

## SUPPORT SCHEDULE FOR CLOUD SERVICES

### PLAN POMOCY TECHNICZNEJ DLA USŁUG W CHMURZE

This Support Schedule is part of the Agreement for Cloud Services between SAP and Customer.

*Niniejszy Plan pomocy technicznej stanowi część Umowy na Usługi w chmurze zawartej między SAP a Klientem.*

#### 1. DEFINITIONS

##### DEFINICJE

- 1.1. **"Go-Live"** marks the point in time from when, after set-up of the Cloud Services for Customer, the Cloud Services can be used by Customer for processing real data in live operation mode and for running Customer's internal business operations in accordance with its agreement for such Cloud Services.

*„Start produkcyjny” oznacza moment, od którego po konfiguracji Usług w chmurze Klient może z nich korzystać w celu przetwarzania prawdziwych danych w trybie rzeczywistym oraz obsługi swoich wewnętrznych operacji biznesowych zgodnie z obowiązującą go umową dotyczącą tych Usług w chmurze.*

- 1.2. **"Local Business Hours"** means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with local time zone applicable to the Customer's address.

*„Lokalne godziny pracy” oznaczają okres od godziny 08:00 do godziny 18:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem lokalnych dni wolnych od pracy, zgodnie ze strefą czasową obowiązującą w miejscu lokalizacji adresu Klienta.*

- 1.3. **"SAP's Customer Support Website"** means SAP's customer facing support website (see: <https://support.sap.com> unless a different support website is listed in the Agreement or <https://support.sap.com/contactus>). In selected Cloud Services, support can also be accessed via the application itself.

*„Witryna wsparcia technicznego dla klientów SAP” oznacza witrynę oferującą wsparcie techniczne przeznaczoną dla klientów SAP (zob.: <https://support.sap.com> lub inny adres wskazany w Umowie albo <https://support.sap.com/contactus>). W przypadku wybranych Usług w chmurze wsparcie może być również dostępne z poziomu samej aplikacji.*

#### 2. SCOPE OF SUPPORT AND SUCCESS OFFERINGS

##### ZAKRES POMOCY TECHNICZNEJ I OFERTA PROGRAMÓW SUCCESS

- 2.1. General

*Postanowienia ogólne*

- 2.1.1. SAP offers the following:

*SAP oferuje:*

- a) SAP Enterprise Support, cloud editions: Foundational engagement support as part of the Cloud Service with focus on customer interaction and case resolution.

*SAP Enterprise Support, wersje w chmurze: podstawowe wsparcie klienta w ramach Usługi w chmurze, z naciskiem na aktywną interakcję z klientem i rozwiązywanie zgłoszonych problemów.*

- b) SAP Preferred Success: An add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions that includes strategic guidance, solution-specific best practices and success programs to help drive consumption and value realization.-

*SAP Preferred Success: dodatek add-on do usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze, obejmujący strategiczne wytyczne, najlepsze praktyki dotyczące danego rozwiązania oraz dostęp do programów Success, które ułatwiają korzystanie z usług oraz realizowanie wartości.-*

- c) SAP Enterprise Support, cloud editions is included in the subscription fees for the Cloud Services stated in the Order Form unless alternative support terms are agreed. SAP Preferred Success may be purchased for eligible Cloud Services for an additional fee, as an add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions.

SAP Preferred Success is not available, and not provided, for any third-party cloud services purchased through SAP.

*Usługi SAP Enterprise Support, wersje w chmurze, są dostępne w ramach opłat subskrypcyjnych za Usługi w chmurze określonych w Formularzu zamówienia, o ile nie określono innych warunków pomocy technicznej. Usługi SAP Preferred Success można nabyć za dodatkową opłatą z wybranymi Usługami w chmurze. Stanowią one dodatek do usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze. Usługi SAP Preferred Success nie są dostępne i nie są świadczone w przypadku usług w chmurze osób trzecich zakupionych za pośrednictwem SAP.*

- 2.1.2. Beginning on the effective date of Customer's agreement for Cloud Services, Customer may contact SAP's support organization as the primary point of contact for support services.

