

## SAP Business One Cloud

### Supplemental Terms and Conditions

These supplemental terms and conditions (the "Supplement") are part of an agreement for certain SAP Business One Cloud services ("Agreement") between SAP and Customer and apply solely to SAP Business One Cloud (the "Cloud Service").

#### 1. Definitions

- 1.1. **"Business One Application"** means the SAP Business One, version for SAP HANA software application.
- 1.2. **"User"** means, for purpose of the Cloud Service, individuals authorized under this Agreement to access the Cloud Service.
- 1.3. **"Business One Cloud Add-Ons and Extensions"** means a set of Business One Application-related functionality created by, SAP or SAP partners for use by multiple customers that have been reviewed by SAP in accordance with SAP's program guidelines for Cloud Service Add-ons and Extensions.
- 1.4. **"Business One Company"** is a Business One Application object that represents a set of master data, configuration, reports and transactions that represent a Customer's business unit, division or legal entity. This object may also represent an overall purpose or state of that business unit, division or legal entity. For example, as production, test, training, development or archived Company. In the Cloud Service this object is contained in a HANA database schema and maybe copied and restored to represent one or more of these states not to exceed the number of Companies licensed by the Customer.
- 1.5. **License Exception for Indirect Static Read:** Indirect Static Read is a scenario in which information is used in a third party non-SAP system, where such information has been exported from an SAP system (other than SAP Analytics Packages) if the information is exported pursuant to a predefined query that: (i) was created by an individual licensed to Use the system from which the information is being exported and (ii) runs automatically on a scheduled basis and (iii) the Use of the information in the non-SAP systems does NOT result in any updates to and/or trigger any processing capabilities of the SAP System. The use of information in this type of scenario does not require an SAP license

## SAP Business One Cloud

### Дополнительные условия и положения

Настоящие дополнительные условия и положения («Дополнение») являются частью соглашения об оказании определенных услуг SAP Business One Cloud («Соглашение») между SAP и Заказчиком и относятся только к SAP Business One Cloud («Облачная услуга»).

#### 1. Определения

- 1.1. **«Приложение Business One»** означает приложение SAP Business One, версия для приложения SAP HANA.
- 1.2. **«Пользователь»** означает в контексте Облачной услуги физических лиц, которым в рамках этого Соглашения предоставляется доступа к Облачной услуге.
- 1.3. **«Дополнения и расширения Business One Cloud»** означает набор функций, связанных с Приложением Business One, созданных SAP и партнерами SAP для использования несколькими клиентами, проверенных SAP согласно стандартным правилам программы SAP для Дополнений и расширений Облачной услуги.
- 1.4. **«Компания Business One»** означает объект Приложения Business One, который представляет набор основных данных, конфигурации, отчетов и транзакций, представляющих подразделение, отдел или юридическое лицо Заказчика. Этот объект также может представлять общее назначение или состояние такого подразделения, отдела или юридического лица. Например, это может быть Компания, осуществляющая производство, тестирование, обучение, разработку или архивирование. В рамках Облачной услуги этот объект содержится в схеме базы данных HANA и может копироваться и восстанавливаться, представляя одно или несколько таких состояний, так, чтобы не было превышено общее количество Компаний, лицензированных Заказчиком.
- 1.5. **Исключение из лицензии в отношении непрямого статического чтения.** В сценарии Непрямого статического чтения информация используется в сторонних Отличных от SAP системах, в которые такая информация экспортируется из системы SAP (кроме SAP Analytics Packages), если информация экспортируется в соответствии с предварительно определенным запросом, который (i) был создан лицом, имеющим лицензию на Использование Программного обеспечения, из которого экспортируется информация, (ii) выполняется автоматически по установленному расписанию и (iii) если Использование такой информации в Отличных от SAP системах НЕ ВЫЗЫВАЕТ обновление и/или выполнение каких-либо возможностей обработки данных Системы SAP.

