

SAP HANA ENTERPRISE CLOUD SUPPLEMENTAL TERMS AND CONDITIONS

These supplemental terms and conditions (the "HEC Supplement") are part of an agreement for certain SAP Cloud services between SAP and Customer and apply solely to SAP HANA Enterprise Cloud Services (the "Cloud Service") and not any other SAP product or service.

Additional supplemental terms and conditions for SAP S/4HANA, cloud enterprise edition, private option are set forth in a separate addendum to this HEC Supplement ("S/4HANA Private Addendum"). If the Order Form includes a subscription to SAP S/4HANA, cloud enterprise edition, private option, the terms in the S/4HANA Private Addendum shall apply and are incorporated by reference herein.

1. DEFINITIONS

Definitions used but not defined in this HEC Supplement shall have the meaning ascribed to them in the Order Form or in documents incorporated therein.

- 1.1 "Agreed Downtime"** is defined in Section 5.1 of this HEC Supplement.
- 1.2 "Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer's Primary Access Location.
- 1.3 "Change Request"** means any changes in the Cloud Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.
- 1.4 "Computing Environment"** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the Cloud Service for the Customer, and includes the Production Computing Environment (PRD), and any other Computing Environment used for non-production purposes (NON-PRD) as agreed in the Order Form.
- 1.5 "Documentation"** for HEC Services means SAP's then-current service description documentation and/or the roles and responsibilities descriptions for the HEC Service which is made available to Customer.
- 1.6 "Downtime"** means the Total Minutes in the Month during which the Cloud Service does not respond to a request from SAP's Point of Demarcation for the data center providing the Cloud Service, excluding Excluded Downtime.
- 1.7 "Emergency Downtime"** is defined in Section 2.3 subsection (b) of this HEC Supplement.
- 1.8 "Excluded Downtime"** is defined in Section 5.1 of this HEC Supplement.
- 1.9 "HEC Services"** means the following Cloud Services provided by SAP under an Order Form and further described in the Agreement: HANA Enterprise Cloud for Production ("HEC Production"), HANA Enterprise Cloud for Projects ("HEC Projects"), HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software ("HEC Subscription"), and SAP S/4HANA, cloud enterprise edition, private option, ("S/4HANA Private").

Дополнительные условия и положения SAP HANA Enterprise Cloud

Настоящие Дополнительные условия и положения SAP HANA Enterprise Cloud («Дополнительные условия HEC») являются частью Договора на услуги SAP HANA Enterprise Cloud, заключенного между компанией SAP и Заказчиком, распространяются исключительно на услуги SAP HANA Enterprise Cloud («Облачная услуга») и не применяются ни к каким другим продуктам или услугам SAP.

Дополнительные условия по SAP S/4HANA, Cloud Enterprise Edition, Private Option, указаны в отдельном приложении к настоящему Дополнительным условиям HEC («Приложение о S/4HANA Private»). Если Договор включает подписку на SAP S/4HANA, Cloud Enterprise Edition, Private Option, применяются условия Приложения о S/4HANA Private, которые включаются в настоящие Дополнительные условия посредством ссылки.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые, но не определенные в Дополнительных условиях HEC, имеют значения, установленные для них в Договоре или других документах, включенных в Договор.

- 1.1 «Согласованный простой»** имеет значение, установленное в пункте 5.1 настоящих Дополнительных условиях HEC.
- 1.2 «Рабочий день»** означает любой день с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников в Основном месте доступа Заказчика.
- 1.3 «Запрос на изменение»** означает любые изменения в Облачной услуге, описанные в письменном документе, подписанном сторонами и содержащем ссылку на соответствующий Договор.
- 1.4 «Вычислительная среда»** означает помещения центров обработки данных, серверы, сетевое оборудование, операционные системы и механизмы хранения данных, предоставляемые компанией SAP и используемые для оказания Облачной услуги Заказчику, и включает Продуктивную вычислительную среду (PRD) и любую другую Вычислительную среду, используемую не для продуктивных целей (NON-PRD), как согласовано в Договоре.
- 1.5 «Документация»** применительно к Услугам HEC означает текущую на тот момент и предоставляемую Заказчику документацию компании SAP с описанием услуг и (или) ролей и обязанностей, имеющих отношение к услугам HEC.
- 1.6 «Простой»** означает Совокупное количество минут в Месяце, в течение которых Облачная услуга не отвечает на запросы из Точки демаркации SAP для центра обработки данных (ЦОД), предоставляющего Облачную услугу, исключая Исключенный простой.
- 1.7 «Аварийный простой»** имеет значение, установленное в пункте 2.3(b) настоящих Дополнительных условиях HEC.
- 1.8 «Исключенный простой»** имеет значение, установленное в пункте 5.1 настоящих Дополнительных условиях HEC.
- 1.9 «Услуги HEC»** означает следующие Облачные услуги, предоставляемые компанией SAP по Договору и описанные в Договоре: HANA Enterprise Cloud for Production («HEC Production»), HANA Enterprise Cloud for Projects («HEC Projects»), HANA Enterprise Cloud for Production с предоставлением Программного обеспечения по подписке («HEC с предоставлением Программного обеспечения по подписке») и SAP S/4HANA, Cloud Enterprise Edition, Private Option («S/4HANA Private»).

- 1.10 “Incidents”** means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users.
- 1.11 “Incident Reaction Time”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident.
- 1.12 “LAN”** means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.
- 1.13 “License Agreement”** means the agreement (other than this Agreement) under which Customer procured Licensed Software.
- 1.14 “Licensed Software”** means the version of the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP as part of the Computing Environment.
- 1.15 “Local Time”** means the time zone in Customer’s Primary Access Location.
- 1.16 “Month”** means a calendar month.
- 1.17 “Non-PRD” or “Non-Production Computing Environment”** means any Computing Environment other than a PRD and may include development, quality assurance or sandbox environments.
- 1.18 “Point of Demarcation”** means the outbound firewall (or, in case of a VPN for access, the point of connection of the SAP network to the VPN) of SAP’s Computing Environment.
- 1.19 “PRD” or “Production Computing Environment”** means that part of the Computing Environment which is used exclusively for the execution of live business transactions.
- 1.20 “Scheduled Downtime”** is defined in Section 5.1 of this HEC Supplement.
- 1.21 “Service Credit”** means a credit calculated as described in Sections 5.1 and 5.5 of this HEC Supplement.
- 1.22 “Service Level”** means those service levels described in Section 5 of this HEC Supplement.
- 1.23 “Subscription Software”** means SAP software described in the Order Form and provided and hosted in the Computing Environment by SAP on a subscription basis as part of the HEC Subscription offering.
- 1.24 “Total Minutes in the Month”** are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.
- 1.10 «Инциденты»** означает внеплановое прерывание услуг или существенное снижение их качества, о котором сообщили Авторизованные пользователи.
- 1.11 «Период реагирования на инцидент»** означает период (в часах или минутах) с момента получения сообщения Заказчика об Инциденте службой поддержки SAP первого уровня до первого действия, которое сотрудник службы поддержки SAP, знакомый со средой Заказчика, предпринял для устранения последствий Инцидента.
- 1.12 «ЛВС»** означает локальную вычислительную сеть, т. е. логическую компьютерную сеть, охватывающую достаточно небольшую площадь.
- 1.13 «Лицензионное соглашение»** означает соглашение (другое, нежели Договор), в соответствии с которым Заказчик приобрел права использования на Лицензионное программное обеспечение.
- 1.14 «Лицензионное программное обеспечение»** означает версию приложений, баз данных, программного обеспечения, инструментов и компонентов, которая является собственностью Заказчика или приобретена им по лицензии (но не является Программным обеспечением по подписке) и которую Заказчик предоставляет компании SAP в составе Вычислительной среды.
- 1.15 «Местное время»** означает часовой пояс, в котором находится Основное место доступа Заказчика.
- 1.16 «Месяц»** означает календарный месяц.
- 1.17 «Непродуктивная вычислительная среда» или «Non-PRD»** означает любую Вычислительную среду, которая не является продуктивной, — это может быть вычислительная среда разработки, среда контроля качества или тестовая среда.
- 1.18 «Точка демаркации»** означает брандмауэр исходящих соединений (или, в случае виртуальной частной сети (ВЧС) для доступа, точку подключения сети SAP к ВЧС) Вычислительной среды SAP.
- 1.19 «Продуктивная вычислительная среда» или «PRD»** означает часть Вычислительной среды, которая используется исключительно для проведения реальных бизнес-операций.
- 1.20 «Плановый простой»** имеет значение, установленное в пункте 5.1 настоящих Дополнительных условиях HEC.
- 1.21 «Сумма за уровень обслуживания»** означает сумму, рассчитываемую в соответствии с пунктами 5.1 и 5.5 настоящих Дополнительных условий HEC.
- 1.22 «Уровень обслуживания»** означает уровни обслуживания, описанные в пункте 5.1 настоящих Дополнительных условий HEC.
- 1.23 «Программное обеспечение по подписке»** означает программное обеспечение SAP, описанное в Договоре, предоставляемое и размещаемое в Вычислительной среде компаний SAP по подписке в рамках услуги HEC с предоставлением Программного обеспечения по подписке.
- 1.24 «Совокупное количество минут в Месяце»** измеряется 24 часа 7 дней в неделю в течение Месяца.

