

## SAP Commerce Cloud Supplemental Terms and Conditions

This Supplement is part of an agreement for SAP Cloud Services between SAP and Customer and applies only to SAP Commerce Cloud. Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

### 1. DEFINITIONS

- 1.1. **End User** means an individual or business entity that accesses the Customer Cloud Service platform to view and/or purchase Customer goods or services.
- 1.2. **Gross Merchandize Value (GMV)** means Customer's and its Affiliates' total annual sales gross revenue for products or services that are purchased through Cloud Service platforms by End Users in a given contract year. Gross Merchandise Value shall exclude any shipping, handling and other costs charged to End Users. Any taxes, including VAT, along with any financing charges and interest for installments charged to End Users as part of any transaction shall also be excluded. Returns, refunds, cancellations, or credits granted by Customer or its Affiliates to End Users will not reduce the GMV amount.
- 1.3. **Hosting Platform** means a hosted infrastructure to run the Cloud Service.
- 1.4. **Orders** means the number of sales and service orders processed in a contract year by Customer and its Affiliates through the Cloud Service. Post order processing such as order splitting, order routing, and order fulfillment will not change the Order count. Returns, refunds, cancellations, or credits granted by Customer or its Affiliates to End Users will not reduce the Order count.
- 1.5. **SAP Commerce Cloud Services Description** means the document describing the managed services provided by SAP as part of the Cloud Service located at <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (and made available to Customer upon request).
- 1.6. **Users (for SAP Qualtrics Digital CX)** means individuals authorized to access SAP Qualtrics Digital CX in the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service.

### 2. CLOUD SERVICE

- 2.1. **Editions.** The Cloud Service is available in three editions: Standard Edition, Professional Edition, and Enterprise Edition plus additional add-on services. The Cloud Service software functionality delivered with the each edition is specified in the SAP Commerce Technical and Functional Specifications document located at:

## Дополнительные условия и положения по услугам SAP Commerce Cloud

Настоящие Дополнительные условия и положения (далее «Дополнение») являются частью соглашения об Облачных услугах SAP, заключенного между SAP и Заказчиком, и применимы только к SAP Commerce Cloud. Все документы, упомянутые в настоящем Дополнении, предоставляются по запросу.

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Конечный пользователь** — это физическое или юридическое лицо, получающее доступ к платформе Облачной услуги Заказчика для просмотра и/или приобретения товаров и услуг Заказчика.
- 1.2. **Валовая стоимость товара (GMV)** — это общая годовая выручка, полученная Заказчиком или его Аффилированными лицами от продажи продуктов и услуг, которые Конечные пользователи приобретают через платформы Облачной услуги за данный контрактный год. Валовая стоимость товара не включает в себя затраты на доставку, обработку и подобные затраты, оплачиваемые Конечными пользователями. Все налоги, в том числе НДС, а также любые финансовые отчисления и проценты за частичные платежи, оплачиваемые Конечным пользователем в рамках транзакции, также не включаются в валовую стоимость товара. Возвраты, компенсации, отмены и рассрочки, предоставленные Конечному пользователю Заказчиком или его Аффилированными лицами, не снижают размер GMV.
- 1.3. **Платформа размещения** означает размещенную инфраструктуру, в которой выполняется Облачная услуга.
- 1.4. **Заказы** — это число заказов на продажу и сервисных заказов, обрабатываемых за контрактный год Заказчиком или его Аффилированными лицами посредством Облачной услуги. Постобработка заказов, например разделение заказов, маршрутизация заказов и выполнение заказов, не влияют на число Заказов. Возвраты, компенсации, отмены и рассрочки, предоставленные Конечному пользователю Заказчиком или его Аффилированными лицами, не уменьшают число Заказов.
- 1.5. **Описание услуг SAP Commerce Cloud** — документ, описывающий услуги, которые оказывает SAP в рамках Облачной услуги. Документ расположен по адресу <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (и предоставляется по запросу Заказчика).
- 1.6. **Пользователи (для SAP Qualtrics Digital CX)** означает лиц, наделенных правами доступа к SAP Qualtrics Digital CX в Пакетной облачной услуге SAP Qualtrics.