*Od dnia wejścia w życie umowy Klienta dotyczącej Usług w chmurze Klient może kontaktować się z działem pomocy technicznej SAP będącym głównym punktem kontaktowym w zakresie usług pomocy technicznej.*

- 2.1.3. Customer Interaction Center languages: SAP provides initial telephone contact for Customer Contacts through the SAP one support phone number "CALL-1-SAP" (see CALL-1-SAP page: <https://support.sap.com/contactus>) or via other solution specific hotlines in the following languages: English (24x7) and, depending on local office hours and availability, in German, French, Italian, Spanish, Polish, Russian (during European office hours); Japanese, Chinese, Korean, Bahasa (during Asia/Pacific office hours); Portuguese and Spanish (during Latin America office hours). Issues which lead to a support case which is processed by specialized technical or third party support engineers worldwide are handled in English only.

*Języki dostępne w centrum obsługi klienta: SAP zapewnia Osobom kontaktowym Klienta możliwość początkowego kontaktu telefonicznego pod jednym numerem telefonicznym działu usług pomocy technicznej SAP — „CALL-1-SAP” (zgodnie z informacją na stronie CALL-1-SAP: <https://support.sap.com/contactus>) lub za pośrednictwem innych infolinii poświęconych poszczególnym rozwiązaniom obsługiwanym w następujących językach: angielskim (przez całą dobę, 7 dni w tygodniu) oraz w zależności od lokalnych godzin pracy i dostępności w języku niemieckim, francuskim, włoskim, hiszpańskim, polskim, rosyjskim (w godzinach pracy obowiązujących w Europie); japońskim, chińskim, koreańskim, bahasa (w godzinach pracy obowiązujących w regionie Azji i Pacyfiku); portugalskim i hiszpańskim (w godzinach pracy obowiązujących w Ameryce Łacińskiej). Problemy sklasyfikowane jako przypadek dotyczący pomocy technicznej i wymagające przetwarzania przez wyspecjalizowanego inżyniera lub zewnętrznego technika pomocy technicznej są obsługiwane tylko w języku angielskim.*

- 2.2. Mission Critical Support

*Pomoc techniczna o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy*

<b>Feature</b> <b>Funkcja</b>	<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b> <b>SAP Enterprise Support, wersje w chmurze</b>	<b>SAP Preferred Success</b> <b>SAP Preferred Success</b>
24x7 mission critical support for P1 and P2 cases (English only) <i>Całodobowa pomoc techniczna o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy w przypadku zgłoszeń P1 i P2 (wyłącznie w języku angielskim)</i>	Global case handling by SAP for issues related to support, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Corrective Action Targets (as set forth in Section 0 below). <i>Globalna obsługa przypadków dotyczących pomocy technicznej przez SAP, w tym Umów dotyczących poziomów usług w odniesieniu do Reakcji początkowej, Dalszych kontaktów i Docelowego czasu podjęcia czynności korygujących (jak opisano w punkcie 3 poniżej).</i>	24x7 prioritized case handling and enhanced Initial Response and Corrective Action Targets (as set forth in Section 0 below). <i>Całodobowa priorytetowa obsługa zgłoszeń oraz skrócony Docelowy czas reakcji początkowej i Docelowy czas podjęcia czynności korygujących (jak opisano w punkcie 3 poniżej).</i>