2. LICENSED SOFTWARE, SUBSCRIPTION SOFTWARE AND MAINTENANCE

2.1 HEC Production and HEC Projects

(a) Provision of Licenses. Customer is responsible for providing all Licensed Software and obtaining all necessary rights from third parties required for SAP to run and host the Licensed Software. Customer will, at SAP's request, provide written verification of such rights from Customer and/or any applicable third party licensors. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Licensed Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the Cloud Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this Section.

(b) Support. Customer is responsible for obtaining and retaining SAP Enterprise Support (or any lower level if agreed by SAP in writing) for SAP Licensed Software, and relevant support for non-SAP Licensed Software, for the duration of the Order Form.

(c) Licensed Software Modifications and Configuration. Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the licensor of the Licensed Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Licensed Software. In order to be able to run the underlying Computing Environment, customizations or modifications of the Licensed Software may be restricted as reasonably determined by SAP.

2.2 HEC Subscription and S/4HANA Private

(a) Provision of Licenses. SAP shall provide the Subscription Software during the Subscription Term solely for installation on the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes. Unless otherwise expressly stated in the Order Form and except as set forth in Section 3.2 below, Customer is responsible for the installation of Subscription Software, including upgrades and new releases, into the Computing Environment.

(b) Support. The Cloud Service includes SAP Enterprise Support as defined in the OrderForm.

2. ЛИЦЕНЗИОННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПО ПОДПИСКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

2.1 HEC Production и HEC Projects

(a) Предоставление лицензий. Заказчик отвечает за наличие и предоставление всего Лицензионного программного обеспечения и получение у третьих лиц всех прав, необходимых компании SAP для размещения и эксплуатации Лицензионного программного обеспечения. По требованию SAP Заказчик обязуется предоставить письменное подтверждение таких прав Заказчика и соответствующих сторонних лицензиаров. Заказчик предоставляет компании SAP неисключительное право на использование Лицензионного программного обеспечения исключительно в целях предоставления Облачной услуги и в объеме, необходимом компании SAP и ее субподрядчикам для ее предоставления, а также в объеме, оговоренном в соответствующем Договоре. Настоящим Заказчик признает и гарантирует, что обладает всеми правами, лицензиями и полномочиями, необходимыми для предоставления компании SAP прав, указанных в этом пункте.

(b) Услуги по сопровождению. Заказчик отвечает за приобретение и сохранение в силе услуг по сопровождению SAP Enterprise Support (или более низкого уровня) для Лицензионного программного обеспечения SAP и соответствующие услуги по сопровождению для Лицензионного программного обеспечения, предоставленного не компанией SAP, на срок действия Договора.

(c) Модификации и конфигурация Лицензионного программного обеспечения. Заказчик отвечает за тестирование и устранение конфликтов с исходным кодом, проблем совместимости или иных конфликтов, которые могут возникнуть вследствие модификаций, разрешенных Лицензионным соглашением, и любых программных вставок, обходных путей или других изменений, предоставляемых лицензиаром Лицензионного программного обеспечения. Заказчик обязуется немедленно уведомлять SAP о любых модификациях или других изменениях, вносимых в Лицензионное программное обеспечение. Для того чтобы обеспечить возможность эксплуатации основной Вычислительной среды, могут быть установлены, по усмотрению SAP, ограничения на пользовательские изменения и модификации Лицензионного программного обеспечения.

2.2 HEC с предоставлением Программного обеспечения по подписке и S/4HANA Private

(a) Предоставление лицензий. Компания SAP предоставляет Заказчику права на использование Программного обеспечения по подписке в течение Срока подписки исключительно для установки в Вычислительной среде либо для архивирования или аварийного восстановления. Если иное явно не предусмотрено Договором и за исключением прямо установленного в пункте 3.2 ниже, за установку Программного обеспечения по подписке, включая его обновления и новые выпуски, в Вычислительной среде отвечает Заказчик.

(b) Услуги по сопровождению. Облачная услуга включает услуги по сопровождению SAP Enterprise Support, согласно их определению в Договоре.

(c) Subscription Software Modifications and Add-Ons. Customer has the right to develop and use modifications and/or add-ons to SAP's Subscription Software (excluding any third party software) in furtherance of its permitted use of the Subscription Software under this Agreement. Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under this Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by SAP for the Subscription Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the underlying Computing Environment, customizations or modifications of the Subscription Software may be restricted as reasonably determined by SAP.

2.3 Cloud Service

(a) Currently Supported Version of Licensed Software and Subscription Software.

- (1) Customer shall use, and all installations including the initial install of Licensed Software and/or Subscription Software in the Computing Environments shall be, a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software for which software maintenance and user support are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Licensed Software and/or Subscription Software such support (to the extent included in the applicable Order Form or License Agreement) is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. For the purpose of this provision, "current" herein relates to "Mainstream Maintenance".
- (2) Customer acknowledges that if Customer is not on a version of the Licensed Software and/or Subscription Software under current maintenance, (i) SAP's abilities for the provision of support may be limited and SAP shall assume no responsibilities for such limitations and (ii) the System Availability Service Levels shall not apply. During the Subscription Term, Customer may be required to upgrade to more recent versions of SAP Licensed Software and/or Subscription Software to receive SAP Enterprise Support and the Systems Availability Service Levels, which may require Customer to incur additional costs. In the event that "Mainstream Maintenance" is no longer available for the Licensed Software and/or Subscription Software and a new version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software is not

(c) Модификации и дополнительные модули Программного обеспечения по подписке. Заказчик имеет право разрабатывать и использовать модификации и (или) дополнения Программного обеспечения по подписке SAP (кроме любого программного обеспечения сторонних поставщиков) в связи с разрешенным использованием Программного обеспечения по подписке в соответствии с Договором. Заказчик отвечает за тестирование и устранение конфликтов с исходным кодом, проблем совместимости или иных конфликтов, которые могут возникнуть вследствие модификаций, разрешенных настоящим Договором, и любых исправлений, обходных путей или других изменений, предоставляемых компанией SAP для Программного обеспечения по подписке. Заказчик обязуется немедленно уведомлять SAP о любых модификациях или других изменениях, вносимых в Программное обеспечение по подписке. Для того чтобы обеспечить возможность эксплуатации основной Вычислительной среды, могут быть установлены, по усмотрению SAP, ограничения на пользовательские изменения и модификации Программного обеспечения по подписке.

2.3 Облачная услуга

(a) Версия Лицензионного программного обеспечения и Программного обеспечения по подписке, для которой в текущий момент предоставляется сопровождение.