Для использования информации в сценариях такого типа не требуется лицензия SAP

**1.6. Access via SAP apps:** Authorized Users accessing SAP Business One which interfaces to Customer's SAP ERP on-premise software may access SAP Business One without requiring such Authorized Users to be licensed as SAP Named Users under Customer's on-premise license agreement with SAP or an authorized SAP affiliate. Such access to the SAP on premise software via interface from SAP Business One shall be solely to the extent necessary to use SAP Business One.

**1.7. "SAP Business One Cloud Starter Package Edition"** means the following User types and conditions:

**1.7.1.** Starter Package User is a User who performs operational related roles supported by the Starter Package Edition. The Starter Package User license does include the rights granted under an Mobile Application User and Indirect Access User license. The Starter Package User license does not include the rights granted under a Professional User. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

**1.7.2.** The maximum number of Starter Package User licenses in this edition is five (5). If Customer requires more than (5) Starter Package Users, all users will need to be licensed as Professional or Limited Users under the SAP Business One Cloud Professional Edition.

**1.7.3.** The minimum license requirements for the Business One Cloud Starter Package Edition is three (3) Starter Package Users.

**1.7.4.** The Starter Package User cannot be combined with any other User types.

**1.7.5.** One (1) Business One Company is included with the SAP Business One Cloud Starter Package Edition. Additional Business One Companies may be licensed by the Customer as required.

**1.6. Доступ через приложения SAP.** Авторизованным пользователям, получающим доступ к программному обеспечению SAP Business One, взаимодействующему с локальным программным продуктом SAP ERP Заказчика, не обязательно иметь лицензию Зарегистрированного пользователя SAP для доступа к SAP Business One в рамках локального лицензионного соглашения между Заказчиком и SAP или уполномоченным аффилированным лицом SAP. Такой доступ к локальному программному обеспечению SAP посредством взаимодействия из SAP Business One будет осуществляться исключительно в объеме, необходимом для использования SAP Business One.

**1.7. «SAP Business One Cloud Starter Package Edition»** обозначает следующие условия и типы Пользователей:

**1.7.1.** Starter Package User — Пользователь, наделенный правами на исполнение ролей, связанных с операциями и поддерживаемых Программным обеспечением Starter Package Edition. Лицензия Starter Package User включает в себя права, предоставляемые по лицензии Mobile Application User и Indirect Access User. Лицензия Starter Package User не включает права, предоставляемые в рамках лицензии Professional User. Службы удаленных рабочих столов Microsoft включены в сумму сборов за подписку.

**1.7.2.** Максимальное количество лицензий Starter Package User в этом выпуске составляет 5 (пять). Если Заказчику требуется более 5 (пяти) лицензий Starter Package User, всем пользователям должны быть назначены лицензии Professional User или Limited User в рамках выпуска SAP Business One Cloud Professional Edition.

**1.7.3.** Минимальное требование лицензии для выпуска Business One Cloud Starter Package Edition составляет 3 (три) пользователя Starter Package User.

**1.7.4.** Лицензии Starter Package User не могут сочетаться с другими Типами пользователей.

**1.7.5.** В состав выпуска SAP Business One Cloud Starter Package Edition включена 1 (одна) Компания Business One. При необходимости Заказчик может приобрести лицензии на дополнительные Компании Business One.

**1.8. "SAP Business One Cloud Professional Edition"** means the following User types and conditions.

**1.8.1.** Professional User is a User who performs operational related roles supported by the Cloud Service. The Professional User license is needed to administer company specific settings in the Business One Company and work with Production and Material Resource Planning (MRP). The Professional User does include the rights granted under a Mobile Application, Limited and Indirect Access User license. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

**1.8.2.** Limited User is a User who has access rights to the Cloud Service functionality to support operational processing and information requirements in a specific role. Each Limited User can be requested as one of these roles: CRM, Financial or Logistic. The Limited User license does include the rights granted under the Mobile Application and Indirect Access User license. Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee.

**1.8.3.** Mobile Application User is a User who has access rights to the 'SAP Business One Sales' or 'SAP Business One Service' mobile application only. It can access SAP partners and customers' Add-Ons and Extensions. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee.

