκτρονικού υπολογιστή (τόσο το αντικείμενο και οι πηγαίοι κώδικες) και την σχετική τεκμηρίωση ή προδιαγραφές που παρέχονται από την SAP, (ii) των τεχνικών, εννοιών, μεθόδων, διαδικασιών και σχεδιασμών που έχουν ενσωματωθεί ή σχετίζονται με την Υπηρεσία και (iii) όλων των διασυνδέσεων προγράμματος εφαρμογής, ασφάλειας συστήματος και αρχιτεκτονικού σχεδιασμού συστήματος που σχετίζονται με την Υπηρεσία και (β) την έρευνα και ανάπτυξη της SAP, τις προσφορές, την τιμοδότηση και την διαθεσιμότητα του προϊόντος. Εκτός από τα προαναφερθέντα, οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες είτε της SAP είτε του Πελάτη (το μέρος που αποκαλύπτει τις εν λόγω πληροφορίες είναι το "Γνωστοποιόν Μέρος") δύνανται επίσης να συμπεριλάβουν πληροφορίες τις οποίες το Γνωστοποιόν Μέρος προστατεύει από την χωρίς περιορισμό αποκάλυψή τους σε άλλους τις οποίες (i) το Γνωστοποιόν Μέρος οι εκπρόσωποι του προσδιορίζουν ως εμπιστευτικές κατά το χρόνο της αποκάλυψης, ή (ii) πρέπει λογικά να θεωρηθούν εμπιστευτικές δεδομένης της φύσης των πληροφοριών και των περιστάσεων που περιβάλλουν την αποκάλυψή τους, συμπεριλαμβανομένων, χωρίς περιορισμό, των πληροφοριών που αφορούν τρίτο μέρος και αποκαλύπτονται στο άλλο μέρος δυνάμει της Σύμβασης.

Ο όρος **"Δεδομένα Πελάτη"** αναφέρεται σε κάθε περιεχόμενο, υλικό, στοιχεία και πληροφορίες που ο πελάτης ή οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες του εισάγουν στο Υπολογιστικό Περιβάλλον.

Ο όρος **"(DEV)" (Υπολογιστικό Περιβάλλον Ανάπτυξης)** (DEV) αναφέρεται σε εκείνο το τμήμα του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος το οποίο χρησιμοποιείται παραδοσιακά για την ανάπτυξη και τον έλεγχο νέων προσαρμογών παραμετροποίησης ή εφαρμογής.

Ο όρος **"Τεκμηρίωση"** αναφέρεται στην έννοια που ορίζεται στην Σύμβαση, αλλά επιπλέον περιλαμβάνει ένα έγγραφο Ρόλων και Ευθυνών HANA Enterprise Cloud ("HEC PR"), έναν σύνδεσμο URL στον οποίο ορίζεται στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας.

Ο όρος **"Χρόνος Εκτός Λειτουργίας"** αναφέρεται στον συνολικό αριθμό των ωρών σε κάθε μήνα κατά τη διάρκεια του οποίου το Λογισμικό Συνδρομής και/ή το Αδειοδοτημένο Λογισμικό δεν είναι σε θέση να απαντήσει στα αιτήματα αλληλεπίδρασης τελικού χρήστη και εσωτερικού συστήματος, εξαιρουμένου του χρόνου που απορρέει από τα αίτια που αναφέρονται στην ενότητα 5.1. κάτωθι.

Ο όρος **"Υπηρεσίες HEC"** αναφέρεται στην Υπηρεσία HANA Enterprise Cloud για Παραγωγή ("HEC Παραγωγής"), HANA Enterprise Cloud για Έργα ("HEC Έργων"), HANA Enterprise Cloud για Παραγωγή με Λογισμικό Συνδρομής ("HEC Συνδρομής"), το οποίο ο Πελάτης αγόρασε δυνάμει ενός Εντύπου Παραγγελίας. Οποιαδήποτε υπηρεσία δεν περιλαμβάνεται στο έγγραφο HEC RR θα θεωρείται εκτός του εύρους της Υπηρεσίας HEC. Οι Υπηρεσίες HEC θα θεωρείται ότι περιλαμβάνονται στον ορισμό "Υπηρεσία/ες" και "Υπηρεσία/ες Cloud" με την έννοια που αυτοί οι όροι χρησιμοποιούνται στην Σύμβαση.

Ο όρος **"Περιστατικά"** αναφέρεται σε μη προγραμματισμένες διακοπές ή μείωση υλικού στην ποιότητα της υπηρεσίας για την υπηρεσία που αναφέρθηκε από τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες.

Ο όρος **"Χρόνος Αντίδρασης Περιστατικού"** ορίζεται ως το χρονικό διάστημα (π.χ. σε ώρες ή λεπτά) μεταξύ του Επιπέδου Υποστήριξης 1 SAP που έγινε γνωστό με την αίτηση του Πελάτη και της πρώτης ενέργειας από έναν υπεύθυνο υποστήριξης SAP, εξοικειωμένο με το περιβάλλον του Πελάτη, προκειμένου να αποκαταστήσει το περιστατικό.

Ο όρος **"LAN"** αναφέρεται σε ένα τοπικό δίκτυο το οποίο βρίσκεται σε δίκτυο λογικού υπολογιστή, το οποίο καταλαμβάνει σχετικά μικρή περιοχή.

Ο όρος **"Σύμβαση Παροχής Άδειας Χρήσης"** αναφέρεται στη σύμβαση μεταξύ της SAP (ή μιας θυγατρικής της SAP SE, ή ενός εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή του λογισμικού SAP) βάσει της οποίας παρασχέθηκαν στον Πελάτη τα δικαιώματα άδειας χρήσης του λογισμικού SAP που αποτελεί μέρος ή το σύνολο του Αδειοδοτημένου Λογισμικού.

Ο όρος **"Αδειοδοτημένο Λογισμικό"** αναφέρεται στο λογισμικό που κατέχεται ή αδειοδοτείται από τον Πελάτη και το οποίο ο Πελάτης παρέχει στην SAP προκειμένου να φιλοξενηθεί ως μέρος των Υπηρεσιών HEC Παραγωγής ή HEC Έργων που αγοράστηκε από τον Πελάτη με ένα Έντυπο Παραγγελίας, συμπεριλαμβάνοντας όλες τις εφαρμογές SAP που έχουν εγκατασταθεί στο Υπολογιστικό Περιβάλλον και υποστηρίζονται μέσω της ισχύουσας Υπηρεσίας HEC, κάθε λογισμικό εφαρμογής είτε έχει αδειοδοτηθεί από την SAP είτε παρασχέθηκε από τρίτο μέρος (όπου η SAP συναίνεσε εγγράφως για την χρήση λογισμικού τρίτου μέρους) καθώς και όλα τα λογισμικά βάσης δεδομένων που απαιτούνται για εκτέλεση των εφαρμογών, αλλά εξαιρουμένου του Λογισμικού Συνδρομής. Εφαρμογές, βάσεις δεδομένων, λογισμικό, εργαλεία και στοιχεία που έχουν λάβει άδεια από τον Πελάτη από οποιοδήποτε τρίτο μέρος μπορούν να φιλοξενηθούν μόνο από την SAP ως μέρος των Υπηρεσιών HEC με πρότερη γραπτή συναίνεση της SAP.

Ο όρος **"Έντυπο Παραγγελίας"** αναφέρεται σε έγγραφο υπογεγραμμένο από τα συμβαλλόμενα μέρη το οποίο περιέχει συγκεκριμένους εμπορικούς όρους για την αγορά της Υπηρεσίας HEC.

Ο όρος **"Σημείο Οριοθέτησης"** αναφέρεται στο εξωτερικό τείχος προστασίας/στη συσκευή VPN του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος.

Ο όρος **"PRD" (Υπολογιστικό Περιβάλλον για Παραγωγή)** σημαίνει ότι μέρος του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος το οποίο χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την εκτέλεση live επιχειρηματικών συναλλαγών.

Ο όρος **"QAS" (Υπολογιστικό Περιβάλλον Διασφάλισης Ποιότητας)** αναφέρεται στο μέρος του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος το οποίο χρησιμοποιείται παραδοσιακά για εκτέλεση εκπαιδευτικών ασκήσεων και/ή έλεγχο διαμόρφωσης εφαρμογής και ανάπτυξης.

Ο όρος **"Τμήμα Υπηρεσίας"** αναφέρεται στο πληρωτέο σε επαναλαμβανόμενη βάση ποσό σύμφωνα με το ισχύον Έντυπο Παραγγελίας για την Υπηρεσία HEC που παρέχεται με το παρόν και περιγράφεται περαιτέρω στην Ενότητα 6 του παρόντος.

Ο όρος **"Επίπεδο/α Υπηρεσίας"** αναφέρεται στις συμβατικές δεσμεύσεις που πραγματοποιήθηκαν από την SAP στην παρούσα Σύμβαση συμπεριλαμβανομένων των Επιπέδων Προτεραιότητας και τους Χρόνους Απόκρισης στα Περιστατικά SAP.

Ο όρος **"Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας"** αναφέρεται στην πίστωση που έχει υπολογιστεί όπως περιγράφεται στην ενότητα 5 κάτωθι, την οποία ο Πελάτης μπορεί να εφαρμόσει στο τιμολόγιο που εκδόθηκε στον Πελάτη από την SAP για την Υπηρεσία HEC τον μήνα που ακολουθεί την ημερομηνία που εκδόθηκε η Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας.