### 2. ОБЛАЧНАЯ УСЛУГА

- 2.1. **Выпуски.** Облачная услуга доступна в трех выпусках: Standard Edition, Professional Edition и Enterprise Edition и включает дополнительные услуги в качестве отдельного дополнения. Программные функции Облачной услуги, предоставляемые в каждом выпуске, описаны в функциональной и технической

<https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>

2.2. **Infrastructure Services.** The Cloud Service includes infrastructure services as described in the SAP Commerce Cloud Services Description.

2.3. **Infrastructure.** SAP Commerce Cloud includes the infrastructure resources set forth in the table below:

<b>VPNs</b>	1	Usage Metric = Gateway
<b>Storage</b>	5000	Usage Metric = GB of Storage

2.4. If the Customer subscribes to SAP Commerce Cloud, professional or enterprise edition, Customer will receive access to SAP Business Technology Platform, Кума runtime service ("SAP BTP, кума") at no additional fee subject to the limitations indicated herein. If the Customer subscribes to SAP Commerce Cloud, professional edition, access is limited to 17,388 capacity units of SAP BTP, кума per contract year. If the Customer subscribes to SAP Commerce Cloud, enterprise edition, access is limited to 34,776 capacity units of SAP BTP, кума per contract year. In the event that SAP becomes aware that Customer's use of SAP BTP, кума has exceeded the foregoing usage limitations, Customer will be automatically invoiced for such excess use. Customer's use of SAP BTP, кума is subject to the Business Technology Platform supplemental terms and conditions located at <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement>.

2.5. Customers with Cloud Service subscription based on GMV metric are entitled to the following usage per contract year:

- Average monthly use of 160GB of memory (RAM) for the first €12 Million of annual GMV subscription.
- Average monthly use of 64GB of memory (RAM) for up to every additional €10 Million of annual GMV subscription, not to exceed 1,376GB per production environment regardless of annual GMV subscriptions.

Customers with Cloud Service subscription based on Orders metric are entitled to the following usage per contract year:

- Average monthly use of 160GB of memory (RAM) for up to 100,000 annual Orders subscription and
- Average monthly use of 64GB of memory (RAM) for up to every additional 250,000 annual Orders

спецификации SAP Commerce, приведенной по адресу:

<https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>

2.2. **Инфраструктурные сервисы.** В Облачную услугу входят инфраструктурные сервисы, указанные в Описании услуг SAP Commerce Cloud.

2.3. **Инфраструктура.** SAP Commerce Cloud включает инфраструктурные ресурсы, перечисленные в следующей таблице:

<b>Виртуальные частные сети</b>	1	Метрика использования = Шлюз
<b>Хранение</b>	5000	Метрика использования = ГБ Хранилища

2.4. Если Заказчик оформит подписку на SAP Commerce Cloud, Professional или Enterprise Edition, он получит доступ к услуге типа runtime SAP Business Technology Platform, Кума («SAP BTP, кума») без дополнительного вознаграждения с учетом ограничений, указанных в настоящем документе. Если Заказчик подписан на SAP Commerce Cloud, Professional Edition, доступ ограничен 17 388 единицами объема SAP BTP, кума за контрактный год. Если Заказчик подписан на SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, доступ ограничен 34 776 единицами объема SAP BTP, кума за контрактный год. Если SAP станет известно, что использование Заказчиком SAP BTP превышает вышеуказанные ограничения использования, Заказчику автоматически выставляется счет за такое превышение использования. Использование Заказчиком SAP BTP, кума регулируется дополнительными условиями и положениями Business Technology Platform, размещенными по адресу <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement>.

2.5. Заказчики с подпиской на Облачную услугу на основе метрики Валовой стоимости товара (GMV) имеют право на следующее использование за контрактный год:

- Среднемесячное использование 160 ГБ памяти (ОЗУ) за первые 12 млн евро годовой подписки по Валовой стоимости товара.
- Среднемесячное использование 64 ГБ памяти (ОЗУ) за каждые дополнительные 10 млн евро годовой подписки по Валовой стоимости товара, но не более 1376 ГБ на одну продуктивную среду вне зависимости от годовых подписок по Валовой стоимости товара.