**1.8.4.** Indirect Access User is a User authorized to access Business One SAP partners and customers' Add-Ons and Extensions only. It cannot access any of the user interfaces (desktop and mobile) developed by SAP (except the login and password screen). Microsoft remote desktop services are included in the subscription fee

**1.8.5.** Indirect Access Instance is an Instance authorized to access Business One SAP partners and customers' Add-Ons and Extensions only. It cannot access any of the user interfaces (desktop and mobile) developed by SAP (except the login and

**1.8. «SAP Business One Cloud Professional Edition»** обозначает следующие условия и типы Пользователей.

**1.8.1.** Professional User — Пользователь, наделенный правами на исполнение ролей, связанных с операциями и поддерживаемых Облачной услугой. Лицензия Professional User требуется для администрирования настроек, специфичных для Компании Business One, и работы с планированием производства и потребности в ресурсах и материалах (MRP). Лицензия Professional User включает в себя права, предоставляемые по лицензии Mobile Application User, Limited User и Indirect Access User. Службы удаленных рабочих столов Microsoft включены в сумму сборов за подписку.

**1.8.2.** Limited User — Пользователь, наделенный правами на доступ к функциям Облачной услуги для поддержки требований к обработке операций и информации в рамках конкретной роли. Каждая лицензия Limited User может быть запрошена для одной из следующих ролей: CRM, финансы или логистика. Лицензия Limited User включает в себя права, предоставляемые по лицензии Mobile Application User и Indirect Access User. Службы удаленных рабочих столов Microsoft включены в сумму сборов за подписку.

**1.8.3.** Mobile Application User — Пользователь, наделенный правами доступа только к мобильному приложению SAP Business One Sales или SAP Business One Service. Эта лицензия дает права на доступ к Дополнениям и Расширениям партнеров и заказчиков SAP. Службы удаленных рабочих столов Microsoft не включены в сумму сборов за подписку.

**1.8.4.** Indirect Access User представляет собой Пользователя с полномочиями на доступ только к Дополнениям и Расширениями партнеров и заказчиков SAP Business One. Он не имеет доступа к любым пользовательским интерфейсам (для настольных ПК или мобильных устройств), разработанным компанией SAP (за исключением экранов входа в приложение и ввода пароля). Службы удаленных рабочих столов Microsoft включены в сумму сборов за подписку.

**1.8.5.** Indirect Access Instance представляет собой Экземпляр с полномочиями на доступ только к Дополнениям и Расширениями партнеров и заказчиков SAP Business One. Он не имеет доступа к любым пользовательским интерфейсам

password screen). Instances are unique connections to a single specified application or technology type. The predefined standard integration scenarios delivered by SAP and the required instances can be used without additional license fee, even when they are modified to tailor to customer needs. Microsoft remote desktop services are not included in the subscription fee

(для настольных ПК или мобильных устройств), разработанным компанией SAP (за исключением экранов входа в приложение и ввода пароля). Экземпляры — это уникальные соединения с указанным типом приложения или видом технологии. Предварительно определенные стандартные сценарии интеграции, предоставленные компанией SAP, и необходимые экземпляры могут использоваться без уплаты дополнительного лицензионного вознаграждения, даже если они были изменены в соответствии с индивидуальными требованиями заказчика. Службы удаленных рабочих столов Microsoft не включены в сумму сборов за подписку.

**1.8.6.** The minimum license requirements for the Business One Cloud Professional Edition is three (3) Professional Users.

**1.8.6.** Минимальное требование лицензии для выпуска Business One Cloud Professional Edition составляет 3 (три) пользователя Professional User.

**1.8.7.** Two (2) Business One Companies are included with the SAP Business One Cloud Professional Edition. Additional Business One Companies may be licensed by the Customer as required.

**1.8.7.** В состав выпуска SAP Business One Cloud Professional Edition включено 2 (две) Компании Business One. При необходимости Заказчик может приобрести лицензии на дополнительные Компании Business One.