Ο όρος **"Λογισμικό Συνδρομής"** αναφέρεται στο λογισμικό που παρέχεται και φιλοξενείται στο Υπολογιστικό Περιβάλλον από την SAP κατά την συνδρομή ως μέρος της Υπηρεσίας Συνδρομής HEC. Το Λογισμικό Συνδρομής θα θεωρείται μέρος της Υπηρεσίας Συνδρομής HEC για τους σκοπούς της Σύμβασης.

Ο όρος **"Τεχνική Διαθεσιμότητα (TA)"** αναφέρεται στο ποσοστό που υπολογίστηκε διαιρώντας τον Χρόνο Λειτουργίας με τον συνολικό αριθμό των ωρών στον ίδιο μήνα. Η Τεχνική Διαθεσιμότητα του μεμονωμένου συστήματος SAP (PRD, QAS ή DEV) στο Υπολογιστικό Περιβάλλον του Πελάτη συμβαδίζει με την Ενότητα 3 του Εντύπου Παραγγελίας.

Ο όρος **"VPN"** αναφέρεται στο Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο που είναι ένα ασφαλές δίκτυο δεδομένων που χρησιμοποιεί το Ίντερνετ για την σύνδεση με γεωγραφικά απομακρυσμένα γραφεία.

Ο όρος **"Ημερομηνία Καταγγελίας"** αναφέρεται στην ημερομηνία έναρξης ισχύος έγκυρης καταγγελίας, η οποία πραγματοποιείται σε συμφωνία με τους όρους της Σύμβασης.

Ο όρος **"Χρόνος Λειτουργίας"** αναφέρεται στον συνολικό αριθμό των ωρών κάθε μήνα μείον τον συνολικό Χρόνο Εκτός Λειτουργίας για τον εν λόγω μήνα.

## **2. Αδειοδοτημένο Λογισμικό και Συντήρηση.**

### **2.1 HEC Παραγωγής και HEC Έργων.**

Η ενότητα 2.1 ισχύει μόνο για το HEC Παραγωγής και το HEC Έργων (αλλά δεν ισχύει για το HEC Συνδρομής):

- α. Παροχή Αδειών: Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την παροχή όλου του Αδειοδοτημένου Λογισμικού και για την απόκτηση όλων των απαραίτητων δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων όπως απαιτείται από τα τρίτα μέρη, που απαιτούνται από την SAP για την λειτουργία και την φιλοξενία του Αδειοδοτημένου Λογισμικού. Ο Πελάτης, κατόπιν απαίτησης της SAP, θα παρέχει έγγραφη επιβεβαίωση των εν λόγω δικαιωμάτων από τον Πελάτη και/ή οποιονδήποτε έγκυρο δικαιούχο τρίτου μέρους. Ο Πελάτης παρέχει στη SAP μη αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης

του Αδειοδοτημένου Λογισμικού για μοναδικό σκοπό και μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την SAP και τους υπεργολάβους της προκειμένου να παρέχει Υπηρεσία HEC και στο βαθμό που ορίζεται στο αντίστοιχο Έντυπο Παραγγελίας (εάν υπάρχει). Ο Πελάτης με το παρόν αντιπροσωπεύει και εγγυάται ότι διαθέτει όλα τα δικαιώματα και εξουσιοδοτήσεις που απαιτούνται για την χορήγηση δικαιωμάτων στην SAP όπως ορίζονται σε αυτή την ενότητα.

- β. Υποστήριξη: οι Υπηρεσίες HEC δεν περιλαμβάνουν υποστήριξη ή συντήρηση για το Αδειοδοτημένο Λογισμικό. Για την παροχή της Υπηρεσίας HEC, η SAP δεν φέρει καμία υποχρέωση ή ευθύνη για το Αδειοδοτημένο Λογισμικό, συμπεριλαμβανομένης άδειας ή συντήρησης εκτός εάν παρέχεται ρητά στην παρούσα Σύμβαση. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την απόκτηση και διατήρηση της υποστήριξης και της συντήρησης του Αδειοδοτημένου Λογισμικού κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας HEC. Για το Αδειοδοτημένο Λογισμικό SAP η εν λόγω υποστήριξη παρέχεται σύμφωνα με τις τρέχουσες φάσεις συντήρησης των εκδόσεων λογισμικού SAP όπως ορίζονται στη ιστοσελίδα <https://support.sap.com/releasestrategy>.
- γ. Τροποποιήσεις και Διαμόρφωση Αδειοδοτημένου Λογισμικού: Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την επίλυση του πηγαίου κώδικα, των προβλημάτων συμβατότητας ή άλλων συγκρούσεων που μπορεί να προκύψουν από τροποποιήσεις που επιτρέπονται δυνάμει της Σύμβασης Αδείας και κώδικα ή λύσεις ή λοιπές αλλαγές που παρέχονται από τον δικαιούχο του Αδειοδοτημένου Λογισμικού. Ο Πελάτης θα ενημερώσει άμεσα την SAP σχετικά με την τροποποίηση ή κάθε άλλη αλλαγή που έγινε στο Αδειοδοτημένο Λογισμικό.

## 2.2. HEC Συνδρομής

Η παρούσα ενότητα 2.2. ισχύει μόνο για το HEC Συνδρομής:

- α. Παροχή Αδειών: Η SAP θα παράσχει Λογισμικό Συνδρομής κατά την περίοδο συνδρομής και κάθε ισχύουσα περίοδο ανανέωσης των Υπηρεσιών HEC όπως ορίζεται στο Έντυπο Παραγγελίας. Ο Πελάτης δεν έχει κανένα δικαίωμα να κατέχει αντίγραφο του Λογισμικού Συνδρομής για εγκατάσταση οπουδήποτε εκτός από το Υπολογιστικό Περιβάλλον ή για σκοπούς αρχειοθέτησης ή αποκατάστασης καταστροφής, εκτός από το βαθμό που ορίζεται ρητά στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας για τις Υπηρεσίες HEC. Η SAP δεν έχει υποχρεώσεις παράδοσης αναφορικά με το Λογισμικό Συνδρομής πέρα από την φιλοξενία στο Υπολογιστικό Περιβάλλον. Εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά ρητώς στο Έντυπο Παραγγελίας, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση του Λογισμικού Συνδρομής, συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεων και των νέων εκδόσεων, στο Υπολογιστικό Περιβάλλον.
- β. Υποστήριξη: Η Υπηρεσία HEC περιλαμβάνει την Συντήρηση SAP, ιδίως το SAP Enterprise Support που περιγράφεται στη ιστοσελίδα <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> και αποτελεί μέρος του παρόντος Συμπληρώματος ή του Λογισμικού Συνδρομής που αναφέρεται στο Έντυπο Παραγγελίας κατά την περίοδο συνδρομής, καθώς και κάθε ισχύουσα περίοδο ανανέωσης για την Υπηρεσία HEC.

## 2.3 Υπηρεσίες HEC Γενικά

Η παρούσα ενότητα 2.3. ισχύει για όλες τις Υπηρεσίες HEC.

- α. Τρέχουσα Υποστηριζόμενη Έκδοση Αδειοδοτημένου Λογισμικού: Ο Πελάτης θα χρησιμοποιήσει μια υποστηριζόμενη έκδοση ή έκδοση του Αδειοδοτημένου Λογισμικού και/ή του Λογισμικού Συνδρομής, για τις οποίες η συντήρηση λογισμικού και η υποστήριξη χρήστη ("Συντήρηση") είναι τρέχουσες, όπως παρέχεται από τον προμηθευτή λογισμικού και ορίζεται στη σχετική σύμβαση παροχής άδειας χρήσης με τον εν λόγω προμηθευτή. Για το Αδειοδοτημένο Λογισμικό SAP και/ή το Λογισμικό Συνδρομής η εν λόγω υποστήριξη (στο βαθμό που περιλαμβάνεται στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας ή στην Σύμβαση Παροχής Άδειας Χρήσης) παρέχεται σύμφωνα με τις τρέχουσες φάσεις συντήρησης των εκδόσεων λογισμικού SAP όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα <https://support.sap.com/releasestrategy>. Για τον σκοπό της παρούσας διάταξης, το "τρέχον" αναφέρεται στην "Βασική Συντήρηση". Αν όχι για την τρέχουσα συντήρηση, οι δυνατότητες της SAP για την παροχή της υποστήριξης μπορεί να περιορίζεται και η SAP θα θεωρεί ότι δεν έχει ευθύνες για τους εν λόγω περιορισμούς. Μπορεί να ζητηθεί στον Πελάτη να αναβαθμίσει σε πιο πρόσφατες εκδόσεις το Αδειοδοτημένο Λογισμικό SAP και/ή το Λογισμικό Συνδρομής προκειμένου να λάβει την SAP Enterprise Support. Η SAP συνιστά ανεπιφύλακτα στον Πελάτη να ακολουθήσει τις βέλτιστες πρακτικές για την Διαχείριση του Κύκλου Ζωής του Λογισμικού όπως δημοσιεύτηκε από την SAP Active Global Support. Εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά ρητώς στο Έντυπο Παραγγελίας, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση του Λογισμικού Συνδρομής και του Αδειοδοτημένου Λογισμικού, συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεων και των νέων εκδόσεων, στο Υπολογιστικό Περιβάλλον.
- β. Στον βαθμό που το Υπολογιστικό Περιβάλλον που παρέχεται από την SAP περιλαμβάνει τα προϊόντα λογισμικού της Microsoft (όπως καθορίζεται στην ενότητα "Πίνακας Εγκατάστασης Συστήματος" στο Έντυπο Παραγγελίας), η SAP και ο Πελάτης συμφωνούν ότι η Microsoft θα είναι ο προβλεπόμενος τρίτος δικαιούχος της Σύμβασης, με το δικαίωμα να ενισχύσει τις διατάξεις της Σύμβασης και να επιβεβαιώσει την συμμόρφωση του Πελάτη με την Σύμβαση αποκλειστικά σε σχέση με τα προϊόντα λογισμικού της Microsoft.