Заказчики с подпиской на Облачную услугу на основе метрики Заказов имеют право на следующее использование за контрактный год:

- Среднемесячное использование 160 ГБ памяти (ОЗУ) для годовой подписки до 100 000 Заказов и
- Среднемесячное использование 64 ГБ памяти (ОЗУ) за каждые дополнительные 250 000

subscription, not to exceed 1,376GB per production environment regardless of annual Orders subscriptions.

Where a Customer purchases additional SAP Commerce Cloud, code-replication production environment(s) or SAP Commerce Cloud, code-replication data center(s), the above-mentioned usage limitations will increase by 128GB of memory (RAM) per additional production environment.

In the event Customer exceeds any of the aforementioned usage limitations in three (3) or more consecutive months, SAP may require the Customer to purchase SAP Commerce Cloud, scalability add-on based on its usage or additional GMV or Orders to reach the next usage tier. Excess use of the usage limitations indicated in this Section. 2.5 will be determined by measuring the Customer's usage for every 24-hour period and deriving the average thereof over one month. Usage is measured based on the infrastructure in use across all of Customer's Cloud Service production environments. Customer acknowledges and agrees that any usage in excess of the aforementioned entitlements may result in a decrease in performance of the Cloud Service.

### 3. FEES

Except as specified below, the Usage Metrics for the Cloud Service are GMV and Orders, as specified in the Order Form.

3.1. **GMV.** For subscriptions to the Cloud Service using GMV as the Usage Metric, the initial unit includes €12,000,000 GMV per contract year (identified in the Order Form as SAP Commerce Cloud, standard edition, GMV, access or SAP Commerce Cloud, professional edition, GMV, access). Customer must include additional GMV in its subscription as required to cover total GMV each contract year. SAP will convert Customer's local currency to the Euro using SAP standard exchange rates, which will be made available to Customer upon request.

3.2. **Orders.** Subscriptions to the Cloud Service using Orders as the Usage Metric are measured in units of 50,000 Orders per contract year. The initial unit is identified in the Order Form as SAP Commerce Cloud, standard edition, orders, access or SAP Commerce Cloud, professional edition, orders, access.

3.3. **Tenants.** The Usage Metric for the following services is Tenants. Tenants mean a customer-specific instance of the Cloud Service. SAP Commerce Cloud, non-production environments are available for subscription in various sizes including small, medium, large, and x-large. Additional Tenants for SAP Commerce Cloud, code-replication production environment, may be

Заказов по годовой подписке, но не более 1376 ГБ на одну продуктивную среду вне зависимости от годовых подписок по Заказам.

Если Заказчик приобретает дополнительные производственные среды SAP Commerce Cloud, тиражирование кода, или SAP Commerce Cloud, центры обработки данных для тиражирования кода, вышеупомянутые ограничения на использование увеличиваются на 128 ГБ памяти (ОЗУ) в каждой дополнительной продуктивной среде.

Если Заказчик превысит какие-либо из вышеупомянутых ограничений 3 (три) месяца подряд, SAP может потребовать от Заказчика приобрести SAP Commerce Cloud, scalability add-on, основанное на его использовании, или дополнительную Валовую стоимость товара или Заказы, чтобы перейти на следующий уровень использования. Избыточное использование ограничений, указанных в пункте 2.5, определяется путем измерения объемов использования Заказчика за каждый 24-часовой период и расчета среднего значения за один месяц. Объем использования измеряется на основе инфраструктуры, применяемой во всех продуктивных средах Облачной услуги Заказчика. Заказчик признает и соглашается, что превышение указанных выше объемов может привести к снижению производительности Облачной услуги.

### 3. ФОРМИРОВАНИЕ ЦЕНЫ

За исключением случаев, описанных ниже, Метриками использования для Облачной услуги являются Валовая стоимость товара и Заказы, как указано в Договоре.