**1.9.** “Services Description” means the document made available by SAP describing the services provided by SAP as part of the Cloud Service available at [https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title\\_asc](https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc) . The Services Description may be updated by SAP from time to time, subject to the relevant provisions in the Agreement.

**1.9.** «Описание услуг» означает документ, к которому SAP обеспечивает доступ, который описывает услуги, предоставляемые компанией SAP в рамках Облачной услуги, и который доступен по адресу [https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title\\_asc](https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?search=business&sort=title_asc). Компания SAP может время от времени обновлять Описание услуг согласно соответствующим положениям Соглашения.

**2. Cloud Service Scope.**

**2. Объем облачной услуги.**

**2.1.** The Cloud Service includes the following core SAP Business One modules

**2.1.** В состав Облачной услуги входят следующие основные модули SAP Business One

- |                                       |   |                    |
|---------------------------------------|---|--------------------|
| • Administration                      | • Financials                            | • Opportunities    |
| • Администрирование                   | • Финансы                               | • Возможности      |
| • Sales – A/R                         | • Purchasing – A/P                      | • Business Partner |
| • Продажи (дебиторская задолженность) | • Закупки (кредиторская задолженность)  | • Бизнес-партнер   |
| • Banking                             | • Inventory                             | • Resources        |
| • Банковские операции                 | • Склад                                 | • Ресурсы          |
| • Production                          | • MRP                                   | • Service          |
| • Производство                        | • Планирование потребности в материалах | • Обслуживание     |
| • Human Resources                     | • Project Management                    |                    |

- Управление персоналом
- Управление проектом

- 2.2.** The Cloud Service includes a runtime version of SAP Crystal Versions for SAP Business One. SAP provides preconfigured SAP Crystal Reports as a part of the Cloud Service. Such SAP provided reports are available to all Users without additional license fee.
- 2.2.** В состав Облачной услуги входит версия runtime SAP Crystal Versions для SAP Business One. SAP предоставляет предварительно настроенное программное обеспечение SAP Crystal Reports в составе Облачной услуги. Предоставляемые компанией SAP отчеты доступны всем Пользователям без дополнительного лицензионного вознаграждения.
- 2.3.** Localizations: The Cloud Service can only be used with the localizations supported by the Cloud Service. The Cloud Service will be issued 'per localization'.
- 2.3.** Локализации. Облачная услуга может использоваться только совместно с локализациями, поддерживаемыми Облачной услугой. Ключ Облачной услуги выдается «на локализацию».
- 3. Implementation Services.** The Customer is responsible for the initial set-up, configuration and any integration of the Cloud Service. Some set-up and/or configuration effort is required to use the Cloud Service and is not included with a subscription to the Cloud Service. The Customer may contract with the authorized SAP partner from whom the Customer has purchased the SAP Cloud subscription.
- 3. Услуги по внедрению.** Заказчик несет ответственность за первичную настройку, конфигурирование и интеграцию Облачной услуги. Некоторые операции по настройке и/или конфигурированию являются обязательными для использования Облачной услуги и не включены в подписку на Облачную услугу. Заказчик может заключить контракт с авторизованным партнером SAP, у которого Заказчик приобрел подписку на SAP Cloud.
- 4. Support Services.** SAP provides support services for the Cloud Service in accordance with Attachment 1 to this Supplement. SAP operates a shared support model for the Cloud Service in which certain services will be provided by the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription.
- 4. Услуги поддержки.** SAP предоставляет услуги поддержки для Облачной услуги в соответствии с Приложением 1 к настоящему Дополнению. Компания SAP реализует общую модель поддержки Облачной услуги, в рамках которой авторизованный партнер SAP, у которого Заказчик приобрел подписку на Облачную услугу, предоставляет определенные услуги.
- 5. System Availability:** SAP System Availability and Maintenance Windows are set forth in the Service Level Agreement available at: <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-level-agreement.html>.
- 5. Доступность систем.** Доступность систем SAP и Перерывы на техобслуживание обозначены в Соглашении об уровне обслуживания, размещенном по адресу <http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-level-agreement.html>.