## 3. Ευθύνες και Υποχρεώσεις Πελάτη Αναφορικά με τις Υπηρεσίες HEC

3.1 Ο Πελάτης θα ευθύνεται για την καταχώριση των Δεδομένων Πελάτη στο Υπολογιστικό Περιβάλλον και για τη συντήρηση των Δεδομένων Πελάτη που παρέχονται από αυτό. Ο Πελάτης με το παρόν εγγυάται και πραγματοποιεί εύλογες

εμπορικές προσπάθειες για να διασφαλίσει ότι τα Δεδομένα Πελάτη και το Αδειοδοτούμενο Λογισμικό είναι απαλλαγμένα από όλους τους ιούς, ιούς Trojan και συμβατά στοιχεία που θα μπορούσαν να βλάψουν τα υπολογιστικά συστήματα ή το λογισμικό που χρησιμοποιείται από την SAP ή τους υπεργολάβους της για να παρέχει Υπηρεσίες HEC. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι έχει συλλέξει και θα διατηρήσει και θα διαχειριστεί όλα τα Δεδομένα Πελάτη σε συμφωνία με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανόνες και κανονισμούς προστασίας και απορρήτου δεδομένων, καθώς και συμμόρφωση με τις εισαγωγές/εξαγωγές.

**3.2** Ο Πελάτης θα πρέπει να αλλάξει όλους τους κωδικούς πρόσβασης που χρησιμοποιεί για τις Υπηρεσίες HEC σε τακτά χρονικά διαστήματα (η SAP προτείνει να αλλάξει κάθε κωδικό πρόσβαση τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι (6) μήνες). Στην περίπτωση που ο Πελάτης αντιληφθεί ότι κάποιος κωδικός πρόσβασης περιήλθε σε γνώση μη εξουσιοδοτημένου τρίτου μέρους, ο Πελάτης θα ενημερώσει τη SAP για το γεγονός χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και θα αλλάξει τον κωδικό πρόσβασης άμεσα.

**3.3** Ο Πελάτης ευθύνεται για τη σύνδεση με τις Υπηρεσίες HEC, συμπεριλαμβανομένης της διαδικτυακής σύνδεσης με το Σημείο Οριοθέτησης. Σε καμία περίπτωση δεν θα ευθύνεται η SAP για την επέκταση των Υπηρεσιών πέρα από το Σημείο Οριοθέτησης.

**3.4** Η παροχή από την SAP της Υπηρεσίας HEC υπόκειται στην τήρηση από τον Πελάτη των ευθυνών του που περιγράφονται στο HEC PR. Ο Πελάτης συμφωνεί να προβεί σε άμεση απόδοση ευθυνών και να παράσχει τους εργαζομένους και τους πόρους που απαιτούνται για τα στάδια του έργου σε επαρκή μέτρο. Ως μέρος των Υπηρεσιών HEC, η SAP θα εγκαταστήσει και θα διαμορφώσει τους φορείς ελέγχου του σχετικού υλικού και λογισμικού για το Υπολογιστικό Περιβάλλον και το Αδειοδοτούμενο Λογισμικό και θα εισαγάγει τον Πελάτη στις διαδικασίες υποστήριξης και επικοινωνίας SAP. Ο Πελάτης συμφωνεί να παράσχει τα παρακάτω:

- Πρωταρχικό σημείο επικοινωνίας σε σχέση με την SAP (Διαχειριστή Έργου HEC), ο οποίος είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων. Ο Διευθυντής Έργου HEC θα έχει την εξουσιοδότηση και την εξουσία να λαμβάνει αποφάσεις αναφορικά με οποιαδήποτε ενέργεια που θα ληφθεί από τον Πελάτη δυνάμει της Σύμβασης.
- Παροχή μιας λίστας τηλεφώνων με τις βασικές επαφές του Πελάτη, του ρόλου πελάτη, του τίτλου, του αριθμού τηλεφώνου, του κινητού, της διεύθυνσης e-mail, κλπ)
- Πολιτική και διαδικασίες του Πελάτη που αφορούν την εξουσιοδότηση πρόσβασης στο Υπολογιστικό Περιβάλλον. Ο Πελάτης συμφωνεί να ενημερώσει την SAP αμέσως για οποιοδήποτε αλλαγές στις πολιτικές και διαδικασίες το συντομότερο δυνατό χωρίς καθυστέρηση.
- Το ID ενός super user ("S-User") στο Υπολογιστικό Περιβάλλον με τις εξουσιοδοτήσεις που ορίζονται παρακάτω. Αυτό το ID S-User, το οποίο (Αρχικά) αντιστοιχίστηκε στον Πελάτη από την SAP σε υποστήριξη της Σύμβασης Αδείας για το οποίο ο Πελάτης χρησιμοποιεί για σύνδεση στην Αγορά Υπηρεσίας SAP για λήψη και υποστήριξη λογισμικού απαιτείται από τους πόρους SAP HEC προκειμένου να επιτρέπεται στους πόρους SAP HEC να συνδέονται και να πραγματοποιούν εργασίες λήψης λογισμικού που είναι απαραίτητες για την λήψη του λογισμικού για διαμόρφωση του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος. Οι απαιτούμενες εξουσιοδοτήσεις περιλαμβάνουν:
  - ο Αποστολή και/ή δημιουργία και/ή επιβεβαίωση και/ή το νέο άνοιγμα μηνυμάτων Πελάτη
  - ο κύρια εγγραφή SSCR
  - ο Επεξεργασία μηνυμάτων επεξεργασίας
  - ο Άνοιγμα συνδέσεων υπηρεσίας
  - ο Λήψη λογισμικού
  - ο Διατήρηση δεδομένων συστήματος
  - ο Αίτηση βασικών αδειών

Ο Πελάτης με το παρόν παρέχει στην SAP άμεση εξουσιοδότηση για εγκατάσταση και χρήση ενός S-User με αυτές τις εξουσιοδοτήσεις. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι οποιαδήποτε εξουσιοδότηση που μπορεί να απαιτείται για τρίτα μέρη ή τους εργαζομένους τους θα παρέχεται αμέσως.

**3.5** Ο Πελάτης ευθύνεται για τη συντήρηση των υπολογιστικών συστημάτων του Πελάτη καθώς και για την πρόσβαση στα εν λόγω συστήματα από το Σημείο Οριοθέτησης του Πελάτη. Η SAP και ο Πελάτης υπόκεινται περαιτέρω στους όρους και τις προϋποθέσεις της Σύμβασης Προστασία και Ασφάλεια Δεδομένων SAP – Ελεγκτής Δεδομένων σε Επεξεργαστή Δεδομένων ("Εκθεση") που βρίσκεται στην ιστοσελίδα <http://www.sap.com/corporate-en/our-company/policies/cloud/data-security.epx> η οποία επιτρέπει στην SAP να τηρεί τις δεσμεύσεις της δυνάμει της παρούσας Σύμβασης αναφορικά με τα προσωπικά στοιχεία των εργαζομένων και των εταίρων του Πελάτη που υπάρχουν στο Υπολογιστικό Περιβάλλον και ενσωματώνονται και αποτελούν μέρος του Συμπληρώματος.

**3.6** Στην περίπτωση που απαιτείται εξοπλισμός της SAP στις εγκαταστάσεις του Πελάτη: ο Πελάτης θα παρέχει φυσική ασφάλεια και κλιματιζόμενο περιβάλλον για τον εξοπλισμό που παρέχεται στον Πελάτη από τη SAP και ο Πελάτης φέρει αποκλειστική ευθύνη για οποιαδήποτε βλάβη προκληθεί. Η SAP δε θα φέρει ευθύνη για βλάβες που έχουν προκληθεί στο βαθμό που απορρέει από την αδυναμία του Πελάτη να παρέχει ένα φυσικό ασφαλές και κλιματιζόμενο περιβάλλον.

**3.7** Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για τον ορισμό, την τεκμηρίωση και την εκτέλεση των επιχειρηματικών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένων αλλά χωρίς περιορισμό, επιχειρηματικών διαδικασιών, διαχείρισης συστημάτων και πολιτικών ασφαλείας εφαρμογής και δεδομένων, απαιτήσεων μαζικής επεξεργασίας και συμβιβασμού με άλλες κυβερνητικές ή

κανονιστικές απαιτήσεις. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή στην SAP της απαραίτητης και επαρκούς τεκμηρίωσης των ισχυουσών διαδικασιών έτσι ώστε η SAP να εκτελέσει τις υποχρεώσεις της Υπηρεσίας HEC δυνάμει της Σύμβασης. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον προσδιορισμό της καταλληλότητας της Υπηρεσίας για την επιχείρηση του Πελάτη και την συμμόρφωση με κανονισμούς, νόμους ή συμβάσεις που ισχύουν στα Δεδομένα Πελάτη και την χρήση των Υπηρεσιών HEC από τον Πελάτη.

