

SAP Hybris 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 the SAP Hybris Commerce Cloud product(s) (and the related services named in the Fees section of this Supplement) (the “Cloud Service”).

1. DEFINITIONS

- 1.1. Cores** means the number of production environment application cores in whole CPUs that are available for use by the Cloud Service. When counting physical Cores, each Core of a physical CPU that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is considered and counted. If the Cloud Service will run in a pure virtual environment each virtual Core that runs at least parts of the Cloud Service, including those that are temporarily assigned or scheduled to cover peak processing, is counted.
- 1.2. Distributed Code** means HTML tags, JavaScript code, object code, plugins, SDKs, APIs, or other code provided by SAP for use as part of the Cloud Services.
- 1.3. Domain** means an Internet Protocol (IP) resource, such as computer hosting a web site, the web site itself or any other service communicated via the Internet. Domain names must be formed by the rules and procedures of the Domain Name System (DNS) and registered with the DNS.
- 1.4. Hosting Platform** means a hosted infrastructure to run the Cloud Service.
- 1.5. SAP Hybris 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. Named Domain** means a Domain identified by Customer in the Cloud Service set up process where Cloud Services are permitted to be used and may include one or more Root Domains or Subdomains.

SAP Hybris Commerce Cloud

Дополнительные условия и положения

Настоящие Дополнительные условия и положения («Дополнение») является частью соглашения об оказании Облачных услуг SAP между SAP и Заказчиком и относится только к продуктам SAP Hybris Commerce Cloud (и связанным с ними услугам, описанным в пункте «Вознаграждения» настоящего Дополнения) («Облачная услуга»).

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Ядра** означает число ядер приложения продуктивной среды в целом ЦП, которые доступны для использования Облачной услугой. При подсчете физических Ядер учитывается каждое Ядро физического ЦП, на котором выполняется какая-либо часть Облачной услуги, включая Ядра, которые временно назначены или запланированы для использования в периоды пиковой нагрузки. Если Облачная услуга работает в полностью виртуальной среде, учитывается каждое виртуальное Ядро, на котором выполняется какая-либо часть Облачной услуги, включая Ядра, которые временно назначены или запланированы для использования в периоды пиковой нагрузки.
- 1.2. Распространяемый код** означает теги HTML, код JavaScript, объектный код, подключаемые модули, пакеты SDK, API и прочий код, предоставляемый SAP для использования в рамках Облачной услуги.
- 1.3. Домен** означает IP-ресурс, например, компьютер, на котором размещен веб-сайт, сам веб-сайт или любой другой сервис, связь с которым осуществляется через Интернет. Доменные имена должны формироваться в соответствии с правилами и процедурами системы доменных имен (Domain Name System — DNS) и быть зарегистрированными в DNS.
- 1.4. Платформа размещения** означает размещенную инфраструктуру, в которой выполняется Облачная услуга.
- 1.5. Описание услуг SAP Hybris Commerce Cloud** означает документ, описывающий управляемые услуги, предоставляемые SAP как часть Облачной услуги; документ размещен по адресу <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (и предоставляется по запросу Заказчика).
- 1.6. Зарегистрированный домен** означает Домен, определенный Заказчиком в процессе настройки Облачной услуги, на котором разрешено использовать Облачные услуги и который может включать один или несколько Корневых доменов и Поддоменов.