## Attachment 1

To

SAP Business One Cloud

Supplemental Terms and Conditions

Support Services for SAP Business One Cloud

This Attachment 1 (Support Services for SAP Business One Cloud ) describes the Support Services provided by SAP to the Customer for the Cloud Service. All capitalized terms not defined in this Attachment shall have the meaning ascribed in the Agreement. SAP may modify the scope of the Support Services from time to time at its own discretion in accordance with the terms of Agreement.

### 1. Definitions:

- 1.1. **“Incident”** means a fault, an error or a malfunction of the Cloud Service.
- 1.2. **“Initial Reaction Time”** means the defined time between acknowledgement of entry of an Incident and the provision of a qualified response to the Customer. At priority "very high", the time is measured in real time. At all other priorities, the time is measured in business hours between 9 am and 6pm local time.
- 1.3. **“Maximum Processing Time”** means defined time acknowledgement of an Incident and provision of a solution or a workaround to Customer.
- 1.4. **“Support Services”** means the services outlined in this Attachment 1.

### 2. SAP Support Services Responsibilities.

- 2.1. SAP will not provide Support Services under the following circumstances:
  - 2.1.1. any problem that arises because the Cloud Service was altered without SAP consent or that arises from the use of the Cloud Service in breach of the Agreement.
  - 2.1.2. any problem that arises in connection with the use of the Cloud Service that was not distributed by SAP as part of the Cloud Service, even if such products are delivered together with the Cloud Service.
  - 2.1.3. that results from inappropriate configuration, unsatisfactory Customer training, lack of or incorrect business design or incorrect operation

## Приложение 1

к

SAP Business One Cloud

Дополнительные условия и положения

Услуги по сопровождению для SAP Business One Cloud

Настоящее Приложение 1 (Услуги по сопровождению для SAP Business One Cloud) описывает Услуги по сопровождению, оказываемые компанией SAP Заказчику в отношении Облачной услуги. Все термины, написанные с заглавной буквы и не определенные в настоящем Приложении, употребляются в значениях, установленных в Соглашении. SAP вправе по своему усмотрению периодически изменять объем Услуг по сопровождению в соответствии с условиями Соглашения.

### 1. Определения:

- 1.1. **«Инцидент»** — это сбой, ошибка или неисправность Облачной услуги.
- 1.2. **«Время начального реагирования»** — это установленное время между подтверждением ввода Инцидента и предоставлением Заказчику квалифицированного ответа. Для очень высокого приоритета срок измеряется в реальном времени. Для любого другого приоритета срок измеряется в рабочих часах в период между 9:00 и 18:00 по местному времени.
- 1.3. **«Максимальное время обработки»** — это установленное время между подтверждением Инцидента и предоставлением Заказчику постоянного или временного решения.
- 1.4. **«Услуги по сопровождению»** — это услуги, описываемые в настоящем Приложении 1.

### 2. Обязанности в отношении Услуг по сопровождению SAP.

- 2.1. SAP не будет оказывать Услуги по сопровождению в следующих обстоятельствах:
  - 2.1.1. Если проблема возникла в связи с внесением изменений в Облачную услугу без разрешения со стороны SAP или использованием Облачной услуги в нарушение условий Соглашения.
  - 2.1.2. Если проблема возникла в связи с использованием Облачной услуги, не распространяемой компанией SAP в составе Облачной услуги, даже если такие продукты были поставлены вместе с Облачной услугой.
  - 2.1.3. Если проблема возникла в результате некорректной настройки, недостаточного уровня подготовки Заказчика, отсутствующих или некорректных бизнес-

процессов или нарушения правил использования.