**3.8** Εάν ο Πελάτης επιλέξει την υλοποίηση Υπηρεσιών από τρίτο μέρος, η SAP δεν θα φέρει καμία ευθύνη για ελαττώματα ή βλάβες που προκαλούνται στην Υπηρεσία HEC ή το Υπολογιστικό Περιβάλλον από τις υπηρεσίες του τρίτου μέρους και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται μείωση στα τιμήματα της Υπηρεσίας HEC. Η SAP μπορεί να αρνηθεί πρόσβαση στην Υπηρεσία HEC ή στο Υπολογιστικό Περιβάλλον σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος πάροχο της υπηρεσίας που η SAP προσδιορίζει στην εύλογη κρίση της ότι θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ή την εμπιστευτικότητα των συστημάτων, δεδομένων ή πνευματικής ιδιοκτησίας της SAP.

**3.9** Ο Πελάτης συμφωνεί να συμμορφωθεί με την Αποδεκτή Πολιτική Χρήσης της SAP, ένα αντίγραφο της οποίας επισυνάπτεται και συνιστά μέρος του Συμπληρώματος σε σχέση με την χρήση από τον Πελάτη των Υπηρεσιών HEC για την διάρκεια της Σύμβασης.

**3.10** Ιστοσελίδες Αναφοράς: Κατά τη Διάρκεια της Σύμβασης, ο Πελάτης θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να φιλοξενεί μέχρι τέσσερις (4) ώρες το μήνα κλήσεις αναφοράς. Οι εν λόγω κλήσεις αναφοράς θα πραγματοποιηθούν μετά την εξασφάλιση έγκρισης από τον Πελάτη και θα συντονιστούν μέσω του Διαχειριστή Λογαριασμού SAP.

#### **4. Δεδομένα Πελάτη**

**4.1.** Η SAP αναγνωρίζει ότι τα Δεδομένα Πελάτη και όλα τα δικαιώματα οποιασδήποτε φύσης και/ή σε σχέση με αυτόν, πρέπει πάντοτε να είναι και να παραμείνουν στην αποκλειστική ιδιοκτησία του Πελάτη, και να υπόκεινται μόνο στα περιορισμένα δικαιώματα που χορηγούνται ρητώς βάσει της Σύμβασης. Ο Πελάτης παρέχει στην SAP το μη αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης των Δεδομένων Πελάτη για αποκλειστικό σκοπό και μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την SAP για παροχή των Υπηρεσιών HEC, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Συμπλήρωμα ή στο Έντυπο Παραγγελίας.

**4.2.** Η SAP (i) δεν θα διαγράψει ή αφαιρεί προειδοποιήσεις του ιδιοκτήτη ή άλλες ενημερώσεις που περιέχονται ή αφορούν τα Δεδομένα Πελάτη, (ii) δεν θα τροποποιεί, αποθηκεύει, αντιγράφει, κοινοποιεί ή χρησιμοποιεί τα Δεδομένα Πελάτη, εκτός εάν είναι απαραίτητο για την τήρηση των υποχρεώσεων της SAP δυνάμει της παρούσας Σύμβασης ή όπως αλλιώς ορίζεται ρητώς από τη Σύμβαση σε συμφωνία με τις διατάξεις της παρούσας Σύμβασης, (iii) δεν θα πραγματοποιεί εύλογες ενέργειες για να προλάβει απώλεια, φθορά, κοινοποίηση, κλοπή, εκμετάλλευση ή υποκλοπή των Δεδομένων Πελάτη και (iv) θα ενημερώνει τον Πελάτη το συντομότερο δυνατό για την κοινοποίηση τυχόν Δεδομένων Πελάτη που έχουν χαθεί, κλαπεί, υποκλαπεί ή έχουν φθαρεί ή διαγραφεί κατά λάθος.

**4.3.** Κατόπιν απαίτησης του Πελάτη, πριν τον τερματισμό ή την λήξη του Εντύπου Παραγγελίας, η SAP, εντός εύλογης χρονικής περιόδου, θα: (α) παρέχει στον Πελάτη μια λογική μορφή των Δεδομένων Πελάτη που αποθηκεύονται στο Υπολογιστικό Περιβάλλον και/ή όπως απαιτήθηκε και εξουσιοδοτήθηκε από τον Πελάτη, (β) αφαιρέσει, διαγράψει, εκκαθαρίσει, επαναντιγράψει ή θα καταστήσει μη προσβάσιμα όλα τα Δεδομένα Πελάτη που παραμένουν ακόμη στο Υπολογιστικό Περιβάλλον στον βαθμό που είναι δυνατό βάσει της εκάστοτε τρέχουσας τεχνολογίας που είναι διαθέσιμη με την Υπηρεσία, εκτός αν και στον βαθμό που οι ισχύουσες νομοθεσίες και οι ισχύοντες κανονισμοί απαιτούν περαιτέρω διατήρηση των εν λόγω δεδομένων. Επιπλέον, αν ο Πελάτης απαιτεί πρόσβαση στην Υπηρεσία για την εξαγωγή ή ανάκτηση των Δεδομένων Πελάτη του μετά από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του τερματισμού ή της λήξης, ο Πελάτης μπορεί να επεκτείνει την Αρχική Διάρκεια ή την εκάστοτε τρέχουσα Περίοδο Ανανέωσης για μέχρι ενενήντα (90) ημέρες ενημερώνοντας τη SAP εντός (30) ημερών από τον τερματισμό ή την λήξη και την καταβολή των μηνιαίων τιμημάτων για την εν λόγω επέκταση που υπολογίστηκε ως μηνιαία αναλογία του ετήσιου Τιμήματος Υπηρεσίας (ή του μηνιαίου Τιμήματος Υπηρεσίας στην περίπτωση του HEC Έργων) που ισχύει για την Υπηρεσία που βρίσκεται αμέσως πριν τον τερματισμό ή την λήξη. Η εν λόγω επέκταση θα τεκμηριώνεται από την Αίτηση Αλλαγής. Με την επιφύλαξη των ανωτέρω, η SAP δεν θα έχει καμία υποχρέωση διατήρησης ή παροχής Δεδομένων Πελάτη.

**4.4.** Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι τα Δεδομένα Πελάτη που έχουν εισαχθεί στο Υπολογιστικό Περιβάλλον από τον Πελάτη, στην Θυγατρική Πελάτη, σε οποιονδήποτε Εξουσιοδοτημένο Χρήστη ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο είναι εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη να έχει πρόσβαση στα Δεδομένα Πελάτη ή οποιοδήποτε πρόσωπο χρησιμοποιεί κάποιον από τους ανωτέρω κωδικούς πρόσβασης (i) δεν έχουν φθαρεί ή (ii) τα τεχνικά δεδομένα που είναι περιορισμένα δυνάμει της ισχύουσας νομοθεσίας για λόγους εθνικής ασφάλειας.

#### **5. Επίπεδα Υπηρεσίας.**

##### **5.1 Τεχνική Διαθεσιμότητα**

Οι ακόλουθες λίστες πίνακα στην Τεχνική Διαθεσιμότητα ισχύουν στο Υπολογιστικό Περιβάλλον των Πελατών. Η SAP θα εντοπίσει και θα αναφέρει στον Πελάτη την "Τεχνική Διαθεσιμότητα" σε μία μηνιαία συνοπτική αναφορά. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την SAP για τυχόν αξιώσεις σε Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την παραλαβή της μηνιαίας αναφοράς Τεχνικής Διαθεσιμότητας.

Τμήμα Υπολογιστικού Περιβάλλοντος	Επίπεδο Υπηρεσίας	Παραβίαση	Αποκατάσταση
PRD	99,5%	TA < Επίπεδο Υπηρεσίας	Η αναφορά περιστατικού και σχεδίου δράσης από την SAP υποβλήθηκε στον Πελάτη μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες. Κάθε 0,1 % TA κάτω από το συμφωνημένο Επίπεδο Υπηρεσίας για κάθε μεμονωμένο σύστημα PRD θα καταλήγει σε 2% Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας του συνολικού Τιμήματος Υπηρεσίας για τον μήνα κατά τον οποίο δεν ικανοποιήθηκε το Επίπεδο Υπηρεσίας για το Όνομα Συστήματος/Αρ.Βαθμίδας που εντοπίστηκε στον Πίνακα Διαμόρφωσης Συστήματος στο Έντυπο Παραγγελίας.
DEV/ QAS	95%	TA < Επίπεδο Υπηρεσίας	Η αναφορά περιστατικού και σχεδίου δράσης από την SAP υποβλήθηκε στον Πελάτη μέσα σε 10 εργάσιμες ημέρες. Κάθε 0,1 % TA κάτω από το συμφωνημένο Επίπεδο Υπηρεσίας για κάθε μεμονωμένο σύστημα DEV/QAS θα καταλήγει σε 1% Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας του συνολικού Επαναλαμβανόμενου Τιμήματος Υπηρεσίας HEC για τον μήνα κατά τον οποίο δεν ικανοποιήθηκε το Επίπεδο Υπηρεσίας για το Όνομα Συστήματος/Αρ.Βαθμίδας που εντοπίστηκε στον Πίνακα Διαμόρφωσης Συστήματος στο Έντυπο Παραγγελίας.