<p>Non-mission critical support for P3 and P4 cases (English only)</p> <p><i>Pomoc techniczna niemająca kluczowego znaczenia dla działalności firmy w przypadku zgłoszeń P3 i P4 (wyłącznie w języku angielskim)</i></p>	<p>Available during Local Business Hours (as set forth in Section 3 below).</p> <p><i>Dostępna w Lokalnych godzinach pracy (jak opisano w punkcie 3 poniżej).</i></p>	<p>Enhanced Initial Response Targets (as set forth in Section 0 below).</p> <p><i>Skrócony Docelowy czas reakcji początkowej (jak opisano w punkcie 3 poniżej).</i></p>
<p>24x7 Customer interaction center</p> <p><i>Całodobowe centrum obsługi klienta</i></p>	<p>Support center that customers may contact for general support related inquiries through the contact channels described in Section 2.1.3.</p> <p><i>Centrum obsługi, z którym klienci mogą kontaktować się w przypadku ogólnych zapytań dotyczących pomocy technicznej za pośrednictwem kanałów komunikacji opisanych w punkcie 2.1.3.</i></p>	
<p>Global support backbone</p> <p><i>Globalna infrastruktura pomocy technicznej</i></p>	<p>SAP's knowledge database and extranet where SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. This includes SAP's Customer Support Website.</p> <p><i>Baza wiedzy oraz sieć ekstranet SAP, w których SAP udostępnia treści i usługi wyłącznie swoim klientom i partnerom. W jej skład wchodzi Witryna wsparcia technicznego dla klientów SAP.</i></p>	<p>Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.</p> <p><i>W ramach usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze.</i></p>
<p>End-to-end supportability</p> <p><i>Kompleksowa pomoc techniczna</i></p>	<p>Support for cases that occur in integrated business scenarios consisting of SAP Cloud Services or both SAP Cloud Services and SAP Software with a valid SAP support agreement.</p> <p><i>Pomoc w przypadku zgłoszeń dotyczących problemów występujących w zintegrowanych scenariuszach biznesowych, w których pojawiają się Usługi SAP w chmurze lub zarówno Usługi SAP w chmurze, jak i Oprogramowanie SAP, objęte ważną umową dotyczącą pomocy technicznej.</i></p>	

2.3. Learning and Empowerment

*Szkolenia i zwiększanie kompetencji*

<b>Feature</b> <b>Funkcja</b>	<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b> <b>SAP Enterprise Support, wersje w chmurze</b>	<b>SAP Preferred Success</b> <b>SAP Preferred Success</b>
<p>Remote SAP support content and services</p> <p><i>Treści i usługi pomocy technicznej SAP dostarczane zdalnie</i></p>	<p>Remote support content and services (e.g., Meet-the-Expert sessions) in various formats which may include live and recorded webinars, tutorials, best practices, self-paced learning materials and workshop-style interactive remote sessions. Content and session schedules are stated on SAP's Customer Support Website in the <a href="#">SAP Enterprise Support Academy</a> section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.</p> <p><i>Treści i usługi pomocy technicznej dostarczane zdalnie (np. sesje spotkań z ekspertami „Meet-the-Expert”) w różnych formatach, które mogą obejmować webinaria na żywo i nagrane, samouczki, najlepsze praktyki, materiały edukacyjne do wykorzystania w dowolnym czasie oraz interaktywne sesje zdalne w formie warsztatów. Materiały i harmonogramy sesji znajdują się w Witrynie wsparcia technicznego dla klientów SAP w sekcji <a href="#">SAP Enterprise Support Academy</a>. Decyzje dotyczące harmonogramów, dostępności oraz metodyki prowadzenia szkoleń podejmuje SAP.</i></p>	<p>Access to demo systems, live sessions with instructors, examinations and certifications specific to the Cloud Service for up to 5 Customer Contacts.</p> <p><i>Dostęp do systemów demonstracyjnych, sesji na żywo z instruktorami, egzaminów i certyfikatów dotyczących Usługi w chmurze dla maksymalnie 5 Osób kontaktowych Klienta.</i></p> <p>SAP Preferred Success exclusive learning content related to the Cloud Service in various formats which may include live and recorded webinars, best practices, and workshop-style interactive remote sessions.</p> <p><i>Specjalne materiały szkoleniowe SAP Preferred Success związane z Usługą w chmurze w różnych formatach, które mogą obejmować webinaria na żywo i nagrane, najlepsze praktyki oraz interaktywne sesje zdalne w formie warsztatów.</i></p> <p>Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.</p> <p><i>Decyzje dotyczące harmonogramów, dostępności oraz metodyki prowadzenia szkoleń podejmuje SAP.</i></p>
<p>Release update information</p> <p><i>Informacje o aktualizacji wersji</i></p>	<p>Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes.</p> <p><i>Ogólnodostępne, udokumentowane podsumowania, webinaria i nagrania wideo udostępnione przez SAP w celu udzielenia klientom informacji i instrukcji na temat zmian w nowych wydaniach produktu.</i></p> <p>Self-service through web and community.</p> <p><i>Samoobsługa za pośrednictwem Internetu i społeczności.</i></p>	<p>Release guidance specific to the Cloud Service.</p> <p><i>Wskazówki dotyczące danej wersji Usługi w chmurze.</i></p>