- 1.7. Page Views** means, with respect to SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion and SAP Hybris Merchandising, a single view of a mobile or browser application, email, or web page of an internet site, including application screen views, application screen states, mobile web pages, and social network pages. Page views occur each time a web page is loaded or refreshed on Named Domain(s), an application is loaded, or when targeted content renders or is shown through an opened or viewed email. With respect to SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, the definition of "page views" is found in the Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities found here: https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?tag=language:english&search=Supplement&sort=title_asc
- 1.8. Revenues** means Customer's and its Affiliates' total annual sales revenue for products or services that are purchased through Cloud Service platforms by customers (B2B and B2C) in each trailing 12 month period, less VAT, delivery and any returns.
- 1.9. Root Domain** means the combination of the top-level domain (i.e. com, net, or org) combined with the second-level domain (i.e. the domain to the left of the top level domain) (e.g. *exampleinc.com*). If only the root domain is identified as the Named Domain then all Subdomains and subfolders of the root domain are included within the scope of the Named Domain.
- 1.10. Surge Event** means an event of extraordinary activity on any Customer platform hosted by SAP under the Agreement that will cause usage to exceed the capabilities of the infrastructure included in an edition of the Cloud Service with a Usage Metric of Cores.
- 1.11. Web Presence** means a target group-specific reproduction of content on the Internet that is distinct in terms of product range, graphical layout or Domain from other Internet presences in the Cloud Service. Content that has been personalized for individual users (e.g. prices and recommendations) does not constitute a separate Internet presence.
- 1.7. Просмотр страницы** по отношению к SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote, SAP Hybris Conversion и SAP Hybris Merchandising означает один просмотр мобильного или браузерного приложения, письма электронной почты или веб-страницы на интернет-сайте, включая просмотр экранов приложений, состояний экранов приложений, мобильных веб-страниц и страниц социальных сетей. Просмотр страницы засчитывается каждый раз при загрузке или обновлении веб-страницы на Зарегистрированном домене, загрузке приложения или при отображении или просмотре целевого контента в открытом или просматриваемом электронном сообщении. По отношению к SAP Jam Communities, выпуск для решений Hybris, определение «просмотров страниц» можно найти в Дополнительных условиях и положениях к SAP Jam Communities, размещенных по ссылке: https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?tag=language:english&search=Supplement&sort=title_asc
- 1.8. Выручка** означает расчет общей годовой выручки, полученной Заказчиком и его Аффилированными лицами от продажи продуктов или услуг, которые заказчики (B2B и B2C) приобретают через платформы Облачной услуги за каждый завершённый 12-месячный период, за вычетом НДС, расходов на поставки и возвратов.
- 1.9. Корневой домен** означает комбинацию домена верхнего уровня (например, com, net, org) и домена второго уровня (т. е. домена, указанного слева от домена верхнего уровня) (например, *exampleinc.com*). Если в качестве Зарегистрированного домена указан только корневой домен, то под определение Зарегистрированного домена попадают все Поддомены и вложенные папки корневого домена.
- 1.10. Событие скачка** означает любую сверхлимитную операцию на любой платформе Заказчика, размещаемой SAP по условиям Соглашения, которая ведет к превышению мощностей инфраструктуры, включенной в выпуск Облачной услуги, где Метрикой использования являются Ядра.
- 1.11. Веб-присутствие** означает ориентированное на целевую группу воспроизведение контента в Интернете, которое является отличным с точки зрения продуктовой линейки, графической схемы или Доменов от любого другого интернет-присутствия в Облачной услуге. Контент, который был персонализирован для отдельных пользователей (например, цены и рекомендации), не является отдельным интернет-присутствием.

2. CLOUD SERVICE

- 2.1** The Cloud Service is available in three editions: Standard; Professional and Enterprise, plus additional add-on services. The Cloud Service software functionality delivered with the each edition is specified in the SAP Hybris Commerce Technical and Functional Specifications document located at: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.
- 2.2** The Cloud Service includes services and infrastructure as described in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description.
- 2.3** 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.
- 3. FEES.** Except as specified below, the Usage Metrics for the Cloud Service are Cores and Revenues as specified in the Order Form.
- 3.1 Cores.** Each edition subscription using Cores as the Usage Metric requires subscription to a base subscription which includes six Cores for a flat monthly fee. SAP Hybris Commerce Cloud, telco accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, travel accelerator, cores includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, citizen engagement accelerator, cloud edition, includes six Cores in the base subscription, and additional individual Cores in blocks of four Cores may be added. SAP Hybris Commerce Cloud, additional Cores includes blocks of four Cores.
- 3.2 Revenues.** Subscriptions to SAP Hybris Commerce Cloud using Revenues as the Usage Metric are measured in units of 10 million euro (converted to local currency using SAP standard exchange rates). The Usage Metric for SAP Configure, Price and Quote for product configuration add-on for SAP Hybris