Για σκοπούς υπολογισμού της Τεχνικής Διαθεσιμότητας, τα παρακάτω εξαιρούνται από τον Χρόνο Εκτός Λειτουργίας:

- (i) Προγραμματισμένη Συντήρηση ή μη προγραμματισμένος χρόνος εκτός λειτουργίας, που συμφωνήθηκε από τον Πελάτη
- (ii) ο Πελάτης δεν μπόρεσε να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση ή
- (iii) Οι Χρόνοι Εκτός Λειτουργίας του συστήματος QAS που προκλήθηκαν με τη χρήση του QAS για αποκατάσταση μετά την αποτυχία/για επιδιόρθωση σε σύστημα PRD.
- (iv) Κατάχρηση των δικαιωμάτων πρόσβασης από τον Πελάτη ή χρήση του Αδειοδοτημένου Λογισμικού ή του Λογισμικού Συνδρομής διαφορετικά κατά παραβίαση της Σύμβασης Άδειας ή της Σύμβασης κατά περίπτωση ή διαφορετικά σε αντίθεση με την Τεκμηρίωση.
- (v) αδυναμία του Πελάτη να διατηρήσει την Συντήρηση για το Αδειοδοτημένο Λογισμικό βάσει της ενότητα 2.1 παρακάτω,
- (vi) άλλα ζητήματα πέραν του εύλογου ελέγχου της SAP συμπεριλαμβανοντας τα ακόλουθα:
  - (α) λειτουργία κατόπιν αιτήματος του Πελάτη που απαιτεί από το Υπολογιστικό Περιβάλλον ή μέρος αυτού να απενεργοποιηθεί (όπως σε μια αναβάθμιση έκδοσης).
  - (β) χρόνοι αποκατάστασης δεδομένων χρήστη (ανάκτηση δεδομένων βάσης δεδομένων από το αντίγραφο ασφαλείας μέσων) όπου η βασική αιτία δεν είναι η SAP,
  - (γ) χρόνοι ανάκτησης (εισαγωγή ημερολογίων κίνησης βάσης δεδομένων για ανάκτηση της τρέχουσας κατάστασης δεδομένων) όπου η βασική αιτία δεν είναι η SAP,
  - (δ) διακοπές ως αποτέλεσμα προδιαγραφών που ορίζονται από τους κατασκευαστές του Αδειοδοτημένου Λογισμικού,
  - (ε) διακοπές ή απενεργοποιήσεις του Υπολογιστικού Περιβάλλοντος (ή μέρη αυτού) που απορρέουν από την ποιότητα του Αδειοδοτημένου Λογισμικού που παρασχέθηκε από τον Πελάτη και/ή τις παραμετροποιήσεις του Αδειοδοτημένου Λογισμικού από τον Πελάτη ή το Υπολογιστικό Περιβάλλον, εκτός εάν είναι ευθύνη της SAP.
- (στ) σφάλματα στο δίκτυο του Πελάτη (π.χ. τείχος προστασίας LAN) ή αδυναμίες που προκλήθηκαν από ζητήματα εκτός του Σημείου Οριοθέτησης.
- (ζ) Διακοπές ρεύματος ή διακοπή λειτουργίας του τροφοδοτικού στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

## 5.2 Επίπεδα Υπηρεσίας.

Μια περιγραφή της υποστήριξης που η SAP θα παράσχει για τις Υπηρεσίες HEC θα οριστεί στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας.

Περιγραφή	Τμήμα Υπολογιστικού Περιβάλλοντος στο οποίο ισχύει το Επίπεδο Υπηρεσίας.	Επίπεδα Υπηρεσίας.
Συχνότητα Τήρησης Εφεδρικού Αντιγράφου και περίοδος διατήρησης για Βάσεις Δεδομένων	PRD	Ημερήσιο ολοκληρωμένο εφεδρικό αντίγραφο και εφεδρικό αντίγραφο αρχείου ημερολογίου ανά πρότυπο προϊόν SAP χρόνου διατήρησης 1 Μήνα. Το εφεδρικό αντίγραφο του περιβάλλοντος παραγωγής θα αντιγράφεται σε εναλλακτικό κέντρο δεδομένων.
	DEV/QAS	Εβδομαδιαίο ολοκληρωμένο εφεδρικό αντίγραφο και εφεδρικό αντίγραφο αρχείου ημερολογίου ανά πρότυπο προϊόν SAP. Χρόνος διατήρησης 14 ημερών. Το εφεδρικό αντίγραφο μη παραγωγικού περιβάλλοντος θα αντιγράφεται σε εναλλακτικό κέντρο δεδομένων.
Συχνότητα Εφεδρικού Αντιγράφου και περίοδος διατήρησης για τα συστήματα Αρχείου	PRD	Μηνιαίο πλήρες εφεδρικό αντίγραφο και ημερήσια στοιχεία. Χρόνος διατήρησης δύο μήνες. Το εφεδρικό αντίγραφο του περιβάλλοντος παραγωγής θα αντιγράφεται σε εναλλακτικό κέντρο δεδομένων.
	DEV/QAS	Μηνιαίο πλήρες εφεδρικό αντίγραφο και ημερήσια στοιχεία. Χρόνος διατήρησης δύο μήνες. Το εφεδρικό αντίγραφο του μη παραγωγικού περιβάλλοντος θα αντιγράφεται σε εναλλακτικό κέντρο δεδομένων.
Χρόνος Αντίδρασης Περιστατικού για Διαχείριση Περιστατικού	Πολύ Υψηλή Προτεραιότητα Περιστατικού (ισχύει μόνο για PRD)	20 λεπτά (7x24) και πρόγραμμα ενεργειών προσδιορισμού προβλήματος εντός 4 ωρών
	Υψηλή Προτεραιότητα Περιστατικού	2 ώρες (7x24) για το HEC για Παραγωγή 4 ώρες [τοπική ώρα σε Εργάσιμες Ημέρες] για το HEC για Έργα
	Μεσαία Προτεραιότητα Περιστατικού	4 ώρες [τοπική ώρα για Εργάσιμες Ημέρες]
	Χαμηλή Προτεραιότητα Περιστατικού	1 Εργάσιμη Ημέρα

## 5.3 Προτεραιότητες Περιστατικού

Τα ακόλουθα επίπεδα προτεραιότητας ισχύουν για όλα τα περιστατικά (η προτεραιότητα αυτή πρόκειται να αντιστοιχιστεί από τον Πελάτη και τα οποία μπορούν να αντιστοιχιστούν εκ νέου από την SAP βάσει των κάτωθι κριτηρίων και να ενεργούν εύλογα):

**Πολύ Υψηλή:** Ένα Περιστατικό πρέπει να χαρακτηριστεί με "Πολύ Υψηλή" προτεραιότητα αν το περιστατικό που αναφέρθηκε έχει πολύ σοβαρές επιπτώσεις στις κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες ή στις διαδικασίες IT που σχετίζονται με τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, και η επείγουσα εργασία δεν μπορεί να εκτελεστεί. Αυτό γενικά προκαλείται από τις ακόλουθες συνθήκες:

- Ένα σύστημα PRD είναι τελείως εκτός λειτουργίας.
- Η επικείμενη παραγωγική διαδικασία ή αναβάθμιση τίθεται σε κίνδυνο.
- Οι βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες του Πελάτη επηρεάζονται σοβαρά.
- Δεν υπάρχει διαθέσιμη λύση.

Το περιστατικό απαιτεί άμεση επεξεργασία επειδή η δυσλειτουργία δύναται να προκαλέσει σοβαρές απώλειες.

**Υψηλή:** Ένα Περιστατικό πρέπει να χαρακτηριστεί με "Υψηλή" προτεραιότητα εάν οι κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες επηρεάζονται σοβαρά. Απαραίτητες εργασίες δεν μπορούν να εκτελεστούν. Αυτό προκαλείται από λανθασμένες ή μη κατάλληλες λειτουργίες στο Υπολογιστικό Περιβάλλον που απαιτούνται άμεσα. Το Περιστατικό θα επεξεργαστεί όσο το



δυνατόν γρηγορότερα επειδή μια συνεχή δυσλειτουργία μπορεί να διαταράξει σοβαρά ολόκληρη την παραγωγική επιχειρηματική ροή.

**Μεσαία:** Ένα Περιστατικό πρέπει να χαρακτηριστεί με "Μεσαία" προτεραιότητα εάν οι κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες επηρεάζονται. Το πρόβλημα οφείλεται σε λανθασμένη ή μη κατάλληλες λειτουργίες στο Υπολογιστικό Περιβάλλον. Ένα μήνυμα πρέπει να χαρακτηριστεί με "Μεσαία" προτεραιότητα εάν οι κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες επηρεάζονται.