2.4. Collaboration

Współpraca

<b>Feature</b> <b>Funkcja</b>	<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b> <b>SAP Enterprise Support, wersje w chmurze</b>	<b>SAP Preferred Success</b> <b>SAP Preferred Success</b>
SAP support advisory services <i>Usługi doradcze w zakresie usług pomocy technicznej SAP</i>	Access to experts who help customers with support-related requests and advise on the appropriate SAP Enterprise Support content and services for their needs. <i>Dostęp do ekspertów, którzy pomagają klientom w obsłudze wniosków związanych z pomocą techniczną i doradzają w zakresie odpowiednich treści i usług SAP Enterprise Support stosownie do potrzeb.</i>	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions.
Support via chat <i>Pomoc techniczna za pośrednictwem czatu</i>	Available during business hours in English language for non-Mission Critical Support issues, where available for the Cloud Service. <i>Dostępna w godzinach pracy w języku angielskim w przypadku kwestii objętych pomocą techniczną innych niż kwestie o kluczowym znaczeniu dla działalności firm firmy. Świadczona stosownie do dostępności w przypadku danej Usługi w chmurze.</i>	<i>W ramach usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze.</i>
Support via web and platform for social business collaboration <i>Wsparcie za pośrednictwem Internetu i platformy do współpracy społeczno-biznesowej</i>	Access to SAP's Customer Support Website, including social media-based empowerment and collaboration, with peers and SAP experts. <i>Dostęp do Witryny wsparcia technicznego dla klientów SAP, w tym zwiększanie kompetencji i współpraca w mediach społecznościowych z innymi partnerami i z ekspertami SAP.</i>	Access to exclusive SAP Preferred Success collaboration platform. <i>Dostęp do specjalnej platformy współpracy SAP Preferred Success.</i>
Support and success reporting <i>Pomoc techniczna i raportowanie sukcesu</i>	SAP Enterprise Support reporting: A report or dashboard analyzing and documenting the status of support services and achievements hereunder. <i>Raporty SAP Enterprise Support: raport przedstawiający analizę i dokumentujący status usług pomocy technicznej przedstawionych w niniejszym dokumencie i ich wyników.</i>	Reports, dashboards, or other reporting components and capabilities regarding the overall engagement, full customer lifecycle, and productive use of the solution, including relevant feature adoption, technical and product usage and status of support services and achievements hereunder, specific to the Cloud Service. <i>Raporty, pulpity nawigacyjne lub inne komponenty i funkcje raportowania przeznaczone specjalnie do Usługi w chmurze, a dotyczące ogólnego zaangażowania klienta, pełnego cyklu życia klienta i produktywnego wykorzystania rozwiązania, w tym wdrożenia odpowiednich funkcji, wykorzystania wsparcia technicznego i produktu oraz statusu usług pomocy</i>