**2.2.** The following activities for the Cloud Service are part of the of the shared support model between SAP and the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription:

**2.2.** Следующие действия в отношении Облачной услуги входят в состав общей модели поддержки между SAP и авторизованным партнером SAP, у которого Заказчик приобрел подписку на Облачную услугу:

<b>Activities</b>	<b>SAP</b>	<b>Partner</b>
<b>Действия</b>	<b>SAP</b>	<b>Партнер</b>
<b>Infrastructure and Server Management</b>		
<b>Управление инфраструктурой и серверами</b>		
Server Management (all servers) up to and including the OS	X	
Управление серверами (всеми серверами), включая операционную систему	X	
Server OS and Network Infrastructure Patch Management	X	
Управление исправлениями для серверной операционной системы и сетевой инфраструктуры	X	
Network Management	X	
Управление сетью	X	
Initial Landscape configuration	X	
Первоначальная настройка ландшафта	X	
Initial Installation and configuration of the landscape with associated components	X	
Первоначальная установка и настройка ландшафта с соответствующими компонентами	X	
Initial and ongoing Server configuration and management	X	
Первоначальная и текущая настройка и управление сервером	X	
Backup Services	X	
Услуги резервного копирования	X	
<b>Monitoring</b>		
<b>Мониторинг</b>		
Infrastructure Monitoring (Memory, CPU, disk)	X	
Мониторинг инфраструктуры (память, ЦП, диск)	X	
Capacity Monitoring	X	
Мониторинг емкости	X	
<b>Security</b>		
<b>Безопасность</b>		
Network Infrastructure Security (i.e.: Firewall, IDS/IPS)	X	
Безопасность сетевой инфраструктуры (брандмауэр, IDS/IPS)	X	
Server OS Security Patching	X	
Установка исправлений безопасности для серверной операционной системы	X	
Access Security	X	X
Безопасность доступа	X	X

DDoS Monitoring	X	
Мониторинг DDoS-атак	X	
Security Software: Anti-Virus	X	
Антивирусное программное обеспечение	X	
Application security vulnerability and penetration testing and application security auditing		X
Тестирование уязвимости программного обеспечения и возможности проникновения в систему и проверка безопасности приложений		X
Secure custom application development		X
Безопасная разработка пользовательских приложений		X
Security incident management related to hosting environment	X	
Управление инцидентами безопасности, связанными со средой размещения	X	
Security incident management related to non-SAP application code (initial alerting)	X	
Управление инцидентами безопасности, связанными с программным кодом сторонних производителей (сигнальное оповещение)	X	
Security incident management related to non-SAP application code (mitigation / remediation)		X
Управление инцидентами безопасности, связанными с программным кодом сторонних производителей (устранение угрозы и ликвидация последствий)		X
<b>Database Management</b>		
<b>Управление базой данных</b>		
Database installation and configuration	X	
Установка и настройка базы данных	X	
Patching of the database	X	
Установка исправлений для базы данных	X	
Database backup and restore	X	
Резервное копирование и восстановление базы данных	X	
Database monitoring	X	X
Мониторинг базы данных	X	X
<b>End User Lifecycle Management</b>		
<b>Управление жизненным циклом Конечного пользователя</b>		
Provisioning of new End User tenants		X
Предоставление Конечным пользователям новых абонентов		X
Creation and control of End User user access		X
Предоставление и управление доступом Конечного пользователя		X
Deployment of extensions to the landscape and to End User tenants		X
Развертывание расширений для ландшафта и абонентов Конечных пользователей		X
Upgrade of End User tenants to later SAP Business One patches		X
Обновление абонентов Конечных пользователей до последних пакетов исправлений SAP Business One		X
User Acceptance Testing		X
Пользовательское приемочное тестирование		X



SAP Business One Cloud Landscape upgrades	X	X
Обновления ландшафта SAP Business One Cloud	X	X
<b>Support &amp; Incident Management</b>		
<b>Управление поддержкой и инцидентами</b>		
First line support. Support Level 1		X
Первая линия поддержки Уровень поддержки 1		X
Create new incident based on automated alerts or support request by phone or email from End User		X
Создание нового инцидента на основе автоматического уведомления или запроса на поддержку по телефону или электронной почте от Конечного пользователя		X
Capture incident details		X
Запись сведений об инциденте		X
Categorize incident		X
Определение категории инцидента		X
Prioritize incident		X
Присвоение приоритета инциденту		X
Investigate and diagnose incident reporting by End User	X	
Изучение и оценка инцидента, о котором заявил Конечный пользователь	X	
Assign incident to appropriate support group within SAP for resolution		X
Назначение инцидента соответствующей группе поддержки SAP для устранения		X