- (1) Заказчик использует версию или выпуск Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке, для которых на текущий момент предоставляются услуги по сопровождению программного обеспечения и поддержки пользователей поставщиком программного обеспечения в порядке, указанном в соответствующем лицензионном соглашении с таким поставщиком, и все установки, включая первоначальные установки Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке в Вычислительной среде должны быть такой версии или такого выпуска. Применительно к Лицензионному программному обеспечению SAP или Программному обеспечению по подписке SAP такие услуги по сопровождению (если предусмотрены Договором или Лицензионным соглашением) предоставляются в соответствии с текущими фазами сопровождения выпусков программного обеспечения SAP, как указано на веб-сайте <https://support.sap.com/releasestrategy>. Для целей настоящего положения термин «текущий» здесь относится к «Основному сопровождению».
- (2) Заказчик признает, что если Заказчик не использует версию Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке, для которой предоставляется текущее сопровождение, (i) возможности компании SAP оказывать услуги по сопровождению могут быть ограничены и компания SAP не несет ответственности за такие ограничения, а также (ii) Уровни обслуживания по показателю «Доступности системы», не применяются. В течение Срока подписки Заказчику, возможно, потребуется выполнить обновление до более поздних версий Лицензионного программного обеспечения SAP и (или) Программного обеспечения по подписке SAP, чтобы получать услуги по сопровождению SAP Enterprise Support и Уровни обслуживания по показателю «Доступности системы», что

available, the parties shall in good faith agree on a mutually agreeable solution, which may require Customer to incur additional costs.

- (3) SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support. Unless otherwise expressly stated in the Order Form and except as set forth in Section 3.2 below, Customer is responsible for the installation of Subscription Software and Licensed Software, including upgrades and new releases, into the Computing Environment.

(b) Patches and Operating System Upgrades. SAP reserves the right to apply critical application patches and operating system security patches (security patches with priority "very high") and critical operating system upgrades at any time without Customer's prior consent. SAP will use reasonable endeavours to provide Customer with forty-eight hours advance notice regarding the critical patch deployment unless a shorter notice period is required in order to address a critical security issue. In case of downtime during such critical patch deployment and critical operating system upgrades, the parties agree that such downtime will be "**Emergency Downtime**" and shall count towards the aggregate of four hours of Scheduled Downtime for the following calendar month. Non-critical security patches (all security patches with priorities "high", "medium", or "low") will be Customer's responsibility and SAP must be engaged by Customer by way of a service request ticket. The parties agree that such upgrades will be performed during Scheduled Downtime or other Agreed Downtime.

(c) To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (e.g. specified in Section "System Set-up Table" in the Order Form), Customer agrees to the comply with the following conditions in connection with the Microsoft software products:

- (1) Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;
- (2) Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;

может привести к дополнительным расходам Заказчика. В тех случаях, когда «Основное сопровождение» больше не предоставляется для Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке и недоступна новая версия или новый выпуск Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке, стороны добросовестно согласовывают необходимое решение, что может привести к дополнительным расходам Заказчика.

- (3) SAP настоятельно рекомендует Заказчику следовать передовым методикам Управления жизненным циклом программного обеспечения, опубликованным службой SAP Active Global Support. Если иное явно не предусмотрено Договором и за исключением прямо установленного в пункте 3.2 ниже, Заказчик отвечает за установку Программного обеспечения по подписке и Лицензионного программного обеспечения, включая их обновления и новые выпуски, в Вычислительной среде.

(b) Исправления и обновления операционной системы.

Компания SAP сохраняет за собой право применять исправления, критически необходимые для обеспечения безопасности приложений и операционных систем (исправления безопасности с приоритетом «очень высокий») и критически важные обновления для операционных систем без предварительного согласования с Заказчиком. Компания SAP обязуется приложить разумные усилия для предоставления Заказчику предварительного уведомления о внедрении критически необходимых исправлений как минимум за 48 (сорок восемь) часов, за исключением случаев, когда для решения критических проблем безопасности требуется менее длительный период уведомления. В случае простоя в ходе внедрения такого критически необходимого исправления или обновления операционной системы, стороны договариваются, что такой простой будет считаться «**Аварийным простоем**» и зачитываться в общие четыре часа Планового простоя в следующем календарном месяце. Некритичные исправления для обеспечения безопасности (все программные вставки безопасности с приоритетом «высокий», «средний» или «низкий») входят в сферу ответственности Заказчика, и привлекать компанию SAP для внедрения таких исправлений Заказчик должен посредством сервисных запросов. Стороны договариваются, что такие обновления будут выполняться в течение Планового простоя или другого Согласованного простоя.

(c) Если предоставляемая компанией SAP Вычислительная среда содержит программные продукты Microsoft (например, указанные в пункте «Таблица настройки системы» в Договоре), Заказчик обязан обеспечить соблюдение нижеследующих условий в отношении таких программных продуктов Microsoft.

- (1) Заказчик не имеет права удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, правах на товарные знаки и прочих правах собственности, имеющиеся на программных продуктах Microsoft или отображаемые при их использовании.
- (2) Заказчик не имеет права выполнять обратное проектирование, дизассемблирование или декомпиляцию программных продуктов Microsoft, за исключением случаев и причем только в том объеме, когда и в котором это явно разрешено действующим законодательством, несмотря на это ограничение.

- (3) any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- (4) any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- (5) all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;
- (6) SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- (7) Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

3. SAP RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICE

- 3.1** SAP's responsibility shall not extend beyond the Point of Demarcation described in Section 4 below.
- 3.2** As part of the Cloud Service, SAP will (i) provide the initial installation of the Subscription Software and/or Licensed Software, as applicable, in the Computing Environment, (ii) setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment, and (iii) introduce Customer to SAP's support and communications procedures.

- (3) Все гарантии, средства правовой защиты и обязательства по возмещению ущерба предоставляет и несет только компания SAP, а не корпорация Microsoft или ее аффилированные и дочерние компании.
- (4) Услуги по сопровождению программных продуктов Microsoft, включенных в Вычислительную среду, предоставляет Заказчику компания SAP, а не корпорация Microsoft или ее аффилированные и дочерние компании.
- (5) Любые права собственности и права интеллектуальной собственности в отношении программных продуктов Microsoft принадлежат корпорации Microsoft или ее поставщикам. Программные продукты Microsoft защищены законами об авторских правах и международными договорами об авторских правах, а также другими законами и договорами о правах интеллектуальной собственности. Владение, осуществление доступа или использование Заказчиком программных продуктов Microsoft не означает передачу прав собственности на программные продукты Microsoft или прав интеллектуальной собственности Заказчику.
- (6) В случае аудита компания SAP имеет право передать корпорации Microsoft, ее аффилированным лицам или дочерним компаниям информацию Заказчика об использовании программных продуктов Microsoft.
- (7) Заказчик признает, что программные продукты Microsoft не являются отказоустойчивыми и гарантии безошибочности или бесперебойной работы этих программных продуктов не предоставляются, а следовательно, их нельзя использовать ни в каких сферах или ситуациях, когда сбой программных продуктов Microsoft может стать причиной смерти, телесных повреждений, серьезных физических разрушений или загрязнения окружающей среды («Использование при высокой степени риска»). Примеры Использования при высокой степени риска включают: воздушное и другие виды общественного транспорта, управление ядерными и химическими объектами, системы жизнеобеспечения, имплантируемое медицинское оборудование, механические транспортные средства или боевая техника. Использование при высокой степени риска не включает применение программных продуктов Microsoft для административных целей, для хранения конфигурационных данных, в средствах проектирования и (или) настройки или в других приложениях, не выполняющих функции управления, сбой которых не приведет к смерти, телесным повреждениям, серьезным физическим разрушениям или загрязнению окружающей среды.

3. ОБЯЗАННОСТИ КОМПАНИИ SAP В ОТНОШЕНИИ ОБЛАЧНОЙ УСЛУГИ

- 3.1** Сфера ответственности компании SAP за оказание каких-либо услуг не распространяется за пределы Точки демаркации, описанной в пункте 4 ниже.
- 3.2** В рамках Облачной услуги SAP (i) выполняет первоначальную установку Программного обеспечения по подписке и (или), в зависимости от обстоятельств, Лицензионного программного обеспечения в Вычислительной среде, (ii) настраивает соответствующие системы контроля оборудования и программного обеспечения для Вычислительной среды, а также (iii) знакомит Заказчика с процедурами сопровождения и связи с SAP.