		<i>technicznej świadczonych na podstawie niniejszej Umowy i ich wyników.</i>
Preferred Success resources and guidance <i>Zasoby i wskazówki dotyczące usług Preferred Success</i>		<p>Access to success resources to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence. This may include a customer success partner as the primary contact for ongoing success management, success planning, technical guidance and mentorship, and support case oversight throughout the Customer lifecycle. Assignment of a customer success partner is at SAP's discretion.</p> <p><i>Dostęp do zasobów Success zawierających wskazówki dotyczące wdrażania i użytkowania produktów, najlepszych praktyk i doskonałości operacyjnej. Może to obejmować usługi partnera ds. sukcesu klienta, będącego główną osobą kontaktową w zakresie ciągłego zarządzania sukcesami, planowania sukcesów, udzielania wskazówek technicznych i mentoringu oraz nadzoru nad przypadkami dotyczącymi pomocy technicznej przez cały cykl życia klienta. Przydzielenie partnera ds. sukcesu klienta leży w gestii SAP.</i></p>
Regular checkpoint <i>Regularna kontrola</i>		<p>Periodic review of Cloud Service, success plan, critical issues, reporting and best practices. May include in-person delivery, at SAP's discretion.</p> <p><i>Okresowy przegląd Usługi w chmurze, planu sukcesów, problemów krytycznych, raportowania i najlepszych praktyk. Może obejmować kontakt osobisty według uznania SAP.</i></p>
Success Plan <i>Plan sukcesów</i>		<p>A success plan outlines steps towards achieving key business milestones and objectives throughout the customer lifecycle. Focus topics include challenges, consumption, adoption and cycle planning.</p> <p><i>Plan sukcesów określa kroki, które mające na celu osiągnięcie kluczowych kamieni milowych i celów biznesowych w całym cyklu życia klienta. Główne poruszane w nim tematy to wyzwania, użytkowanie, wdrożenie i planowanie cyklu życia.</i></p>

2.5. Innovation and Value Realization

*Innowacje i realizacja wartości*

<b>Feature</b> <b>Funkcja</b>	<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b> <b>SAP Enterprise Support, wersje w chmurze</b>	<b>SAP Preferred Success</b> <b>SAP Preferred Success</b>
Proactive checks proposed by SAP <i>Proaktywne kontrole proponowane przez SAP</i>	Support services, providing recommendations for the specific customer situation. Such services are delivered remotely upon Customer request. <i>Usługi pomocy technicznej, przekazywanie zaleceń dotyczących określonych sytuacji klienta. Takie usługi są świadczone zdalnie na życzenie Klienta.</i>	Expert-led checks, providing recommendations based on SAP best practices or recommended configuration(s). <i>Kontrole prowadzone przez ekspertów, przekazywanie zaleceń opartych na najlepszych praktykach SAP lub zalecanych konfiguracji.</i>
Product roadmaps <i>Mapy wdrożenia produktu</i>	Self-service through web. <i>Samoobsługa za pośrednictwem Internetu</i>	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions. <i>W ramach usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze.</i>
Refresh of test instance <i>Odświeżenie instancji testowej</i>	Self-service or request through web for initiating the refresh as offered and required by respective solution. <i>Samoobsługa lub wnioski za pośrednictwem Internetu dotyczący inicjowania odświeżenia zgodnie z ofertą i wymogami odpowiedniego rozwiązania.</i>	Access to SAP assistance with managing the refreshing of test instances up to 2 times per year, where applicable. <i>Dostęp do pomocy SAP w zakresie zarządzania odświeżaniem instancji testowych maksymalnie dwa razy w roku w stosownych przypadkach.</i>