2. ОБЛАЧНАЯ УСЛУГА

- 2.1** Облачная услуга доступна в трех выпусках: стандартном, профессиональном и корпоративном, плюс дополнительные услуги и качество отдельного дополнения. Программные функции Облачной услуги, поставляемые в каждом выпуске, описаны в функциональной и технической спецификации SAP Hybris Commerce, приведенной по адресу: <http://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.
- 2.2** В Облачную услугу входят услуги и инфраструктура, указанные в приложении с описанием услуг SAP Hybris Commerce Cloud.
- 2.3** 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.
- 3. ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ.** За исключением случаев, описанных ниже, Метриками использования для расчета вознаграждения за использование Облачной услуги являются Ядра и Выручка, как указано в Форме заказа.
- 3.1 Ядра.** Для каждой подписки на выпуск, где Метрикой использования являются Ядра, требуется базовая подписка, содержащая шесть Ядер за фиксированное ежемесячное вознаграждение. SAP Hybris Commerce Cloud, ускоритель телекоммуникаций, включает шесть Ядер в базовой подписке с возможностью добавления отдельных дополнительных Ядер в блоках по четыре Ядра. SAP Hybris Commerce Cloud, ускоритель командировок, включает шесть Ядер в базовой подписке с возможностью добавления отдельных дополнительных Ядер в блоках по четыре Ядра. SAP Hybris, акселератор для вовлечения граждан, облачный выпуск, включает шесть Ядер в базовой подписке с возможностью добавления отдельных дополнительных Ядер в блоках по четыре Ядра. SAP Hybris Commerce Cloud, дополнительные Ядра, включает блоки по четыре Ядра.
- 3.2 Выручка.** Подписки на SAP Hybris Commerce Cloud, где Метрикой использования является Выручка, измеряются в блоках по 10 миллионов евро (переведенных в местную валюту по стандартному обменному курсу SAP). Метрикой использования для следующих дополнений для

Commerce Cloud and SAP Configure, Price and Quote for solution sales configuration add-on for SAP Hybris Commerce Cloud is Revenues, in units of 50 million euro (converted to local currency using SAP standard exchange rates). For purposes of these two Cloud Services, Revenues means Customer's and its Affiliates' total annual sales revenues for products or services which were generated using SAP Hybris Commerce Cloud, Configure, Price and Quote add-on in each trailing 12 month period, less VAT, delivery and any returns.

3.3 Flat Fee. The Usage Metric for the following services is a Flat Fee per month: SAP Hybris Commerce Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment; and SAP Hybris Commerce Cloud, production environment.

3.4 Contacts. The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud, entitlement and metering is Contacts (in blocks of 50,000 Contacts). Contacts means the number of unique records of customers, prospects, employees, business partners, and constituents within the context of the Cloud Service.

3.5 Page Views. The Usage Metric for SAP Hybris Merchandising and SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions is Page Views per month. Additional Page Views per month may be required for use in excess of the number of Page Views per month included in the base subscription to each edition as specified in the SAP Hybris Commerce, Cloud Feature Specification document. Subscriptions to additional Page Views are available in blocks of 10 million Page Views.

SAP Hybris Commerce Cloud: SAP Configure, Price and Quote for product configuration и SAP Configure, Price and Quote for solution sales configuration - является Выручка в блоках по 50 миллионов евро (переведенных в местную валюту по стандартному обменному курсу SAP). В отношении этих двух Облачных услуг Выручка означает расчет общей годовой выручки, полученной Лицензиатом и его Аффилированными лицами от продажи продуктов или услуг, созданных с помощью дополнения Configure, Price and Quote для SAP Hybris Commerce Cloud за каждый завершенный 12-месячный период, за вычетом НДС, расходов на поставки и возвратов.