- 3.3** The Cloud Service as contemplated under the Agreement shall include the provision of services for the Computing Environment described in the Documentation.
- 3.4** At Customer's request prior to termination or expiration of an Order Form, SAP shall, within a reasonable time period provide to Customer in a reasonable backup media format being utilized by SAP the Customer Data stored in the Computing Environment.
- 4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS REGARDING CLOUD SERVICE**
- 4.1** In addition to Customer's obligations set forth in the Agreement, Customer will change all passwords used to access the Cloud Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months. If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.
- 4.2** Customer is responsible for the connection to the Cloud Service, including the Internet connection to the Point of Demarcation.
- 4.3** Customer shall use reasonable commercial efforts to ensure that Customer Data and the Licensed Software is free of all viruses, Trojan horses and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the Cloud Service.
- 4.4** SAP's provision of the Cloud Service is subject to Customer's prompt performance of its responsibilities set forth in the Agreement (including those set forth in the Documentation) and provision of qualified employees and resources required:
- (a)** Primary point of contact in dealing with SAP (HEC Project Manager), responsible for coordinating all activities and authorized to implement required technical changes.
- (b)** Current list of key Customer contacts with access to the Computing Environment, including contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc.
- (c)** Customer's policies and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment and necessary information regarding requirements for authorization to the Computing Environment (e.g. IP range, VPN Questionnaire, installation number etc.). Customer agrees to inform SAP of any changes to such information, policies and procedures as soon as practicable without delay.
- (d)** A service user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which Customer uses to log on to SAP's Service Marketplace for software download and support, is required by SAP's Cloud Services resources to permit SAP Cloud Services resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:
- 3.3** Как предусмотрено Договором, Облачная услуга включает предоставление услуг для Вычислительной среды, описанные в Документации.
- 3.4** По требованию Заказчика до расторжения или истечения срока действия Договора компания SAP в разумные сроки предоставит Заказчику Данные заказчика, хранимые в Вычислительной среде, в разумно приемлемом формате резервной копии, применяемом SAP.
- 4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА В ОТНОШЕНИИ ОБЛАЧНОЙ УСЛУГИ**
- 4.1** Помимо обязательств Заказчика, установленных в Договоре, Заказчик обязуется регулярно менять все пароли, используемые для доступа к Облачной услуге, не реже одного раза каждые 6 (шесть) месяцев. Если Заказчик узнает о том, что пароль стал известен третьим лицам без какого-либо на то разрешения, Заказчик должен немедленно уведомить компанию SAP об этом факте и оперативно сменить пароль.
- 4.2** Заказчик несет ответственность за подключение к Облачной услуге, включая интернет-соединение с Точкой демаркации.
- 4.3** Заказчик предпринимает разумные коммерческие меры, чтобы гарантировать отсутствие в Данных Заказчика и Лицензионном программном обеспечении любых вирусов, троянских программ и аналогичных компонентов, которые могут нанести вред системам и программам, используемым компанией SAP и ее субподрядчиками для предоставления Облачной услуги.
- 4.4** Оказание компанией SAP Облачной услуги зависит от оперативного выполнения Заказчиком своих обязанностей, установленных в Договоре (включая обязанности, описанные в Документации), и предоставления им необходимых квалифицированных сотрудников и ресурсов:
- (a)** Основное контактное лицо по работе с SAP (менеджер проекта HEC), ответственное за координацию всех операций и имеющее полномочия на внедрение требуемых технических изменений.
- (b)** Текущий список ключевых контактных лиц Заказчика с доступом к Вычислительной среде; в списке необходимо указать их роли, должности, номера рабочих и мобильных телефонов, адреса электронной почты и т. д.
- (c)** Политики и процедуры Заказчика, касающиеся предоставления права на доступ к Вычислительной среде, и необходимую информацию о требованиях для предоставления права на доступ к вычислительной среде (например, диапазон IP-адресов, Анкета ВЧС, номер установки и т. д.). Заказчик обязуется информировать SAP о любых изменениях в таких сведениях, политиках и процедурах в кратчайший практически возможный срок.
- (d)** Идентификатор сервисного пользователя («S-пользователя») в Вычислительной среде с описываемыми далее полномочиями. Этот идентификатор S-пользователя, который Заказчик использует для входа на портал SAP Service Marketplace для загрузки программного обеспечения и услуг по сопровождению, также требуется специалистам SAP по Облачной услуге для входа в систему и выполнения задач по загрузке программного обеспечения, необходимого для настройки Вычислительной среды. Обязательные полномочия включают в себя следующее:

- Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages
- SSCR key registration
- Processing service messages
- Opening service connections
- Software download
- Maintaining system data
- Requesting license keys
- отправка и (или) создание, и (или) подтверждение, и (или) повторное открытие сообщений Заказчика;
- регистрация ключа SSCR (регистрация изменений программного обеспечения);
- обработка сервисных сообщений;
- открытие сервисных соединений;
- загрузка программного обеспечения;
- ведение системных данных;
- запрос лицензионных ключей.

Customer authorizes SAP to set up and use an S-user with these authorizations. Additionally, in connection with sending and/or creating and/or confirming and/or re-opening Customer messages, Customer authorizes SAP to directly implement a Semi-Automatic Opening (SAO) to enable these messages. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly.

Заказчик предоставляет компании SAP право настроить и использовать S-пользователя с такими полномочиями. Кроме того, в связи с отправкой и (или) созданием, и (или) подтверждением, и (или) повторным открытием сообщений Заказчика Заказчик предоставляет компании SAP право на прямое внедрение системы полуавтоматического открывания (Semi-Automatic Opening (SAO)) для активации этих сообщений. Заказчик гарантирует своевременное предоставление любых полномочий, необходимых третьим лицам или их сотрудникам.

4.5 In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment.

4.5 Если на объекте Заказчика возникнет необходимость в каком-либо оборудовании SAP, Заказчик обязуется предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха для оборудования, которое компания SAP предоставит Заказчику, и берет на себя все риски за любое повреждение такого оборудования. Компания SAP не несет ответственности ни за какие убытки, понесенные в результате неспособности Заказчика предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха.

4.6 Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its Cloud Service responsibilities under the Agreement.

4.6 Заказчик несет и будет нести единоличную ответственность за определение, документирование и исполнение своих бизнес-процессов, включая, помимо прочего, настройку процессов управления системами, политику обеспечения безопасности приложений и данных, требования к обработке пакетных данных, а также за соблюдение других требований государственных или регулирующих органов. Заказчик несет ответственность за предоставление компании SAP необходимой и исчерпывающей документации по применяемым процессам с целью исполнения компанией SAP своих обязательств в отношении Облачной услуги по Договору.

4.7. If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the Cloud Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the Cloud Service. SAP may deny access to the Cloud Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.

4.7. Если Заказчик выберет предоставление каких-либо услуг третьим лицом, компания SAP не несет ответственности за дефекты и сбои в процессе предоставления Облачной услуги, связанные с услугами этого третьего лица, при этом Заказчик теряет право на какие-либо скидки при оплате Облачной услуги. Компания SAP может отказать в доступе к Облачной услуге и (или) Вычислительной среде любому стороннему поставщику услуг, если доступ такого поставщика услуг, согласно обоснованному мнению SAP, представляет угрозу безопасности или конфиденциальности для систем, данных или интеллектуальной собственности SAP.

4.8 This Section shall apply if any Licensed Software is non-SAP software licensed by Customer from a third party.

4.8 Положения данного пункта применяются, если Лицензионное программное обеспечение не является программным обеспечением SAP, а было приобретено Заказчиком по лицензии у третьего лица.

(a) Customer shall indemnify, defend and hold harmless (at its sole expense) SAP, SAP SE, its Affiliates and subcontractors from and against any claims, damages, losses, liabilities, costs and expenses (including reasonable attorneys' fees) arising from or related to any third party

(a) Заказчик обязуется возместить компании SAP, SAP SE, ее Аффилированным лицам и субподрядчикам убытки и освободить их от ответственности (исключительно за счет собственных средств) в случае любых претензий, требований компенсации ущерба, убытков, финансовых

claim concerning (i) the Licensed Software (excluding Licensed Software licensed by Customer from SAP) or (ii) the combination of such Licensed Software with the Cloud Service or other applications, content or processes, including any claim alleging infringement or misappropriation of third party rights by such Licensed Software or by the implementation, hosting or use of such Licensed Software as contemplated in the Agreement. The defense procedures set forth in the Agreement shall apply.