2.6. Application Lifecycle Management

*Zarządzanie cyklem życia aplikacji*

<b>Feature</b> <b>Funkcja</b>	<b>SAP Enterprise Support, cloud editions</b> <b>SAP Enterprise Support, wersje w chmurze</b>	<b>SAP Preferred Success</b> <b>SAP Preferred Success</b>
Application lifecycle management ("ALM") <i>Zarządzanie cyklem życia aplikacji („ALM”)</i>	Software or online services for application lifecycle management made available by SAP. Feature scope and availability details are set forth on SAP's Customer Support Website (see: <a href="https://support.sap.com/en/alm">https://support.sap.com/en/alm</a> ) and usage rights (see: <a href="https://support.sap.com/en/alm/usage-rights">https://support.sap.com/en/alm/usage-rights</a> ). <i>Oprogramowanie lub usługi online do zarządzania cyklem życia aplikacji udostępniane przez SAP. Szczegółowe informacje na temat zakresu i dostępności funkcji podano w Witrynie wsparcia technicznego dla klientów SAP (zob.: <a href="https://support.sap.com/en/alm">https://support.sap.com/en/alm</a>) oraz w uprawnieniach do wykorzystania (zob.: <a href="https://support.sap.com/en/alm/usage-rights">https://support.sap.com/en/alm/usage-rights</a>).</i>	Delivered as part of SAP Enterprise Support, cloud editions. <i>W ramach usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze.</i>

### 3. CUSTOMER RESPONSE LEVELS

#### POZIOMY REAKCJI NA ZGŁOSZENIA KLIENTA

3.1. SAP responds to submitted support cases as described in the table below.

SAP reaguje na przypadki dotyczące pomocy technicznej w sposób opisany w poniższej tabeli.

Priority <i>Priorytet</i>	Definition <i>Definicja</i>	Response Level <i>Poziom reakcji</i>
P1	<p>Very High <i>Bardzo wysoki</i></p> <p>A case should be categorized with the priority "<b>very high</b>" if the problem has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes. Urgent work cannot be performed.</p> <p><i>Przypadkowi należy nadać priorytet „bardzo wysoki”, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla standardowych procesów biznesowych lub procesów informatycznych związanych z głównymi procesami biznesowymi firmy. Uniemożliwia on wykonywanie pilnych prac.</i></p> <p>This is generally caused by the following circumstances: <i>Priorytet taki jest na ogół nadawany w następujących okolicznościach:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a productive service is completely down; <i>nie działa usługa produkcyjna;</i></li> <li>b) the imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed; <i>nie można wykonać zbliżającego się startu produkcyjnego systemu lub aktualizacji systemu produkcyjnego;</i></li> <li>c) the customer's core business processes are seriously affected <i>realizacja głównych procesów biznesowych klienta jest poważnie zagrożona.</i></li> </ul> <p>A workaround is not available for each circumstance. <i>Obejście nie jest dostępne we wszystkich okolicznościach.</i></p> <p>The case requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses. <i>Przypadek wymaga natychmiastowej obsługi, ponieważ wadliwe działanie może spowodować poważne straty.</i></p>	<p>Initial Response: Within 1 hour of case submission. <i>Reakcja początkowa: w ciągu 1 godziny od zgłoszenia.</i></p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every hour. <i>Dalsze kontakty: o ile SAP nie poinformuje inaczej — raz na godzinę.</i></p> <p>Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 4 hours. <i>Docelowy czas podjęcia czynności korygujących: w ciągu 4 godzin SAP prześle rozwiązanie problemu, obejście lub plan działania w danym przypadku.</i></p>