3.1. **Валовая стоимость товара.** Для подписок на Облачную услугу, применяющих в качестве Метрики использования Валовую стоимость товара, в первоначальный блок включено 12 000 000 евро Валовой стоимости товара за Контрактный год (согласно определениям в Договоре таких терминов, как SAP Commerce Cloud, стандартный выпуск, Валовая стоимость товара, доступ или SAP Commerce Cloud, профессиональный выпуск, Валовая стоимость товара, доступ). Для покрытия суммарной Валовой стоимости товара каждый контрактный год Заказчик должен включать в подписку дополнительную Валовую стоимость товара. SAP конвертирует местную валюту Заказчика в стоимость в евро по стандартному обменному курсу SAP, предоставляемому Заказчику по запросу.

3.2. **Заказы.** Подписки на Облачную услугу, где Метрикой использования являются Заказы, измеряются в блоках по 50 000 Заказов за контрактный год. Первоначальной единицей, указанной в Договоре, являются SAP Commerce Cloud, Standard Edition, заказы, доступ или SAP Commerce Cloud, Professional Edition, заказы, доступ.

3.3. **Тенанты.** Метрикой использования Облачной услуги являются Тенанты. «Тенант» означает экземпляр Облачной услуги Заказчика. Непродуктивные среды SAP Commerce Cloud доступны для подписки в различных размерах, включая малые, средние, крупные и сверхкрупные. Дополнительные Тенанты для продуктивной среды тиражирования кода SAP

purchased for productive use only in the initial data center zone, with the condition that they operate using the same codebase.

- |  |   |
|--|---|
| <p>3.4. <b>Additional Infrastructure.</b> Customers of the Cloud Service may subscribe to additional infrastructure in the form of optional additional storage and code-replication data center zone. For SAP Commerce Cloud, the Usage Metric for additional storage is GB of Storage and the Usage Metric for code-replication data center is Entitlements Package. The Entitlements Package for the Cloud Service is a cluster set up in a data center location within a regional infrastructure availability zone with a code-replication production environment, operating the same codebase (as further described in the Service Description) as in the initial data center zone</p> <p>3.5. <b>SAP Commerce Cloud, scalability add-on.</b> The Usage Metric for the SAP Commerce Cloud, scalability add-on is Capacity Units. Capacity Units are the number of units consumed by the usage of the services. This metric is counted in a month. Each Capacity Unit includes 64GB of memory (RAM) along with further infrastructure for horizontal scaling</p> <p>3.6. <b>Optional Services.</b> The following services may be added to a Cloud Service subscription for additional fees based on the following Usage Metrics.</p> <p>3.6.1. <b>SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator.</b> The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per contract year.</p> <p>3.6.2. <b>SAP Commerce Cloud, travel accelerator.</b> The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, travel accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per contract year.</p> <p>3.6.3. <b>SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator.</b> The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per contract year or GMV. For subscriptions to SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator using GMV as the Usage Metric, the initial unit size is €12,000,000 GMV per contract year (identified in in the Order Form as SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, access). Customer must include additional GMV in its subscription as required to cover total GMV each contract year.</p> <p>3.6.4. <b>SAP Commerce Cloud, financial services accelerator.</b> The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, financial services accelerator is Orders measured in units of 50,000 Orders per contract year.</p> <p>3.6.5. <b>SAP Commerce Cloud, data hub.</b> The Usage Metric for SAP Commerce Cloud, data hub is Tenants.</p> | <p>3.4. <b>Дополнительная инфраструктура.</b> Заказчики Облачной услуги могут оформить подписку на дополнительную инфраструктуру в виде необязательного дополнительного хранилища и зоны центра обработки данных для тиражирования. Для SAP Commerce Cloud Метрикой использования дополнительного хранилища являются ГБ Хранилища, а Метрикой использования для центра обработки данных для тиражирования являются Пакеты прав. Пакет прав для Облачной услуги — это кластер, настроенный в местоположении центра обработки данных в зоне доступности региональной инфраструктуры с продуктивной средой для тиражирования кода, работающей с той же кодовой базой (как описано далее в Описании услуги), что и исходная зона центра обработки данных.</p> <p>3.5. <b>SAP Commerce Cloud, scalability add-on.</b> Метрикой использования SAP Commerce Cloud, scalability add-on, являются Единицы объема. Единицы объема — это число единиц, потребляемых при использовании сервисов. Этот показатель учитывается за месяц. Каждая единица объема включает 64 ГБ памяти (ОЗУ), а также дополнительную инфраструктуру для горизонтального масштабирования</p> <p>3.6. <b>Дополнительные услуги.</b> К подписке на Облачную услугу за дополнительную плату могут быть добавлены следующие услуги, основанные на Метриках использования.</p> <p>3.6.1. <b>SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator.</b> Метрикой использования для SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator, являются Заказы, исчисляемые в блоках по 50 000 Заказов на контрактный год.</p> <p>3.6.2. <b>SAP Commerce Cloud, travel accelerator.</b> Метрикой использования для SAP Commerce Cloud, travel accelerator, являются Заказы, исчисляемые в блоках по 50 000 Заказов на контрактный год.</p> <p>3.6.3. <b>SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator.</b> Метрикой использования для SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, являются Заказы, исчисляемые в блоках по 50 000 Заказов на контрактный год, или Валовая стоимость товара. Для подписок на SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, с применением в качестве Метрики использования Валовой стоимости товара в первоначальный блок включено 12 000 000 евро Валовой стоимости товара за контрактный год (согласно определению в Договоре такого термина, как SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, доступ). Для покрытия суммарной Валовой стоимости товара каждый контрактный год Заказчик должен включать в подписку дополнительную Валовую стоимость товара.</p> <p>3.6.4. <b>SAP Commerce Cloud, financial services accelerator.</b> Метрикой использования для SAP Commerce Cloud, financial services accelerator, являются Заказы, исчисляемые в блоках по 50 000 Заказов на контрактный год.</p> <p>3.6.5. <b>SAP Commerce Cloud, data hub.</b> Метрикой использования для SAP Commerce Cloud, data hub,</p> |
|--|---|