(b) CUSTOMER'S OBLIGATIONS SET FORTH HEREIN SHALL BE EXCLUDED FROM ANY LIABILITY LIMITS SET FORTH IN THE AGREEMENT.

(c) In the event SAP reasonably believes that any such Licensed Software violates applicable law, infringes or misappropriates the rights of any third party, otherwise violates a material term of the Agreement or results in material harm to the Cloud Service, SAP may require such Licensed Software be promptly removed from the Computing Environment.

4.9 Reference Sites. During the term of the Agreement, Customer will host up to four hours a month of reference calls which will be coordinated by the SAP Account Manager.

5. SERVICE LEVELS

5.1 System Availability

The following table lists the System Availability applicable to the Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the achieved "System Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Credits within one (1) month after receipt of the monthly System Availability report by filing a support ticket with SAP.

The System Availability shall not apply to Licensed Software licensed by Customer from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form.

обязательств, затрат и расходов (включая разумные расходы на адвокатов), вытекающих из любых претензий третьих лиц, которые связаны с (i) Лицензионным программным обеспечением (кроме Лицензионного программного обеспечения, лицензию на которое Заказчик приобрел у компании SAP) или (ii) объединением такого Лицензионного программного обеспечения с Облачной услугой или другими приложениями, контентом или процессами, включая любые претензии в связи с обвинением в нарушении или присвоении прав третьих лиц таким Лицензионным программным обеспечением или в результате внедрения, хостинга или использования такого Лицензионного программного обеспечения в порядке, предусмотренном Договором. Применяется процедура организации защиты, предусмотренная Договором..

(b) ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАКАЗЧИКА, УСТАНОВЛЕННЫЕ В НАСТОЯЩИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ НЕС, НЕ ПОДПАДАЮТ НИ ПОД КАКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ПРЕДУСМОТРЕННЫЕ СОГЛАШЕНИЕМ.

(c) В тех случаях, когда компания SAP разумно полагает, что любое такое Лицензионное программное обеспечение нарушает соответствующие законы, нарушает или неправомерно присваивает права третьих лиц, иным образом нарушает какое-либо существенное условие Договора или причиняет существенный вред Облачной услуге, компания SAP имеет право потребовать, чтобы такое Лицензионное программное обеспечение было немедленно удалено из Вычислительной среды.

4.9 Рекомендации. В течение срока действия Договора Заказчик обязуется выделить до 4 часов в месяц на прием референтных звонков (звонков потенциальных клиентов компании SAP в целях получения информации о ее услугах), которые будут организованы менеджером по работе с клиентами SAP.

5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1 Доступность системы

В нижеследующей таблице перечислены условия Доступности системы, применимые к Вычислительной среде Заказчика. SAP осуществляет отслеживание и предоставляет Заказчику информацию о достигнутых уровнях Доступности системы в виде ежемесячного сводного отчета. Заказчик должен уведомить компанию SAP о любых требованиях о применении Сумм за уровни обслуживания в течение 1 (одного) месяца после получения ежемесячного отчета о Доступности системы, заполнив запрос в службу поддержки SAP.

Если иное прямо не предусмотрено в Договоре, условия о Доступности системы не распространяются на Лицензионное программное обеспечение, лицензию на которое Заказчик приобрел у третьего лица.

Service Level	Service Credit
PRD: 99.5% System Availability NON-PRD: 95.0% System Availability	HEC Subscription and S/4HANA Private: 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the System Availability Service Level, not to exceed 100% of Monthly Service Fees HEC Project and HEC Production: 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the System Availability Service Level, not to exceed 100% of Monthly Service Fees

Уровень обслуживания	Сумма за уровень обслуживания
Продуктивная вычислительная среда: Доступность системы — 99,5% Непродуктивная вычислительная среда: Доступность системы — 95,0%	HEC с предоставлением Программного обеспечения по подписке и S/4HANA Private: 2% от Месячной цены услуг за каждый 1% ниже Уровня обслуживания по показателю «Доступность системы», но не более 100% Месячной цены услуг HEC Project и HEC Production: 2% от Месячной цены услуг за каждый 0,1% ниже Уровня обслуживания по показателю «Доступность системы», но не более 100% Месячной цены услуг

“System Availability” for each system/tier as defined in the Order Form is calculated as follows:

System Availability % =

$$\left[\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right] * 100$$

«Доступность системы» применительно к каждой системе/уровню (согласно определению в Договоре) рассчитывается следующим образом:

Доступность системы % =

$$\left[\frac{\text{Совокупное количество минут в Месяце} - \text{Простой}}{\text{Совокупное количество минут в Месяце}} \right] * 100$$

Excluded Downtime	Total Minutes in the Month attributable to: (i) Scheduled Downtime, as described in the Order Form and as set forth below (ii) Any Downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties (“ Agreed Downtime ”) (iii) Emergency Downtime, as defined in Section 2.3.c above (iv) Downtime caused by factors outside of SAP’s reasonable control such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised (see examples below this table) (v) Downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system
Scheduled Downtime	Scheduled at a mutually agreed time (as listed in the Order Form), not to exceed four (4) hours per month per system, excluding functional updates.

Исключенное время простоя	Совокупное количество минут в Месяце, связанное с: (i) плановым Простоем, как описано в Договоре и установлено ниже; (ii) любым Простоем, запрошенным компанией SAP или Заказчиком и самосогласованным сторонами (« Согласованный простой »); (iii) Аварийным простоем (согласно определению в пункте 2.3.с выше) (iv) Простоем, вызванным причинами, не зависящими от компании SAP, например, непредсказуемыми и непредвиденными событиями, предотвратить которые не представляется возможным даже при условии соблюдения разумных мер предосторожности (см. примеры под данной таблицей); (v) Простоем системы Непродуктивной вычислительной среды по причине ее использования в качестве резервной среды после отказа системы Продуктивной вычислительной среды или в связи с ремонтом системы Продуктивной вычислительной среды.
Плановый простой	Запланирован на согласованное время (как указано в Договоре) и не превышает 4 (четыре) часов в месяц на систему, исключая функциональные обновления.

The following examples include but are not limited to what is beyond SAP’s reasonable control:

Не зависящие от компании SAP причины включают в себя, помимо прочего, следующее:

(a) Customer’s failure to meet Customer’s responsibilities (including ordering maintenance for the Licensed Software, using a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software on current maintenance) as set forth in the Agreement

(b) Downtime caused by Customer

(c) interruptions as a result of requirements stipulated by a third party manufacturer of the Licensed Software

(d) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Licensed Software provided by the Customer and/or Customer’s customizations or modifications of the Licensed Software, Subscription Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP under this Agreement.

(e) restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration.

5.2 Other Service Levels

Description	Computer Environment segment to which Service Level applies	Service Levels
Backup Frequency and retention period for Databases	PRD	Daily full backup and log file backup per SAP product standard. 30 days retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location.
	NON-PRD	Weekly full backup and log file backup per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location.
Backup Frequency and retention period for File systems	PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location.

(a) несоблюдение Заказчиком своих обязательств (включая заказ услуг по сопровождению для Лицензионного программного обеспечения, использование версии или выпуска Лицензионного программного обеспечения и (или) Программного обеспечения по подписке, для которых на текущий момент предоставляются услуги по сопровождению), установленных Договором;

(b) Простой по причинам, зависящим от Заказчика;

(c) прерывание операций в результате требований, выдвигаемых сторонними производителями Лицензионного программного обеспечения;

(d) прерывание или остановка Вычислительной среды (или части Вычислительной среды), вызванные качеством Лицензионного программного обеспечения, предоставленного Заказчиком, или обусловленные пользовательскими изменениями, которые Заказчик внес в Лицензионное программное обеспечение или Вычислительную среду, кроме случаев, когда в соответствии с Договором это отнесено в сферу ответственности SAP;

(e) периоды восстановления данных пользователей (восстановление базы данных с резервного носителя), вызванные не по вине SAP.