**Χαμηλή:** Ένα περιστατικό πρέπει να χαρακτηριστεί με "Χαμηλή" προτεραιότητα εάν το πρόβλημα έχει λίγες ή καμία επίπτωση στις κανονικές επιχειρηματικές διαδικασίες. Το πρόβλημα οφείλεται σε λανθασμένες ή μη κατάλληλες λειτουργίες στο Υπολογιστικό Περιβάλλον που δεν απαιτούνται καθημερινά ή χρησιμοποιούνται πολύ σπάνια.

#### 5.4 Αναφορά Επιπέδου Υπηρεσίας

Σε περίπτωση κατά την οποία ένα ή περισσότερα Επίπεδα Υπηρεσίας στην Σύμβαση δεν ικανοποιηθούν, η ακόλουθη διαδικασία θα υλοποιηθεί από τα μέρη:

- α. Είτε η SAP θα ενημερώσει τον Υπεύθυνο Επικοινωνίας του Πελάτη είτε ο Πελάτης θα ενημερώσει τον Υπεύθυνο Λογαριασμών της SAP για να αναλύσει τα στατιστικά των μονάδων μέτρησης των Επιπέδων Υπηρεσίας.
- β. Η SAP εγκαίρως (i) θα προσδιορίσει την βασική αιτία ή την πιθανή βασική αιτία αποτυχίας (εάν είναι γνωστή) για τήρηση του Επιπέδου Υπηρεσίας και (ii) εκτός εάν η αδυναμία είναι δικαιολογημένη. Τότε θα διαμορφωθεί ένα διορθωτικό πρόγραμμα δράσης και θα υποβληθεί στον Πελάτη για γραπτή έγκριση (η οποία δεν θα καθυστερήσει αδικαιολόγητα) και, μετά την γραπτή έγκριση του Πελάτη θα εφαρμοστεί το πρόγραμμα σε εύλογο χρονικό διάστημα (και σε συμφωνία με τα συμφωνημένα χρονικά πλαίσια).
- γ. Εάν ισχύει, η SAP θα παρέχει τις συγκεκριμένες Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας όπως περιγράφονται παρακάτω στην Ενότητα 5.5.
- δ. Η SAP θα απαλλαγεί από την υποχρέωσή της να καταβάλλει Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας και δεν θα παραβιάζει το Επίπεδο Υπηρεσίας όπου η ανάλυση της βασικής αιτίας (όπως εύλογα εκτελέστηκε από την SAP), η οποία καταδεικνύει την αδυναμία τήρησης του σχετικού Επιπέδου Υπηρεσίας προκλήθηκε από τον Πελάτη. Σε περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης διαφωνήσει με την ανάλυση της βασικής αιτίας, τα μέρη θα συζητήσουν την ανάλυση της βασικής αιτίας σύμφωνα με την διαδικασία κλιμάκωσης της ενότητας 8 του παρόντος Συμπληρώματος.

#### 5.5 Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας

Δυνάμει της ενότητας 5.1, όπου η SAP αδυνατεί να τηρήσει το Επίπεδο Υπηρεσίας, η SAP θα είναι υπεύθυνη έναντι του Πελάτη για την αντίστοιχη Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας όπως ορίζεται στην παρούσα ενότητα. Η Πίστωση Επιπέδου Υπηρεσίας υπολογίζεται ως το άθροισμα των Πιστώσεων Επιπέδου Υπηρεσίας για το DEV/QAS και PRD για τα Επίπεδα Υπηρεσίας TA που αναφέρονται στην ενότητα 5.1 ανωτέρω. Η SAP θα αφαιρέσει το ποσό οποιασδήποτε Πίστωσης Επιπέδου Υπηρεσίας που κατέχεται από τον Πελάτη από το επόμενο Τιμολόγιο (ή εάν δεν υπάρχει τιμολόγιο από το τραπεζικό έμβασμα σε κάθε λογαριασμό όπως προσδιορίζει ο Πελάτης εγγράφως).

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι σε καμία περίπτωση ο συνολικός μέγιστος αριθμός Πιστώσεων Επιπέδου Υπηρεσίας δεν θα υπερβαίνει είτε (i) το 100% του Τιμήματος Υπηρεσίας για οποιονδήποτε μήνα ή (ii) για κάθε δεδομένο έτος σύμβασης, δεν θα υπερβαίνει το συνολικό ποσό που ισούται με το ένα τρίτο του ετήσιου Τιμήματος Υπηρεσίας για το έτος σύμβασης (ή ένα τρίτο του συνολικού Τιμήματος Υπηρεσίας που χρεώθηκαν εάν η Περίοδος που ορίζεται στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας είναι μικρότερη από ένα (1) έτος. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι οι Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας που καθορίζονται στο παρόν αποτελούν αποκλειστική αδυναμία της SAP να ικανοποιήσει τις καθορισμένες Συμβάσεις Επιπέδου Υπηρεσίας.

#### 5.6 Τερματισμός για Αποτυχία Επιπέδου Υπηρεσίας

Ο Πελάτης δύναται να τερματίσει το παρόν Έντυπο Παραγγελίας με πρότερη ενημέρωση τερματισμού τριάντα (30) ημερών εγγράφως στην SAP, εάν η SAP χάσει ένα συμφωνημένο Επίπεδο Υπηρεσίας όπως ορίζεται στο παρόν Συμπλήρωμα για 3 συνεχόμενους μήνες. Ο Πελάτης δύναται να εφαρμόσει το παρόν δικαίωμα τερματισμού εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή της αντίστοιχης αναφοράς Επιπέδου Υπηρεσίας που δείχνει την αδυναμία του ισχύοντος Επιπέδου Υπηρεσίας.

#### 5.7 Αλλαγές σε Επίπεδα Υπηρεσίας

Η SAP δύναται, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να τροποποιήσει τους όρους του Επιπέδου Υπηρεσίας που ορίστηκαν στις ενότητες 5.1 έως 5.5. άνωθι κατόπιν ενημέρωσης του Πελάτη, με την προϋπόθεση ότι η SAP δεν θα μειώσει υλικά τα Επίπεδα Υπηρεσίας, τις Πιστώσεις Επιπέδου Υπηρεσίας ή άλλη διάταξη Επιπέδου Υπηρεσίας κατά την διάρκεια του Εντύπου Παραγγελίας.

### 6. Ασφάλεια SAP για Υπηρεσίες HEC

#### 6.1 Πλαίσιο Ασφαλείας SAP Cloud

Η SAP θα συμμορφωθεί με το Πλαίσιο Ασφαλείας SAP Cloud, το οποίο ενσωματώνεται και συνιστά μέρος του παρόντος Συμπληρώματος ή ισοδύναμου του στη διάρκεια του Εντύπου Παραγγελίας μεταξύ Πελάτη και SAP για τις Υπηρεσίες HEC, με την προϋπόθεση ότι η SAP διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρήσει και/ή να ενημερώσει το Πλαίσιο Ασφαλείας SAP Cloud



κατά την διακριτική ευχέρεια της SAP, με την προϋπόθεση ότι η SAP δεν μειώνει το συνολικό επίπεδο ασφαλείας που παρέχεται. Η SAP θα παρέχει αντίγραφο του Πλαισίου Ασφαλείας SAP Cloud στον Πελάτη κατόπιν απαίτησης.

## 6.2 Έλεγχοι Ασφαλείας HEC

Στη διάρκεια του Εντύπου Παραγγελίας μεταξύ του Πελάτη και της SAP για τις Υπηρεσίες HEC, η SAP θα διατηρήσει το δικαίωμα με δική της επιβάρυνση να παράσχει αναφορά ελέγχου από μία εθνικά αναγνωρισμένη εξωτερική ελεγκτική εταιρεία, η οποία να συμβαδίζει με τις Αναφορές από το American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC) ή ισοδύναμό του και θα παρέχει ή θα καθιστά διαθέσιμο στον Πελάτη, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, ένα αντίγραφο κάθε αναφοράς SOC 1 και/ή SOC 2 κατά τη διάρκεια που η σχετική περίοδος ελέγχου για τα ισχύοντα συστήματα PRD εντός Υπολογιστικού Περιβάλλοντος, που θα ενημερώνονται τουλάχιστον ετησίως για τα ισχύοντα συστήματα PRD.

## 7. Παρακολούθηση.

Η SAP είναι και θα παραμείνει υπεύθυνη για τον έλεγχο χρήσης από τον Πελάτη των Υπηρεσιών HEC για διασφάλιση της συμμόρφωσης του Πελάτη με την παρούσα Σύμβαση και δυνάμει όλων των άλλων διατάξεων εμπιστευτικότητας που ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση, η SAP μπορεί να χρησιμοποιήσει τις πληροφορίες που αφορούν τη χρήση της Υπηρεσίας HEC από τον Πελάτη για να βελτιώσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της SAP και να παράσχει στον Πελάτη αναφορές για την χρήση της Υπηρεσίας HEC.