#### 4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

- 4.1. Customer may integrate Customer's third-party payment gateway with the Cloud Service to provide payment status information, provided Customer may not provide to or store in the Cloud Service any other information stored on such Customer payment gateway (including credit card information).
- 4.2. Customer is responsible for installing upgrades and new releases of the Cloud Service. Customer must only use a version or release of the Cloud Service for which software maintenance and support are current, as provided by SAP and further described in Documentation. For the purposes of this provision, "Current" means the Cloud Service application framework is still covered by Mainstream Maintenance and has not entered End of Mainstream Maintenance status. For the Standard edition of the Cloud Service, Customer shall maintain the Cloud Service application framework on a Current version. Customer must determine which SAP-supplied software updates to apply to its environments. If Customer does not maintain the Cloud Service application framework on a Current version, (i) SAP's ability to provide support may be limited and SAP assumes no responsibilities for such limitations; (ii) the System Availability Service Levels in the SLA and this document shall not apply; and (iii) Customer is responsible for the resulting ramifications including performance, availability, functionality, and/or security issues experienced with the Cloud Service that are caused by Customer's use of a non-Current version of the Cloud Service application framework. For the Professional edition of the Cloud Service, Customer must upgrade the hosted SAP software annually to the latest version (from initial go live) as part of the included Platform Upgrade Service. For the Enterprise edition of the Cloud Service, Customer shall upgrade the Cloud Service software once during a subscription term of three (3) years or less and twice where the subscription term exceeds three (3) years.
- 4.3. If Customer subscribes to SAP Commerce Cloud, code-replication data center zone, Customer is responsible for third-party applications and/or Customer-specific code, including proper installation, and operability in the code-replication Data Center. Customer is also responsible for management, support, testing and resolving source code, compatibility issues, security vulnerabilities or other conflicts that may arise with use of third-party applications and/or Customer-specific code.
- 4.4. Customer Data
- 4.4.1. SAP reserves the right to remove or require Customer to

являются Тенанты.