5.2 Другие Уровни обслуживания

Описание	Сегмент Вычислительной среды, к которому применяется Уровень обслуживания	Уровни обслуживания
Периодичность резервного копирования и период хранения Баз данных	Продуктивная вычислительная среда	Ежедневное полное резервное копирование и резервное копирование файла журнала в соответствии со стандартом программных продуктов SAP. Время хранения — 30 дней. Резервная копия Продуктивной вычислительной среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.
	Непродуктивная вычислительная среда	Ежедневное полное резервное копирование и резервное копирование файла журнала в соответствии со стандартом программных продуктов SAP. Время хранения — 14 дней. Резервная копия Непродуктивной вычислительной среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.
Периодичность резервного копирования и период хранения Файловых систем	Продуктивная вычислительная среда	Ежемесячное полное резервное копирование с ежедневным пополнением. Время хранения — 2 месяца. Резервная копия Продуктивной вычислительной среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.

	NON-PRD	Monthly full backup and daily incremental. Two months retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location.
Incident Reaction Time for Incident Management	Incident Priority Very High	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD
	Incident Priority High	2 hours (7x24) for PRD 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD
	Incident Priority Medium	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD
	Incident Priority Low	1 Business Day for PRD and NON-PRD

	Непродуктивная вычислительная среда	Ежемесячное полное резервное копирование с ежедневным пополнением. Время хранения — 2 месяца. Резервная копия Непродуктивной вычислительной среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.
Период реагирования для управления инцидентами на инцидент	Приоритет Инцидента – очень высокий	20 минут (24/7) и план действий по выявлению проблем в течение 4 часов для Продуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента – высокий	2 часа (24/7) для Продуктивной вычислительной среды 4 часа [по местному времени в рабочие дни] для Непродуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента – средний	4 часа [по местному времени в рабочие дни] для Продуктивной вычислительной среды и Непродуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента – низкий	1 рабочий день для Продуктивной вычислительной среды и Непродуктивной вычислительной среды

5.3 Incident Priorities. The following priority levels apply to all Incidents (such priority to be assigned by Customer, and which may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

(a) Very High: An Incident should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes, and urgent work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances:

- A PRD system is completely down.
- The imminent go-live or upgrade is jeopardized.
- The core business processes of Customer are seriously affected.
- A workaround is not available.

The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.

5.3 Приоритет инцидентов. Следующие уровни приоритета относятся ко всем Инцидентам (приоритет назначается Заказчиком и может быть изменен SAP на разумных основаниях согласно критериям ниже):

(a) Очень высокий: Инциденту присваивается очень высокий приоритет, если он имеет очень серьезные последствия для нормального выполнения бизнес-процессов или ИТ-процессов, связанных с основными бизнес-процессами, так что становится невозможным выполнение критически важной для бизнеса работы. Это обычно вызвано следующими обстоятельствами:

- Полный отказ системы Продуктивной вычислительной среды.
- Угроза сбоя при предстоящем продуктивном запуске или обновлении.
- Seriously затронуты основные бизнес-процессы Заказчика.
- Недоступность временного решения.

Инцидент требует незамедлительного внимания, поскольку неисправность может привести к серьезным убыткам.

(b) High: An Incident should be categorized with the priority "High" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are required immediately. The Incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

(c) Medium: An Incident should be categorized with the priority "Medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment. A message should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected.

(d) Low: An Incident should be categorized with the priority "Low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the Computing Environment that are not required daily, or are rarely used.

5.4 Service Level Reporting. SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report.

(a) In the event that one or more of the Services Levels set forth herein are not met, Customer may notify the SAP Account Manager and request to analyze Service Levels metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP.

(b) SAP will then promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused, develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).

(c) If applicable, SAP will provide the specific Service Credit as described in Section 5.5 below.

(d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer and shall therefore be treated as Excluded Downtime. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in Section 7 of this HEC Supplement.

(b) Высокий: Инциденту присваивается высокий приоритет, если он оказывает серьезное воздействие на нормальное выполнение бизнес-процессов. Выполнение необходимых заданий становится невозможным. Такая ситуация может возникнуть в результате того, что в Вычислительной среде не работают или некорректно работают необходимые на данный момент функции. Такой Инцидент требует оперативного вмешательства, поскольку продолжительный сбой может нарушить весь поток продуктивных бизнес-процессов.

(c) Средний: Инциденту присваивается средний приоритет, если он оказывает воздействие на нормальное выполнение бизнес-процессов. Причинами таких проблем могут быть неработоспособность или некорректная работа функций в Вычислительной среде. Сообщению присваивается средний приоритет, страдает нормальное выполнение бизнес-операций.

(d) Низкий: Инциденту присваивается низкий приоритет, если он оказывает незначительное влияние или вообще не оказывает влияния на стандартное выполнение бизнес-операций. Причинами таких проблем могут быть некорректная работа или неработоспособность редко или нерегулярно используемых функций в Вычислительной среде.

5.4 Отчеты об Уровнях обслуживания SAP осуществляет отслеживание и предоставляет Заказчику информацию об Уровнях обслуживания в виде ежемесячного сводного отчета.

(a) Если не выполняется один или несколько Уровней обслуживания, установленных в настоящих Дополнительных условиях НЕС, Заказчик может сообщить об этом Менеджеру по работе с клиентами SAP и потребовать выполнения анализа статистических данных по метрикам Уровней обслуживания на основе ежемесячного сводного отчета, предоставленного компанией SAP.

(b) Компания SAP в кратчайший срок (i) определит основную причину или возможную основную причину проблемы (если она известна), не позволяющую обеспечить Уровень обслуживания, и (ii) если проблема будет подтверждена, разработает план по ее исправлению и предоставит такой план Заказчику для письменного утверждения (необоснованный отказ или задержка в утверждении которого не допускается), после чего выполнит утвержденный план в разумные сроки (и в соответствии со всеми согласованными графиками).

(c) В зависимости от ситуации, компания SAP может применять Суммы за уровни обслуживания в порядке, описанном ниже в пункте 5.5.

(d) Компания SAP освобождается от обязательств по применению соответствующих Сумм за уровни обслуживания, и это не будет считаться нарушением Уровня обслуживания, если анализ основных причин (выполненный SAP надлежащим образом) покажет, что несоблюдение соответствующего Уровня обслуживания допущено по причинам, зависящим от Заказчика, и данный случай, следовательно, будет считаться Исключенным временем простоя. Если Заказчик не согласен с анализом основных причин, стороны обсудят анализ основных причин в соответствии с процедурой эскалации, описанной в пункте 7 настоящих Дополнительных условий НЕС.

5.5 Service Level Failures

(a) Service Credits. Subject to Section 5.1 of this HEC Supplement and except as excluded under Section 5.4 above, if and to the extent SAP fails to meet the System Availability Service Level set forth in Section 5.1, Customer is entitled to a Service Credit which is calculated as the sum of the Service Credits for both NON-PRD and PRD for SAP's failure to meet the respective System Availability Service Level. Under no circumstances will the total maximum Service Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Service Fee charged if the term as defined in the applicable Order Form is less than one year). Customer acknowledges that the Service Credits are the sole and exclusive remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level, except to the extent prohibited by applicable law.

(b) When Customer's entitlement of the Service Credit is confirmed by SAP in writing (email permitted), SAP will apply such credit to a future invoice relating to the Cloud Service or provide a refund if no future invoice is due under the Agreement.

(c) Termination. In the event of SAP's failure to meet the System Availability Service Level of the PRD Computing Environment as specified in Section 5.1 above for three consecutive months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within thirty days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective one month after SAP's receipt of such notice (or any later date set out by Customer in its notice).

5.6 Changes to Service Levels

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in Sections 5.1 through 5.5 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Credits, or any other Service Level provision during the applicable initial subscription term or renewal term of the Order Form.