## 8. Επίλυση Διαφορών.

Κάθε συμβαλλόμενος θα ορίζει έναν αντιπρόσωπο, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την επικοινωνία με το άλλο μέρος αναφορικά με την εκτέλεση δυνάμει των Υπηρεσιών HEC. Κάθε συμβαλλόμενος θα ορίζει έναν αντιπρόσωπο, ο οποίος θα ενεργεί ως υπεύθυνος λήψης αποφάσεων σε περίπτωση διαμάχης ή κλιμάκωσης που δεν μπορεί να επιλυθεί μεταξύ των υπευθύνων επικοινωνίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

## 9. Απαιτήσεις Αποδεκτής Χρήσης.

Ο Πελάτης παραδέχεται ρητώς και συμφωνεί ότι (α) ούτε η SAP ούτε κάποιος από τους υπεργολάβους της δεν φέρουν ευθύνη για αρχεία, σελίδες, δεδομένα, εργασίες, πληροφορίες και/ή υλικά που αποθηκεύονται, εμφανίζονται, συνδέονται, διανέμονται ή μεταφέρονται προς, από ή από τον Πελάτη ή τις θυγατρικές του εταιρείες ("Περιεχόμενο Πελάτη") και (β) ούτε η SAP ή οι υπεργολάβοι της πραγματοποιούν άμεση εμποπτεία ή έλεγχο του Περιεχομένου Πελάτη που αποθηκεύεται, εμφανίζεται ή μεταφέρεται στο Δίκτυο. Δίκτυο σημαίνει διαδικτυακοί διακομιστές, διακομιστές βάσης δεδομένων και εφαρμογής και LAN και WAN. Ο Πελάτης παραδέχεται και συμφωνεί ότι εάν ο Πελάτης παραβιάσει ή φέρεται να παραβιάζει την Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης και ο Πελάτης δεν έχει αποκαταστήσει την εν λόγω παραβίαση μέσα σε δέκα (10) ημέρες ξεκινώντας από την παραλαβή της γραπτής ενημέρωσης από την SAP για την εν λόγω παραβίαση: (i) η SAP μπορεί να αναστείλει ή να τερματίσει τις Υπηρεσίες HEC σε περιορισμένο βαθμό απαραίτητο για να σταματήσει αυτή την παραβίαση (συμπεριλαμβανομένης εάν είναι εύλογα απαραίτητο της αφαίρεσης του Περιεχομένου του Πελάτη που αποθηκεύτηκε στο Υπολογιστικό Περιβάλλον), (ii) η SAP μπορεί να αγοράσει κάθε νόμιμη, ίση και συμβατική θεραπεία διατίθεται στην SAP και (iii) η SAP μπορεί να συνεργαστεί πλήρως με κάθε αστική ή εγκληματική έρευνα ή νόμιμη ενέργεια που σχετίζεται με την Πρόσβαση του Πελάτη ή την χρήση των Υπηρεσιών HEC.

Ο Πελάτης δεν θα:

- α. Μεταπωλήσει, υποδεχτεί ή διαφορετικά παράσχει τις Υπηρεσίες HEC σε τρίτα μέρη (εξαιρουμένων Εξουσιοδοτημένων Χρηστών) εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά γραπτώς από τα Μέρη στο παρόν ή
- β. Η χρήση των Υπηρεσιών HEC ή η άδεια χρήσης των Υπηρεσιών HEC με οποιονδήποτε τρόπο (συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό μεταφοράς, διανομής ή αποθήκευσης) για οποιονδήποτε σκοπό που είναι ή είναι πιθανό να είναι παράνομος ή παραβιάζει κυβερνητικό νόμο, κανονισμό, κανόνα, δικαστική απόφαση, συνθήκη ή τιμολόγιο ή είναι δόλιος ή παραπλανητικός,
- γ. Να παραβιάζει τα δικαιώματα της SAP ή τρίτου μέρους ή αλλιώς να θίγει την SAP ή άλλο τρίτο μέρος,
- δ. Να είναι άσεμνος, ενοχλητικός ή οδυνηρός,
- ε. Να είναι αποδιοργανωτικός, επιβλαβής ή διαφορετικά να εκμεταλλεύεται ή να κάνει κατάχρηση των πόρων του δικτύου ή του Διαδικτύου ή συνδεδεμένων πόρων ή
- στ. Να προβαίνει σε μη εξουσιοδοτημένη χρήση, πρόσβαση ή έλεγχο φιλοξενίας, δικτύου ή άλλου δικτύου ή στοιχείου ή συσκευής, συστήματος αναγνώρισης, δεδομένων, τοποθεσίας ιστοσελίδας, κωδικού πρόσβασης, λογαριασμού ή άλλης παραβίασης μέτρου ασφαλείας.

Παραδείγματα:

Χωρίς περιορισμό για τα παραπάνω, η ανάληψη ή προσπάθεια ανάληψης συμπεριφοράς στην μη αποκλειστική λίστα θεωρείται παραβίαση της Πολιτικής Αποδεκτής Χρήσης:

- α. Πορνογραφία.
- β. Καταδίωξη.

- γ. Τροποποίηση πηγών δεδομένων (πρόκληση προέλευσης ακατάλληλων πληροφοριών ή διακίνηση δικτύου).
- δ. Διατάξεις με μορφή Πυραμίδας ή Ponzi.
- ε. Μίμηση, μετεγκατάσταση ή πλαστογράφηση ταυτότητας, χρησιμοποιώντας διακομιστή email τρίτου μέρους για αναδιανομή χωρίς έγγραφη εξουσιοδότηση ή αλλοίωση ή παραποίηση κεφαλίδων ηλεκτρονικών μηνυμάτων, συμπεριλαμβανομένου μέρους της κεφαλίδας πακέτου IP και/ή ηλεκτρονικής διεύθυνσης, ταυτότητας αποστολέα, καταχώρισης ή άλλης μεθόδου που χρησιμοποιείται για να πλαστογραφήσει, να συγκαλύψει ή να αποκρύψει την ταυτότητα του χρήστη ή για να προκαλέσει διαταραχή),
- στ. Παραβίαση δικτύου ή εξαπάτηση (μη εξουσιοδοτημένη χρήση πηγών λογαριασμών μη Πελάτη, εξαπάτηση, κλοπή ή απελευθέρωση των κωδικών πρόσβασης κλπ.)
- ζ. Διανομή επιβλαβών κωδικών όπως ιοί υπολογιστών, λογισμικό σκουλήκι και λειτουργία παγίδας,
- η. Υπερφόρτωση κοινής υποδομής ή
- θ. Μη αποδοχή υπηρεσίας, ποταμοειδής εμφάνιση SYN ή άλλες επιθέσεις με την αποστολή μαζικών όγκων δεδομένων ή άλλη καταχρηστική συμπεριφορά ή απενεργοποίηση του συστήματος παραλήπτη.

## ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι ακόλουθες προαιρετικές υπηρεσίες ΔΕΝ περιλαμβάνονται σε Υπηρεσίες HEC και ΔΕΝ παρέχονται από την SAP εκτός εάν αγοραστούν από τον Πελάτη έναντι τιμήματος και διατυπωθούν ρητά στο ισχύον Έντυπο Παραγγελίας ή Αίτημα Αλλαγής.

### A. Προαιρετικό: Υπηρεσίες Μετάβασης

Ο Πελάτης δύναται να επιλέξει να αγοράσει τις ακόλουθες Υπηρεσίες Μετάβασης από την SAP εισερχόμενος σε ένα Αίτημα Αλλαγής και καταβάλλοντας τα αντίστοιχα τιμήματα στις τότε τρέχουσες τιμές της SAP όπως ορίζονται στο παρόν Αίτημα Αλλαγής: (α) υπηρεσίες για μετάβαση του Πελάτη από τις Υπηρεσίες HEC για υπηρεσίες αντικατάστασης που παρέχονται από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος που έχει οριστεί από τον Πελάτη και (β) τα Δεδομένα Πελάτη σε μορφή μέσω ανιγράφου ασφαλείας που χρησιμοποιείται από την SAP ή άλλη μορφή κατόπιν κοινής συμφωνίας. Η SAP θα παρέχει Υπηρεσίες Μετάβασης που αγοράστηκαν από τον Πελάτη κατόπιν λήξης της διάρκειας των Υπηρεσιών HEC.

### B. Προαιρετικό: Υπηρεσίες Αποκατάστασης Καταστροφής

#### Ορισμοί:

Ο όρος "**Καταστροφή**" αναφέρεται σε ένα γεγονός σε σημαντικό βαθμό, το οποίο δημιουργεί σοβαρή διατάραξη της παράδοσης των Υπηρεσιών HEC και μπορεί να περιλαμβάνει φυσικές βλάβες ή καταστροφές στο κέντρο δεδομένων της SAP ή στο Υπολογιστικό Περιβάλλον. Μπορεί να είναι φυσικές καταστροφές (όπως πλημμύρες, ανεμοστρόβιλοι ή σεισμοί) και/ή ανθρώπινες καταστροφές (συμπεριλαμβανομένων επικίνδυνων διαρροών υλικού, διάλυση υποδομών και βιοτρομοκρατίας). Μία Καταστροφή τυπικά δεν περιορίζεται σε ένα μεμονωμένο σύστημα ή πεδίο αλλά σε μεγαλύτερα μέρη μίας υποδομής.

Ο όρος "**Αποκατάσταση Καταστροφής**" (ή **Υπηρεσίες DR** ή **DR**) αναφέρεται στην υπηρεσία αποκατάστασης, στη διαδικασία, τις πολιτικές και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την προετοιμασία για αποκατάσταση ή συνέχιση της τεχνολογίας ή υποδομής, η οποία περιλαμβάνεται ρητά στο Έντυπο Παραγγελίας των Υπηρεσιών DR. Το DR δεν είναι μία διαδικασία προς αποκατάσταση διακοπής σε απομονωμένα συστήματα σε περιστατικά υλικού ή λογισμικού (π.χ. το DR δεν υποκαθιστά ή αντικαθιστά τα Επίπεδα Υπηρεσίας Τεχνικής Διαθεσιμότητας που περιγράφονται στο παρόν Συμπλήρωμα).