<p>P2</p>	<p>High <i>Wysoki</i></p> <p>A case should be categorized with the priority <b>"high"</b> if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are required immediately.</p> <p><i>Przypadkowi należy nadać priorytet „wysoki”, jeśli problem ma znaczny wpływ na normalne procesy biznesowe. Nie można realizować niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania funkcji w usłudze SAP, które są natychmiast wymagane.</i></p> <p>The case is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.</p> <p><i>Przypadek musi zostać przetworzony w jak najkrótszym czasie, gdyż utrzymujące się nieprawidłowe działanie może poważnie zakłócić cały przebieg biznesowych procesów produkcyjnych.</i></p>	<p>Initial Response: Within 4 hours of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers and within 2 hours of case submission for SAP Preferred Success customers.</p> <p><i>Reakcja początkowa: w ciągu 4 godzin od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usług SAP Enterprise Support, wersja w chmurze, oraz w ciągu 2 godzin od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usługi SAP Preferred Success.</i></p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 6 hours.</p> <p><i>Dalsze kontakty: o ile SAP nie poinformuje inaczej — raz na 6 godzin.</i></p> <p>Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for SAP Preferred Success customers only.</p> <p><i>Docelowy czas podjęcia czynności korygujących: w ciągu 3 dni roboczych SAP prześle rozwiązanie problemu, obejście lub plan działania w danym przypadku — dotyczy to wyłącznie klientów korzystających z usługi SAP Preferred Success.</i></p>
<p>P3</p>	<p>Medium <i>Średni</i></p> <p>A case should be categorized with the priority <b>"medium"</b> if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service.</p> <p><i>Przypadkowi należy nadać priorytet „średni”, jeśli problem ma wpływ na normalne procesy biznesowe. Problem spowodowany jest nieprawidłowymi lub niedziałającymi funkcjami w usłudze SAP.</i></p>	<p>Initial Response: Within 1 business day of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers, and within 4 business hours of case being received for SAP Preferred Success customers.</p> <p><i>Reakcja początkowa: w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usług SAP Enterprise Support, wersja w chmurze, oraz w ciągu 4 godzin roboczych od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usługi SAP Preferred Success.</i></p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every 3 business days for non-defect Issues and 10 business days for product defect issues.</p> <p><i>Dalsze kontakty: o ile SAP nie poinformuje inaczej — raz na 3 dni robocze w przypadku problemów nie dotyczących wad oraz raz na 10 dni roboczych w przypadku problemów dotyczących wad.</i></p> <p>A non-defect issue is a reported support case that does not involve a defect in the applicable Cloud Service and does not require engineering, development or operations personnel to resolve.</p> <p><i>Problem nie dotyczący wad to przypadek dotyczący pomocy technicznej, który nie dotyczy wady danej Usługi w chmurze oraz którego rozwiązanie nie wymaga zaangażowania personelu działu inżynierii/rozwoju lub działu operacyjnego.</i></p>

P4	<p>Low <i>Niski</i></p> <p>A case should be categorized with the priority "<b>low</b>" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are not required daily or are rarely used.</p> <p><i>Przypadkowi należy nadać priorytet „niski”, jeśli zgłoszony problem ma mały wpływ lub nie ma żadnego wpływu na standardowe procesy biznesowe. Problem spowodowany jest nieprawidłowymi lub niedziałającymi funkcjami w usłudze SAP, które nie są wymagane każdego dnia lub są rzadko wykorzystywane.</i></p>	<p>Initial Response: Within 2 business days of case submission for SAP Enterprise Support, cloud editions customers and within 1 business day of case submission for SAP Preferred Success customers.</p> <p><i>Reakcja początkowa: w ciągu 2 dni roboczych od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usług SAP Enterprise Support, wersje w chmurze, oraz w ciągu 1 dnia roboczego od zgłoszenia przypadku w odniesieniu do klientów korzystających z usługi SAP Preferred Success.</i></p> <p>Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP, once every week.</p> <p><i>Dalsze kontakty: o ile SAP nie poinformuje inaczej — raz na tydzień.</i></p>
----	--	---

3.2. The following types of cases are excluded from customer response levels as described above:

*Następujące rodzaje przypadków są wyłączone z zakresu opisanych wyżej poziomów reakcji na zgłoszenia klienta:*

- a) cases regarding a release, version or functionalities of Cloud Services developed specially for Customer (including those developed by SAP Custom Development or by SAP subsidiaries or individual content services);  
*przypadki dotyczące wydania, wersji lub funkcjonalności Usług w chmurze opracowanych specjalnie dla Klienta (w tym opracowanych przez SAP Custom Development lub przez spółki zależne SAP lub indywidualnych usług dotyczących treści);*
- b) the root cause behind the case is not a malfunction but missing functionality (development request);  
*przypadki, których źródłową przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie systemu, ale brak funkcji (zlecenie projektowe);*
- c) the case is a consulting or how-to request.  
*przypadki będące prośbą o konsultacje lub instruktaż.*

#### 4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

##### **OBOWIĄZKI KLIENTA**

##### 4.1. Customer Contact

*Osoba kontaktowa klienta*

- 4.1.1. Customer shall designate at least 2 and up to 5 qualified English-speaking contact persons per Cloud Service (each a "**Customer Contact**"). Customer Contacts include designated support contact, authorized support contact, key user, application administrator or system administrators whose roles within specific Cloud Services are authorized to contact or access the Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services and Mission Critical Support services.