### Shared Support Model

Under the shared support model for the Cloud Service, together with the authorized SAP partner from whom Customer has purchased the Cloud Service subscription, SAP provides Support Services. In this model, the authorized SAP partner acts as primary support contact to the Customer for the Cloud Service. This means that the authorized SAP partner will receive all inquiries and Incidents from Customer and will provide primary support for any Incident raised by the Customer for the Cloud Service on behalf of SAP per its Customer contract.

### 3. Customers Responsibilities

- 3.1.** Customer will designate two (2) primary users that will raise and respond to support Incidents. Customers shall provide to SAP and the authorized SAP partner contact details (e-mail address and telephone number) by means of which the Customer contact or the authorized representative of such Customer contact can be contacted.
- 3.2.** To receive support services hereunder, customers shall reasonably cooperate with the authorized SAP partner and SAP to resolve support Incidents, and shall have adequate technical expertise and knowledge of their configuration of the Cloud

### Общая модель поддержки

В рамках общей модели поддержки для Облачной услуги SAP предоставляет Услуги по сопровождению совместно с авторизованным партнером SAP, у которого Заказчик приобрел подписку на Облачную услугу. В рамках этой модели авторизованный партнер SAP выступает для Заказчика в качестве основного контактного лица в отношении Облачной услуги. Это означает, что авторизованный партнер SAP будет принимать от Заказчика все запросы и Инциденты и будет предоставлять первичную поддержку по любым Инцидентам, поданным Заказчиком в отношении Облачной услуги, от лица компании SAP согласно действующему контракту с Заказчиком.

### 3. Обязанности Заказчика

- 3.1.** Заказчик обязуется назначить 2 (двух) основных пользователей, которые будут подавать связанные с поддержкой Инциденты и отвечать на них. Заказчики обязуются предоставить компании SAP и авторизованному партнеру SAP контактные данные (адрес электронной почты и номер телефона) для связи с контактным лицом Заказчика или авторизованным представителем такого контактного лица Заказчика.
- 3.2.** Для получения услуг по сопровождению согласно настоящему Соглашению заказчики обязуются оказывать SAP и авторизованному партнеру SAP разумное содействие в разрешении связанных с поддержкой Инцидентов, а также обладать

Service to provide relevant information to enable the authorized SAP partner and SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error such as, by way of an example, instance name, username, form name and screenshot.

#### **4. Incident Handling**

**4.1.** After receipt of the Incident, the following will be performed:

- Check if Incident report from Customer is complete and if necessary, obtain missing data and information from Customer.
- Prepare a comprehensive description of the problem which is the basis of the Incident, which shall include all steps that led to occurrence of the Incident, full syntax of the problem message and surrounding system variables or factors.
- Search for available SAP Notes and assign them to the Incident if relevant.
- Search for errors using the data provided by Customer.
- Reproduce and isolate the Incident in the Customer's Business One Company or their own test environment with similar releases.
- Analyze if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service.
- Propose appropriate workaround if the Incident cannot be attributed to a defect of the Cloud Service.
- Submit the Incident to SAP if the Incident can be attributed to a defect of the Cloud Service and if no SAP Note is available to solve the Incident.

адекватными техническими знаниями об используемой конфигурации Облачной услуги, чтобы предоставлять релевантную информацию, позволяющую SAP и авторизованному партнеру SAP воспроизвести, выявить и устранить возникшую ошибку (например, имя экземпляра, имя пользователя, имя формы и снимок экрана).