Ο όρος "**Metro DR**" αναφέρεται σε μία Υπηρεσία Αποκατάστασης Καταστροφών στην οποία η SAP παρέχει τις Υπηρεσίες DR (με συστήματα αποκατάστασης μετά την αποτυχία) από ένα κέντρο δεδομένων <100 χλμ. μακριά από το πρότυπο κέντρο δεδομένων, παρέχοντας χαμηλότερο κόστος και μικρότερο RPO αλλά μεγαλύτερο κίνδυνο αναφορικά με μία τοπική καταστροφή, η οποία επηρεάζει και τα δύο κέντρα δεδομένων.

Ο όρος "**Περιφερειακό DR**" αναφέρεται σε μία Υπηρεσία Αποκατάστασης Καταστροφών στην οποία η SAP παρέχει τις Υπηρεσίες DR (με τα συστήματα αυτόματης μεταγωγής) από ένα κέντρο δεδομένων περισσότερο από 100 χλμ. μακριά από το πρότυπο κέντρο δεδομένων, για ελαχιστοποίηση του κινδύνου τοπικής καταστροφής που επηρεάζει και τα δύο κέντρα δεδομένων.

Ο όρος "**RPO**" (ή "**Σκοπός Σημείου Αποκατάστασης**) αναφέρεται στην μέγιστη επιτρεπόμενη περίοδο στην οποία τα Δεδομένα Πελάτη μπορούν να χαθούν λόγω Καταστροφής (είναι δηλαδή ο χρόνος μεταξύ του τελευταίου ανιγράφου ασφαλείας και της Καταστροφής).

Ο όρος "**RTO**" (ή "**Σκοπός Σημείου Αποκατάστασης**) αναφέρεται στην διάρκεια στην οποία το Λογισμικό Συνδρομής / το Αδειοδοτημένο Λογισμικό και το PRD δεν είναι σε θέση να προστατεύσουν τις Υπηρεσίες HEC σε περίπτωση Καταστροφής (δηλαδή ο χρόνος μεταξύ μίας Καταστροφής και της επαναδιαθεσιμότητας των συστημάτων).

Η SAP παρέχει πρότυπες Υπηρεσίες DR με προκαθορισμένες παραμέτρους αναφορικά με το RPO/RTO για ορισμένα χαρακτηριστικά συστήματος στο βαθμό που τηρούνται αυτές οι προδιαγραφές και προϋποθέσεις. Η SAP θα απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις των Υπηρεσιών DR στο βαθμό (και για την διάρκεια κατά την οποία) ο Πελάτης δεν καταφέρει να τηρήσει καμία από τις ακόλουθες προδιαγραφές και η αδυναμία αυτή προλαμβάνει την SAP από την εφαρμογή των ισχυουσών Υπηρεσιών DR.

- Τα ισχύοντα στοιχεία χρησιμοποιούνται τεχνικά όπως παρέχονται από την SAP και οποιαδήποτε παραμετροποίηση ή αναπτύξεις ή τροποποιήσεις τρίτου μέρους που επηρεάζουν τα ισχύοντα στοιχεία δεν καλύπτονται (εξαιρουμένων διαμορφώσεων/τροποποιήσεων μόνο σε ABAP συστήματα με χρήση εργαλείων πρότυπης διαμόρφωσης SAP

ABAP και εξαιρουμένων προϊόντων τρίτου μέρους που ενσωματώνονται στο λογισμικό SAP).

- Τα ισχύοντα συστήματα παραμένουν εντός ορίων αναφορικά με το μέγεθος και την διάταξη που ορίζεται στην Σύμβαση.
- Οι διεπαφές στο πλαίσιο DR περιορίζονται σε διεπαφές/πρωτόκολλα που υποστηρίζονται από τα συστήματα SAP εκτός πλαισίου (π.χ. RFC, κλήσεις διαδικτυακής υπηρεσίας, Επίπεδα Αρχεία, XML και IDOCS) για συστατικά που έχουν τοποθετηθεί στο κέντρο δεδομένων. Οι διεπαφές που απαιτούν πρόσθετες λύσεις ή συστατικά εντός πλαισίου HEC, καθώς και εξωτερικής σύνδεσης, είναι εκτός του πρότυπου πεδίου DR.
- Όλες οι αποθήκες που περιέχουν Δεδομένα Πελάτη που πρέπει να αντιγραφούν στην τοποθεσία DR είναι βάσεις δεδομένων, διαφορετικά PRO φορές μπορεί να είναι ουσιαστικά περισσότερες, επομένως δεν εμπίπτουν στον ορισμό των πρότυπων υπηρεσιών DR.

Οι αντίστοιχες παράμετροι εξαρτώνται από την επιλεγμένη διάταξη DR (Metro DR/ Περιφερειακό DR) την πλατφόρμα βάσης δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε και την προσκόλληση στις ανωτέρω προϋποθέσεις για πρότυπες υπηρεσίες DR. Οι προκαθορισμένες παράμετροι για αυτές τις πρότυπες υπηρεσίες DR είναι:

	Metro DR	Περιφερειακό DR
Βάση Δεδομένων SAP HANA	RTO=12 ώρες, RPO=0 ώρες	RTO=12 ώρες, RPO=30 λεπτά
Βάση Δεδομένων Sybase ASE	RTO=12 ώρες, RPO=30 λεπτά**	RTO=12 ώρες, RPO=30 λεπτά

\*\* Η αντιγραφή της βάσης δεδομένων ASE επί του παρόντος δεν υποστηρίζεται σε συνεχή λειτουργία, η οποία είναι προϋπόθεση για ένα RPO 0 Εάν αυτή η αδυναμία καταστεί διαθέσιμη και τα αντίστοιχα συστήματα ενημερωθούν σε αυτή τη νέα έκδοση και ελεγχθούν αποτελεσματικά, και τα δύο μέρη εκείνη τη στιγμή συμφωνούν σε ένα τροποποιημένο PRO 0 ωρών μέσω Αιτήματος Αλλαγής χωρίς πρόσθετη χρέωση υπηρεσίας.

Ο Πελάτης κατανοεί και συμφωνεί ότι τα χαρακτηριστικά απόδοσης ενδέχεται να μειωθούν ενώ υπάρχει αδυναμία εκτέλεσης των Υπηρεσιών DR, με την προϋπόθεση ωστόσο ότι αυτοί οι περιορισμοί στην απόδοση μπορούν να εκτελεστούν μόνο στο βαθμό που η Καταστροφή συνιστά ανωτέρα βία.

Άλλες Υπηρεσίες DR που ισχύουν για τις Υπηρεσίες DR πέραν αυτών που ορίζονται στο HEC PR στο πλαίσιο των πρότυπων Υπηρεσιών DR της SAP. Εάν ζητηθεί από τον Πελάτη, αυτές οι πρόσθετες Υπηρεσίες DR ("Πρόσθετες Υπηρεσίες DR") πρέπει να περάσουν από περαιτέρω αξιολόγηση με βάση την αρχιτεκτονική και τις προδιαγραφές του Πελάτη. Λεπτομέρειες για την εφαρμογή των πρόσθετων υπηρεσιών DR θα συμφωνηθούν με τον Πελάτη, συμπεριλαμβάνοντας αναθεωρημένες εκτιμώμενες φορές αποτυχίας και μέγιστη απώλεια δεδομένων και τα μέρη θα συμφωνήσουν από κοινού για το RPO και το RTO για τις Πρόσθετες Υπηρεσίες DR ως αποτέλεσμα της εφαρμογής σε Αίτημα Αλλαγής. Ως μέρος της παρούσας διαδικασίας, η SAP θα καταβάλει εύλογες προσπάθειες για να φέρει το RPO/RTO για την Εγκατάσταση Συστήματος όπως ορίζεται στο Έντυπο Παραγγελίας σε παρόμοιο εύρος σύμφωνα με τα καθορισμένα πακέτα.

#### **Κανονική δοκιμή DR.**

Η SAP προσφέρει μία ετήσια δοκιμή αποτυχίας DR ως μέρος των Υπηρεσιών DR για έλεγχο της αξιοπιστίας των Υπηρεσιών DR. Η SAP θα εκτελέσει εκ νέου έγκαιρα δοκιμές ανάκτησης DR για να επιτύχει τα ισχύοντα πρότυπα και θα ενημερώσει τον Πελάτη για τυχόν αποτυχίες. Για την ετοιμότητα της Υπηρεσίας DR, ο Πελάτης θα τηρήσει την υποδομή και επιχειρηματική προετοιμασία σύμφωνα με το HEC RR και όπως μπορεί να συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ των μερών σε ένα Αίτημα Αλλαγής. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται και συμφωνεί ότι οι στόχοι επιχειρηματικής συνέχειας του Πελάτη μπορεί να απαιτούν περαιτέρω προσπάθειες από τον Πελάτη, πλέον και πέραν του πεδίου των ευθυνών της SAP Για τις Υπηρεσίες HEC και/ή DR του παρόντος.