#### 4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

- 4.1. Заказчик может интегрировать с Облачной услугой стороннюю платежную систему Заказчика, чтобы предоставлять информацию о состоянии платежей, при условии того что Заказчик не может добавлять или хранить в Облачной услуге любую другую информацию, которая непосредственно хранится в платежной системе Заказчика (включая информацию о кредитных картах).
- 4.2. Заказчик несет ответственность за установку обновлений и новых выпусков Облачной услуги. Заказчик обязуется использовать только тот выпуск Облачной услуги, для которого SAP предоставляет наиболее актуальное сопровождение и поддержку, как дополнительно описано в Документации. В контексте этого положения термин «Актуальный» означает, что набор приложений Облачной услуги по-прежнему подпадает под основное сопровождение и не переходит в статус «Окончание основного сопровождения». Для выпуска Standard Edition Облачной услуги Заказчик обязуется обслуживать и сопровождать набор приложений Облачной услуги в Актуальной версии. Заказчик должен самостоятельно принять решение о том, какие программные обновления, поставляемые SAP, следует применять к своим средам. Если Заказчик не поддерживает набор приложений Облачной услуги в Актуальной версии, (i) возможности SAP по оказанию поддержки могут быть ограничены и SAP не принимает на себя ответственности за подобные ограничения; (ii) Уровни обслуживания по Доступности системы в Соглашении об уровне обслуживания и настоящем документе не применяются; и (iii) Заказчик несет ответственность за последствия, включая эффективность, доступность, функциональность и/или проблемы безопасности, возникшие в связи с Облачной услугой и вызванные использованием Заказчиком неактуальной версии набора приложений Облачной услуги. Для выпуска Professional Edition Облачной услуги Заказчик должен ежегодно обновлять размещаемое программное обеспечение SAP до последней версии (с первоначального ввода в продуктивную эксплуатацию) в рамках включенного Сервиса обновления платформы. Для выпуска Enterprise Edition Облачной услуги Заказчик должен обновить программное обеспечение Облачной услуги один раз в течение 3 (трех) лет или раньше и два раза, если срок подписки превышает 3 (три) года.
- 4.3. Если Заказчик подписывается на SAP Commerce Cloud, code-replication data center zone, Заказчик несет ответственность за приложения третьих лиц и/или специальный код Заказчика, включая надлежащую установку и работоспособность в Центре обработки данных для тиражирования кода. Заказчик также несет ответственность за управление, поддержку, тестирование и устранение конфликтов исходного кода, проблем совместимости, уязвимостей в безопасности и иных конфликтов, которые могут возникнуть при использовании приложений третьих лиц и/или специального кода Заказчика.
- 4.4. Данные заказчика
- 4.4.1. SAP оставляет за собой право удалять любые

remove any Customer Data (or third party information) which SAP reasonably believes breaches any applicable laws or regulations or any third party's rights. SAP will notify Customer if it removes any Customer Data (or third party information) in accordance with this Section.

4.4.2. If Customer installs or enables any applications or web services of third parties for integration with the Cloud Service, SAP may allow those third party providers to access Customer Data as required for the interoperation of the third party applications or web services with the Cloud Service. SAP is not responsible for any negative effects on the Cloud Service, nor any disclosure, modification or deletion of Customer Data, caused by the third party applications or web services or third party providers.

## 5. AVAILABILITY

The Service Level Agreement for SAP Cloud Services referenced in the Order Form and the SAP System Availability Warranty in the GTC are superseded by the following, only as expressly noted:

5.1. "Available" or "Availability" - means that in relation to the production environment of the Hosting Platform, SAP will maintain a System Availability SLA for productive environments of 99.95% during each calendar month, subject to Excluded Downtime (as defined in the SLA) as further described in the SAP Commerce Cloud Services Description available on the SAP website ("Service Description").

5.2. In the event SAP believes Customer-specific code is affecting performance or security of the Cloud Service, SAP will notify Customer (which may be by email to Customer's administrative user) detailing the reasons for such belief. Customer will respond to SAP within seven days and will thereafter cooperate with SAP to determine the root cause of the performance issues, which may include a joint review of the Customer-specific code. Customer will institute any reasonable recommendations made by SAP to correct the performance issues caused by Customer-specific code.