*Klient wyznaczy co najmniej 2 a maksymalnie 5 wykwalifikowanych i posługujących się językiem angielskim osób kontaktowych na każdą Usługę w chmurze („Osoba kontaktowa Klienta”). Osoby kontaktowe Klienta obejmują wyznaczoną osobę kontaktową ds. pomocy technicznej, autoryzowaną osobę kontaktową ds. pomocy technicznej, kluczowego użytkownika, administratora aplikacji lub administratorów systemu, którzy w ramach określonych Usług w chmurze są upoważnieni do kontaktowania się z centrum obsługi klienta oraz uzyskiwania dostępu do usług doradczych w zakresie usług pomocy technicznej SAP i usług pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy.*

- 4.1.2. The Customer Contact is responsible for managing all business-related tasks of the Cloud Service related to Customer's business, such as:

*Osoba kontaktowa Klienta jest odpowiedzialna za zarządzanie wszystkimi zadaniami związanymi z procesami biznesowymi w ramach Usługi w chmurze dotyczącymi działalności Klienta, takimi jak:*

- a) support end users and manage their cases. This includes searching for known solutions in available documentation and liaising with SAP in the event of new problems;  
*udzielanie pomocy technicznej użytkownikom końcowym oraz zarządzanie występującymi u nich przypadkami. Obejmuje to wyszukiwanie znanych rozwiązań w dostępnej dokumentacji oraz współpracę z firmą SAP w przypadku nowych problemów;*
- b) manage background jobs and the distribution of business tasks across users (if available);  
*zarządzanie pracami przygotowawczymi oraz rozdzielanie zadań biznesowych wśród użytkowników (jeśli są dostępne);*
- c) manage and monitor connections to Customer's third-party systems (if available);  
*zarządzanie połączeniami z używanymi przez Klienta systemami osób trzecich (jeśli są dostępne) oraz monitorowanie tych połączeń;*
- d) support the adoption of the Cloud Service.  
*wspieranie akceptacji Usługi w chmurze.*

#### 4.2. Contact Details

##### *Informacje kontaktowe*

Customer will provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by which the Customer Contact or the authorized representative of the Customer Contact can be contacted at any time. Customer will update its Customer Contacts for a Cloud Service through SAP's Customer Support Website. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization.

*Klient dostarczy dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail oraz numer telefonu) umożliwiające komunikowanie się w dowolnym momencie z Osobą kontaktową Klienta lub jej upoważnionym przedstawicielem. Klient będzie na bieżąco aktualizować dane Osób kontaktowych Klienta na potrzeby Usługi w chmurze za pośrednictwem Witryny wsparcia technicznego dla klientów SAP. Z działem usług pomocy technicznej SAP mogą się kontaktować tylko upoważnione Osoby kontaktowe Klienta.*

#### 4.3. Cooperation

##### *Współpraca*

Customer Contact shall reasonably cooperate with SAP to resolve support cases, and will have adequate technical expertise and knowledge of its configuration of the Cloud Services to provide relevant information to enable SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error.

*Osoba kontaktowa Klienta będzie w uzasadnionym zakresie współpracować z SAP w celu rozwiązania przypadków dotyczących pomocy technicznej, a także dysponować odpowiednią wiedzą specjalistyczną na temat konfiguracji Usług w chmurze wymaganą do przekazania SAP właściwych informacji pozwalających na odtworzenie napotkanego błędu, jego analizę i rozwiązanie problemu.*