#### **4. Обработка инцидентов**

**4.1.** После получения Инцидента выполняются следующие действия:

- Проверка полноты отчета об Инциденте, предоставленного Заказчиком, и при необходимости получение отсутствующих данных у Заказчика.
- Подготовка всестороннего описания проблемы, лежащей в основе Инцидента, включая все шаги, приведшие к возникновению Инцидента, полный синтаксис сообщения о проблеме, а также другие дополнительные факторы, например переменные системы.
- Поиск доступных SAP-нот и в случае релевантности их назначение Инциденту.
- Поиск ошибок на основе данных, предоставленных Заказчиком.
- Воспроизведение и изоляция Инцидента в Компании Business One Заказчика или его собственной среде тестирования со схожими выпусками.
- Анализ наличия или отсутствия связи Инцидента с дефектом Облачной услуги.
- Предложение подходящего временного решения, если Инцидент не был вызван дефектом Облачной услуги.
- Передача Инцидента в SAP, если Инцидент был вызван дефектом в Облачной услуге и если отсутствует SAP-нота для устранения этого Инцидента.

4.2. Incident prioritization:

4.2. Определение приоритетов Инцидентов

Priority	Definition	Response Level
Приоритет	Определение	Уровень реагирования
Very High	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "very high" if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolute loss of the Cloud Service</li> <li>• Malfunctions of central SAP system functions in the production system of the Customer</li> <li>• Delays to the planned production startup or upgrade within the next 3 workdays.</li> <li>• The problem message requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.</li> </ul>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 60 minutes (real time)</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 8 hours (real time)</p>
Очень высокий	<p>Сообщению о проблеме или Проблемной ситуации присваивается очень высокий приоритет, если проблема имеет очень серьезные последствия для нормального проведения бизнес-операций и становится невозможным выполнение важнейших задач. Как правило, причинами становятся следующие обстоятельства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полный отказ Облачной услуги.</li> <li>• Неполадки в центральных функциях системы SAP в продуктивной системе Заказчика.</li> <li>• Задержки планового процесса обновления или запуска производства на 3 (три) рабочих дня подряд.</li> </ul> <p>Сообщение о проблеме требует немедленной обработки, поскольку неисправность может привести к серьезным потерям.</p>	<p>Целевое время первичного реагирования: 60 минут в реальном времени</p> <p>Целевое максимальное время обработки: 8 часов в реальном времени</p>
High	<p>A problem message or Support Case is categorized with the priority "high" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system necessary in the actual situation. The problem message requires immediate processing because the malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.</p>	<p>Targeted Initial Reaction Time: 4 business hours</p> <p>Targeted Maximum Processing Time: 2 business days</p>
Высокий	<p>Сообщению о проблеме или Проблемной ситуации присваивается высокий приоритет, если существенно затруднено нормальное выполнение бизнес-операций и становится невозможным выполнение необходимых задач. Причиной может быть некорректная работа или неработоспособность функций системы SAP, необходимых в данной ситуации. Сообщение о проблеме требует немедленной обработки, поскольку неисправность может привести к серьезному сбою всего потока производственных бизнес-процессов.</p>	<p>Целевое время первичного реагирования: 4 часа рабочего времени</p> <p>Целевое максимальное время обработки: 2 рабочих дня</p>

Medium	A problem message or Support Case is categorized with the priority "medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system	Targeted Initial Reaction Time: 8 business hours Targeted Maximum Processing Time: 4 business days
Средний	Сообщению о проблеме присваивается средний приоритет, если затруднено нормальное выполнение бизнес-операций. Причиной может быть некорректная работа или неработоспособность функций системы SAP.	Целевое время первичного реагирования: 8 часов рабочего времени Целевое максимальное время обработки: 4 рабочих дня
Low	A problem message or Support Case is categorized with the priority "low" if the problem causes few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are not required daily, or which are rarely used.	Targeted Initial Reaction Time: 16 business hours Targeted Maximum Processing Time: 8 business days
Низкий	Сообщению о проблеме присваивается низкий приоритет, если проблема оказывает незначительное влияние или вообще не влияет на нормальное проведение бизнес-операций. Причиной может быть неработоспособность или некорректная работа редко или нерегулярно используемых функций SAP-системы.	Целевое время первичного реагирования: 16 часов рабочего времени Целевое максимальное время обработки: 8 рабочих дней