## 6. IMPLEMENTATION SERVICES

6.1. Customer is responsible for engaging an implementation firm that will provide implementation services for the initial set-up, configuration and integration of the Cloud Service and that will provide first level help-desk support and application support. All implementation firm services are provided under a separate agreement between Customer and the implementation firm. Customer is solely responsible for any services, features, functionality, or extensions provided or deployed by the implementation firm. None of these services, features, functionality, or extensions provided by Customer or its implementation firm is part of the Cloud Service.

Данные заказчика (или информацию третьих лиц), которые, по обоснованному мнению SAP, нарушают какие-либо применимые законы, нормативные акты или права третьих лиц, или требовать у Заказчика удаления таких Данных заказчика. SAP обязуется уведомлять Заказчика об удалении любых Данных заказчика (или информации третьих лиц) в соответствии с этим пунктом.

4.4.2. Если Заказчик устанавливает или активирует какие-либо приложения или веб-сервисы третьих лиц для интеграции с Облачной услугой, SAP вправе предоставлять таким поставщикам третьих лиц доступ к Данным заказчика в том объеме, который необходим для взаимодействия между такими приложениями или веб-сервисами третьих лиц и Облачной услугой. SAP не несет ответственности за любые отрицательные последствия для Облачной услуги, а также за раскрытие, изменение и удаление Данных заказчика, вызванные приложениями третьих лиц или веб-сервисами поставщиков третьих лиц.

## 5. ДОСТУПНОСТЬ

Соглашение об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP, упомянутое в Договоре, и соответствующий раздел о гарантиях в Общих условиях, не применяются и заменяются следующими условиями:

5.1. «Доступно» или «Доступность» — в отношении продуктивной среды платформы размещения SAP обязуется поддерживать SLA по Доступности системы для продуктивных сред на уровне 99,95 % в течение каждого календарного месяца, кроме Исключенного времени простоя (согласно определению в SLA), как указано в Описании услуг SAP Commerce Cloud, доступном на веб-сайте SAP («Описание услуг»).

5.2. Если, по мнению SAP, специальный код Заказчика оказывает влияние на эффективность и безопасность Облачной услуги, SAP уведомит об этом Заказчика (уведомление может быть отправлено администратору Заказчика по электронной почте), подробно обосновав свое мнение. Заказчик обязуется ответить SAP в течение семи дней и впоследствии будет оказывать SAP содействие в выявлении основных причин снижения эффективности, включая при необходимости совместную проверку специального кода Заказчика. Заказчик выполнит все разумные рекомендации, предложенные SAP, для устранения проблем с производительностью, вызванных специальным кодом Заказчика.

## 6. УСЛУГИ ВНЕДРЕНИЯ

6.1. Заказчик несет ответственность за привлечение организации по внедрению, которая будет предоставлять услуги по внедрению для начальной настройки, конфигурирования и интеграции Облачной услуги, а также первичный уровень поддержки и поддержку приложений. Организация по внедрению оказывает все услуги на основе отдельного соглашения между Заказчиком и такой организацией по внедрению. Заказчик несет полную ответственность за любые услуги, функции, компоненты и расширения, предоставленные или развертываемые организацией по внедрению.

Никакие из этих услуг, функций, компонентов и расширений, предоставляемых Заказчиком или его организацией по внедрению, не включаются в состав Облачной услуги.

## 7. EXCLUDED SERVICES

The following activities are not in scope of the Cloud Service:

- 7.1. Implementation services (including deployment, initial set-up, configuration, customization and integration of the Cloud Service);
- 7.2. Support services (including first-level help desk support) for customized code, third party applications and third party web services (including credit card payment processing and SSL certificates);
- 7.3. Applying software application upgrades and updates for SAP Commerce Cloud, except that the Professional edition includes one technical platform upgrade (per year following initial go live) of the base solution of the SAP software as part of the Platinum Upgrade Service.

## 8. EU ACCESS

The EU Access option is not available for the Cloud Service or the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service.