6. SAP SECURITY FOR THE CLOUD SERVICES

6.1 SAP Cloud Security Framework. SAP has implemented and will maintain security measure for the Cloud Services as set forth in the SAP Cloud Security Framework, or its

5.5 Несоблюдение Уровней обслуживания

(a) Суммы за уровень обслуживания. С учетом положений пункта 5.1 настоящих Дополнительных условий HEC и за исключением того, что исключается пунктом 5.4 выше, если компания SAP не обеспечит Уровень обслуживания по показателю «Доступность системы», установленному в пункте 5.1, Заказчик имеет право на применение Суммы за уровень обслуживания, которая рассчитывается как общая сумма за уровни обслуживания как для Непродуктивной вычислительной среды, так и для Продуктивной вычислительной среды, в связи с неспособностью компании SAP обеспечить соответствующий Уровень обслуживания по показателю «Доступность системы». Ни при каких обстоятельствах максимальный размер Суммы за уровень обслуживания: (i) за любой месяц не будет превышать 100% от Цены услуги за этот месяц; (ii) за любой контрактный год не будет суммарно превышать одной трети Цены услуги за такой год (или одной трети общей суммы Цены Услуг, если срок, указанный в соответствующем Договоре, составляет менее одного года). Заказчик признает, что кроме как в случаях, предусмотренных соответствующим законодательством, применение Сумм за уровни обслуживания является единственным средством правовой защиты в случае неспособности компании SAP обеспечить указанный Уровень обслуживания.

(b) После того как компания SAP в письменной форме (допускается уведомление по электронной почте) подтвердит право Заказчика на применение Суммы за уровень обслуживания, компания SAP зачет такую Сумму за уровень обслуживания в счёт уменьшения стоимости Облачной услуги за период, за который выставляется следующий счёт, или, если следующие счета по Договору выставляться не будут, выплатит такую сумму Заказчику (путём составления корректирующих документов).

(c) Расторжение. Если компания SAP не сможет обеспечить Уровень обслуживания по показателю «Доступность системы» в Продуктивной вычислительной среде в соответствии с пунктом 5.1 выше в течение трех месяцев подряд, Заказчик имеет право расторгнуть соответствующий Договор, направив компании SAP письменное уведомление в течение тридцати дней с момента получения Заказчиком соответствующего отчета об Уровне обслуживания. Расторжение вступает в силу через один месяц после получения такого уведомления (или в любой другой день после этого периода, указанный Заказчиком в своем уведомлении).

5.6 Изменения Уровней обслуживания

Компания SAP имеет право, исключительно по собственному усмотрению, изменить условия Уровней обслуживания, изложенные в пунктах с 5.1. по 5.5. выше, направив заказчику соответствующее уведомление, но при условии, что компания SAP не допустит существенного снижения Уровней обслуживания, Сумм за уровни обслуживания и прочих существенных изменений положений об Уровнях обслуживания в течение Первоначального срока подписки или срока продления Договора.

6. РЕШЕНИЯ SAP ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ

6.1 Рамочная программа безопасности SAP для Облачных услуг. Компания SAP приняла соответствующие меры безопасности Облачных услуг и будет поддерживать

equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for the Cloud Services. SAP retains the right to revise and/or update the SAP Cloud Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the overall level of security provided. SAP will provide a copy of the SAP Cloud Security Framework to Customer upon request.

6.2 Security Audits. During the term of the Order Form between Customer and SAP for the Cloud Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit report by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants' Service Organization Control (SOC) Reports, or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of its SOC 1 and/or SOC 2 reports during the relevant audit period for the applicable PRD systems within the Computing Environment, which shall be updated at least annually for the applicable PRD systems.

7. HEC SERVICES CONTACTS.

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the HEC Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period of time.

8. OPTIONAL: DISASTER RECOVERY SERVICES (if selected in an Order Form)

8.1 Definitions

(a) "Disaster" means an event of substantial extent causing significant disruption of the delivery of the Cloud Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. Disasters can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

(b) "Disaster Recovery Services" (or "DR Services" or "DR") means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e., DR is not a substitute or replacement for System Availability Service Levels described in this HEC Supplement).

действие таких мер в соответствии с Рамочной программой безопасности SAP для Облачных услуг или другой эквивалентной ей программой в течение срока действия Договора об Облачных услугах, заключенного между Заказчиком и компанией SAP. Компания SAP сохраняет за собой право пересмотреть и (или) обновить положения Рамочной программы безопасности SAP для Облачных услуг при условии, что в результате такого пересмотра не понизится общий уровень безопасности. Компания SAP предоставит Заказчику экземпляр Рамочной программы безопасности SAP для Облачных услуг по его требованию.

6.2 Проверки безопасности. В течение срока действия Договора об Облачных услугах между Заказчиком и SAP, компания SAP обязуется за свой счет вести отчет о проверках, проводимых признанной в стране сторонней аудиторской организацией, который должен соответствовать форме отчетов оказывающих услуги организаций (SOC), разработанной Американским институтом дипломированных бухгалтеров-ревизоров, или эквивалентной ему форме, а также обязуется по запросу Заказчика предоставить ему копии отчетов по форме SOC 1 и (или) SOC 2 в течение соответствующего периода проверки для применимых систем в составе Продуктивной вычислительной среды, которые должны обновляться как минимум раз в год для соответствующих систем Продуктивной вычислительной среды.

7. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА ПО УСЛУГАМ HEC

Каждая сторона обязуется назначить представителя, который будет действовать в качестве основного контактного лица по вопросам оказания Услуг HEC. Также каждая сторона обязуется назначить представителя, обладающего полномочиями для принятия решений по спору или его эскалации, которые невозможно разрешить силами основных контактных лиц в разумные сроки.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНО: УСЛУГИ АВАРИЙНОГО ВОССТАНОВЛЕНИЯ (если выбраны в Договоре)

8.1 Определения

(a) «Авария» — это событие значительного масштаба, в результате которого происходят серьезные нарушения процесса оказания Услуг HEC и которое может привести к повреждению или разрушению центра обработки данных SAP или Вычислительной среды. К Авариям могут относиться природные бедствия (такие как наводнения, ураганы, торнадо и землетрясения) и (или) катастрофы, вызванные антропогенными факторами (включая разлив опасных материалов, сбои в инфраструктуре и биотерроризм). Обычно Авария не ограничивается одной конкретной системой или ландшафтом, а охватывает более значительную часть инфраструктуры.

(b) «Услуги аварийного восстановления» (или «Услуги АВ») означают услуги восстановления после аварии, процессы, политики и процедуры, касающиеся подготовки к возобновлению или продолжению работы технологических или инфраструктурных систем, указанных в соответствующем Договоре и включенных в объем Услуг АВ. Услуги АВ не предназначены для восстановления работы отдельных систем, отключившихся в результате программных или аппаратных сбоев (т.е. Услуги АВ не являются заменой или альтернативой Уровня обслуживания по Доступности системы, описанного в настоящих Дополнительных условиях HEC).



(c) **“Short Distance DR” or “Metro DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center less than 80km away from the standard data center, providing lower cost and smaller RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

(d) **“Long Distance DR” or Regional DR”** means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center over 80km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

(e) **“RPO” (or “Recovery Point Objective”)** means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup or last data replication and point in time a Disaster occurred).

(f) **“RTO” (or “Recovery Time Objective”)** means the duration of time in which the Subscription Software/ Licensed Software and PRD is unavailable preventing Cloud Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

8.2 SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

(a) The applicable components are technically used as provided by SAP; any custom or third party developments or modifications affecting applicable components are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).

(b) The applicable systems stay within boundaries regarding size and layout as set forth in the Agreement.

(c) Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the data center. Any interfaces that require additional solutions or components within the Computing Environment, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.

(d) All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO

(c) **«Ближнее АВ» или «АВ-Метро»** — это Услуга аварийного восстановления, в рамках которой компания SAP проводит аварийное восстановление (с использованием резервных систем) из ЦОД, находящегося на расстоянии менее 80 км от стандартного ЦОД, что подразумевает меньшие затраты и меньшие показатели Целевой точки восстановления, но больший риск последствий местной аварии для обоих ЦОД.

(d) **«Дистанционное АВ» или «Региональное АВ»** — это Услуга аварийного восстановления, в рамках которой SAP проводит аварийное восстановление (с использованием резервных систем) из ЦОД, находящегося на расстоянии более 80 км от стандартного ЦОД, что сокращает риск местной аварии для обоих ЦОД.

(e) **«Целевая точка восстановления»** — максимально допустимый период времени, за который данные Заказчика могут быть потеряны вследствие Аварии (т. е. время между последним резервным копированием и моментом Аварии).