## 9. PACKAGED SAP QUALTRICS CLOUD SERVICES

Where the Cloud Service is included with SAP Qualtrics Digital CX for a single fee (collectively, the “**Packaged SAP Qualtrics Cloud Service**”), the following additional terms apply to such Packaged SAP Qualtrics Cloud Service:

- 9.1. **Usage Metric and Limitations Based on GMV.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service using GMV as the Usage Metric are measured in units of €12,000,000 GMV per contract year and includes 10 Users of SAP Qualtrics Digital CX and 40,000 Responses per contract year. “**Responses**” means any completed survey responses (survey results from an individual) in a contract year that are not survey previews, survey tests, or imported responses. Completed Responses include finished surveys and partial surveys that were moved out of responses in progress and recorded.
- 9.2. **Usage Metric and Limitations Based on Orders.** Subscriptions to the Packaged SAP Qualtrics Cloud Service using Orders as the Usage Metric are measured in units of 50,000 Orders per contract year and includes 10 Users of SAP Qualtrics Digital CX and 40,000 Responses per contract year.
- 9.3. **Customer Data Deletion.** Customer is responsible for deleting all Customer Data upon termination. SAP will provide Customer a means to accomplish such deletion.

## 7. ИСКЛЮЧАЕМЫЕ УСЛУГИ

В объем Облачной услуги не входят следующие компоненты:

- 7.1. Услуги по внедрению (включая развертывание, начальную настройку, конфигурирование, пользовательскую настройку и интеграцию Облачной услуги);
- 7.2. Услуги по сопровождению (включая первичный уровень поддержки) для пользовательского кода, приложений третьих лиц и веб-сервисов третьих лиц (включая сборы за обработку платежей по кредитным картам и SSL-сертификаты);
- 7.3. Применение обновлений программного обеспечения для SAP Commerce Cloud с учетом того, что выпуск Professional Edition включает одно техническое обновление системы (каждый год после первоначального ввода в продуктивную эксплуатацию) базового решения программного обеспечения SAP как часть Платинового сервиса обновления.

## 8. ДОСТУП ДЛЯ ЕС

Дополнительная опция доступа Облачной услуги или Пакетной облачной услуги SAP Qualtrics для ЕС недоступен.

## 9. ПАКЕТНЫЕ ОБЛАЧНЫЕ УСЛУГИ SAP QUALTRICS

Если Облачная услуга предоставляется совместно с SAP Qualtrics Digital CX за единую цену (совместно именуется «**Пакетная облачная услуга SAP Qualtrics**»), то к Пакетной облачной услуге SAP Qualtrics применяются следующие условия:

- 9.1. **Метрика использования и ограничения на основе Валовой стоимости товара.** Подписки на Пакетную облачную услугу SAP Qualtrics, где Метрикой использования является Валовая стоимость товара, измеряются в блоках по 12 000 000 евро Валовой стоимости товара за контрактный год и включают 10 Пользователей SAP Qualtrics Digital CX и 40 000 Ответов в контрактном году. **Ответы** означает любые заполненные формы опросов (результаты опросов от отдельных лиц) за контрактный год, не являющиеся предварительными опросами, тестовыми опросами или импортированными ответами. Заполненные Ответы включают пройденные опросы и частичные опросы, извлеченные и записанные по мере заполнения ответов.
- 9.2. **Метрика использования и ограничения на основе Заказов.** Подписки на Пакетную облачную услугу SAP Qualtrics, где Метрикой использования является Заказ, измеряются в блоках по 50 000 Заказов за Контрактный год и включают 10 Пользователей SAP Qualtrics Digital CX и 40 000 Ответов в контрактном году.
- 9.3. **Удаление Данных Заказчика.** После прекращения действия Заказчик обязан удалить все Данные Заказчика. SAP предоставляет Заказчику средства

9.4. **Support.** The Contact Channel for support for SAP Qualtrics Digital CX is <https://www.qualtrics.com/support/>. If SAP changes the Contact Channel, SAP will provide notice via <https://www.qualtrics.com/support/>. All other aspects of support are provided in accordance with SAP's Support Policy for Cloud Services.

для осуществления такого удаления.

9.4. **Сопровождение.** Канал связи для сопровождения SAP Qualtrics Digital CX — <https://www.qualtrics.com/support/>. Если SAP изменит Канал связи, SAP предоставит уведомление об этом посредством <https://www.qualtrics.com/support/>. Во всем остальном услуги сопровождения оказываются в соответствии с положениями Политики сопровождения SAP для Облачных услуг.