(f) **«Целевое время восстановления»** — время недоступности Лицензионного программного обеспечения или Программного обеспечения по подписке и Продуктивной вычислительной среды в случае Аварии, вследствие чего предоставление Облачных услуг становится невозможным (т. е. время между Аварией и моментом восстановления работы систем).

8.2 Компания SAP оказывает стандартные Услуги АВ с предварительно определенными параметрами Целевой точки восстановления или Целевого времени восстановления для установленных системных характеристик при условии выполнения предварительных требований и условий. Компания SAP освобождается от своих обязательств по Услугам АВ в тех случаях (и на такой срок), когда Заказчик не выполняет любое из следующих предварительных требований и такое невыполнение мешает SAP оказывать соответствующие Услуги АВ:

(a) Соответствующие компоненты технически используются согласно инструкциям SAP; любые пользовательские или сторонние разработки либо модификации, затрагивающие соответствующие компоненты, не охватываются (за исключением разработок/модификаций, производимых только на системах ABAP с использованием стандартных инструментов разработки SAP ABAP и сторонних продуктов, встроенных в программное обеспечение SAP).

(b) Соблюдаются установленные Договором размеры и план размещения соответствующих систем.

(c) Интерфейсы в рамках Услуг АВ ограничены интерфейсами/протоколами, поддерживаемыми системами SAP в готовом виде (например, запросы на изменение, вызовы веб-служб, плоские файлы, XML и IDocs) для работы с компонентами, размещенными в ЦОД. Любые интерфейсы, которые требуют дополнительных решений или компонентов в Вычислительной среде, а также возможности подключения к внешним устройствам и системам, не входят в стандартный объем Услуг АВ.

(d) Все хранилища данных, содержащие Данные Заказчика, которые требуется скопировать на сайт АВ, являются базами

times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.

8.3 The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined parameters for these standard DR services are:

	Short Distance DR (Metro DR)	Long Distance DR (Regional DR)
Database: SAP HANA	Single Node ⁽¹⁾ RTO=12hrs; RPO=30mins Multi Node ⁽²⁾ : RTO=12hrs; RPO=0hrs	RTO=12hrs; RPO=30mins
Database: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins ⁽³⁾	RTO=12hrs; RPO=30mins

(1) HANA Single Node: describes a configuration, where the HANA database system resides on one single server node.

(2) HANA Multi Node (or HANA Scale Out System): describes a HANA database system that is installed on more than one host but identified by a single system ID (SID). It is perceived as one unit from the perspective of the administrator, who can install, update, start up, shut down, or backup the system as a whole.

(3) Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

8.4 Performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a force majeure event.

8.5 Other DR Services are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services) would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the

данных; в противном случае Целевая точка восстановления может оказаться значительно дальше и, таким образом, не будет подпадать под определение стандартных Услуг АВ.

8.3 Соответствующие параметры зависят от выбранной схемы АВ (АВ-Метро/Региональное АВ), используемой платформы базы данных и выполнения вышеуказанных условий стандартных Услуг АВ. Предусмотренные параметры таких стандартных Услуг АВ:

	Ближнее АВ (В-Метро)	Дистанционное АВ (Региональное АВ)
База данных: SAP HANA	Один узел ⁽¹⁾ Целевое время восстановления = 12 часов; Целевая точка восстановления = 30 мин Несколько узлов ⁽²⁾ : Целевое время восстановления = 12 часов; Целевая точка восстановления = 0 часов	Целевое время восстановления = 12 часов; Целевая точка восстановления = 30 минут
База данных: Sybase ASE	Целевое время восстановления = 12 часов; Целевая точка восстановления = 30 минут ⁽³⁾	Целевое время восстановления = 12 часов; Целевая точка восстановления = 30 минут

(1) Один узел HANA: конфигурация, в которой система базы данных HANA размещена на одном серверном узле.

(2) Несколько узлов HANA (или масштабируемая система HANA): система базы данных HANA, установленная более чем на один хост, но идентифицируемая одним идентификатором системы (SID). Такая система воспринимается администратором, который может выполнить установку, обновление, запуск, останов или резервное копирование системы в комплексе, как одна единица.

(3) Копирование базы данных Sybase ASE в непрерывном режиме в настоящее время не поддерживается, что будет предварительным условием для: Целевая точка восстановления = 0. Если эта функция становится доступна, а соответствующие системы будут обновлены до последней версии и успешно протестированы, то стороны посредством Запроса на изменение согласуют измененный показатель Целевой точки восстановления, равный 0 часов, без взимания дополнительной платы.

8.4 Заказчик понимает и соглашается с тем, что рабочие характеристики могут снизиться в связи с переходом на резервные системы в рамках Услуг АВ, но исключение ответственности за такое снижение показателей допускается, только если Авария является обстоятельством непреодолимой силы.

8.5 Никакие другие Услуги АВ не входят в объем стандартных Услуг АВ Если Заказчик запрашивает дополнительные услуги АВ («Дополнительные услуги АВ»), для таких Дополнительных услуг АВ потребуется дополнительная оценка АВ, проводимая с учетом архитектуры и потребности Заказчика. Подробные положения об оказании таких Дополнительных услуг АВ будут согласованы с Заказчиком, в том числе пересмотренные расчетные сроки перехода на резервные системы и максимальные объемы потерь данных; стороны также в двустороннем порядке согласуют

implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

8.6 Regular DR Testing. SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation as set forth in the Order Form, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the Cloud Services and/or DR Services hereunder. Each Disaster Recovery Service implementation requires Customer's testing and causes additional Agreed Downtimes. The System Availability calculation for the affected month(s) shall exclude these additional Agreed Downtimes.

9. OPTIONAL: HEC TRANSITION SERVICES (if purchased in an Order Form or a Change Request)

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP by entering into a Change Request and paying the applicable fees at SAP's then-current rates as specified in such Change Request: (a) services to transition Customer from the Cloud Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in a format other than the reasonable backup media format being utilized by SAP. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of the Cloud Services.

соответствующие показатели Целевой точки восстановления и Целевого времени восстановления для таких Дополнительных услуг АВ, изменившиеся в результате выполнения Запроса на изменение. В рамках этого процесса компания SAP приложит разумные усилия для того, чтобы показатели Целевой точки восстановления и Целевого времени восстановления для настройки системы, описанной в Договоре, находились в том же диапазоне, что и для утвержденных пакетов.

8.6 Регулярное тестирование Услуг АВ. В рамках Услуг АВ компания SAP предлагает один ежегодный тест резервных систем для АВ в целях проверки надежности Услуг АВ. Компания SAP обязуется незамедлительно провести повторный тест процедур АВ, если не были достигнуты приемлемые стандарты, а также уведомить Заказчика о таких неудачных тестах. В целях обеспечения готовности Услуг АВ Заказчик осуществляет подготовку своей инфраструктуры и бизнеса в порядке, предусмотренном в Договоре, и в соответствии с другими требованиями, которые стороны могут в двустороннем порядке согласовать в рамках Запроса на изменение. Заказчик понимает и признает, что задачи обеспечения непрерывности его бизнес-процессов могут потребовать дополнительных усилий со стороны Заказчика сверх объема Облачных услуг и (или) Услуг АВ, предусмотренного настоящими Дополнительными условиями НЕС. Каждое выполнение Услуги аварийного восстановления потребует от Заказчика проведения тестирования и приведет к дополнительным Согласованным простоям. В те месяцы, когда оказывались Услуги аварийного восстановления, время этих дополнительных Согласованных простоев не учитывается при расчете Доступности системы.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНО: УСЛУГИ ПЕРЕХОДА НЕС (если приобретаются согласно Договору или Запросу на изменение)

Направив Запрос на изменение и выплатив причитающееся вознаграждение по текущим на тот момент ставкам SAP, указанным в Запросе на изменение, Заказчик может приобрести следующие Услуги перехода: (a) услуги по переходу Заказчика с Облачных услуг на заменяющие их услуги, оказываемые Заказчиком или третьим лицом, выбранным Заказчиком, и (b) перевод Данных Заказчика в другой формат из формата резервной копии, применяемого компанией SAP. Компания SAP предоставит любые такие Услуги перехода, приобретенные Заказчиком, по истечении срока действия Облачных услуг.