3.3 Паушальное вознаграждение. Для следующих услуг Метрикой использования является Фиксированное вознаграждение в месяц: SAP Hybris Commerce Cloud, data hub; SAP Hybris Commerce Cloud, infrastructure services; SAP Hybris Commerce Cloud, development environment; SAP Hybris Commerce Cloud, staging environment; и SAP Hybris Commerce Cloud, production environment.

3.4 Контакты. Метрикой использования для SAP Hybris Commerce Cloud, права и отслеживание, являются Контакты (в блоках по 50 000 Контактных). Контакты означает число уникальных записей клиентов, потенциальных клиентов, работников, бизнес-партнеров и граждан в контексте Облачной услуги.

3.5 Просмотры страниц. Метрикой использования для SAP Hybris Merchandising и SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуск для решений SAP Hybris, являются Просмотры страниц в месяц. При превышении количества Просмотров страниц в месяц, включенного в базовую подписку на каждый выпуск, описанную в функциональной спецификации SAP Hybris Commerce Cloud, могут потребоваться дополнительные Просмотры страниц в месяц. Подписки на дополнительные Просмотры страниц доступны в блоках по 10 миллионов Просмотров страниц.

3.6 Surge Event. Customer has the option to obtain a subscription SAP Hybris Commerce Cloud surge event during the Subscription Term. The Usage Metric for SAP Hybris Commerce Cloud surge event is Cores, measured in units of four Cores.

3.6 Событие скачка. В течение Срока подписки Заказчик имеет возможность оформить подписку на событие скачка для SAP Hybris Commerce Cloud. Метрикой использования для событий скачка для SAP Hybris Commerce Cloud являются Ядра, измеряемые блоками по четыре Ядра.

3.7 Infrastructure in base subscription. SAP Hybris Commerce Cloud includes the infrastructure resources set forth in the table below:

VPNs	1	Usage Metric = Tunnel
Storage	400	Usage Metric = GB
Bandwidth	20	Usage Metric = Mbps

3.7 Инфраструктура в базовой подписке. SAP Hybris Commerce Cloud включает Инфраструктурные ресурсы, перечисленные в следующей таблице:

Виртуальные частные сети	1	Метрика использования = туннель
Хранилище	400	Метрика использования = ГБ
Пропускная способность	20	Метрика использования = МБ/с

3.8 Additional Infrastructure. The amount of RAM and the number of servers SAP deploys for Customer's environment is determined by a sizing exercise based on SAP's reference architectures for the overall usage volume estimate provided by Customer. Customer may subscribe to optional additional storage (Usage Metric = GB), additional memory (Usage Metric = GB), additional bandwidth (Usage Metric = Mbps), additional MPLS (Usage Metric = Flat Fee per month) and servers (Usage Metric = Flat Fee per month). Servers are available in the following sizes: small (1 core, 4 GB RAM, 40 GB disk storage), medium (2 Cores, 8 GB RAM, 40 GB disk storage) and large (4 Cores, 16 GB RAM, 40 GB disk storage).

3.8 Дополнительная инфраструктура. Объем ОЗУ и число серверов, развертываемых SAP в среде Заказчика, определяется оценкой размеров на базе шаблонов архитектур SAP для оценочного общего объема использования, предоставленного Заказчиком. Заказчик может оформить подписку на опциональное дополнительное хранилище (Метрика использования = ГБ), дополнительную память (Метрика использования = ГБ), дополнительную пропускную способность (Метрика использования = МБ/с), дополнительные MPLS (Метрика использования = Фиксированное вознаграждение в месяц) и серверы (Метрика использования = Фиксированное вознаграждение в месяц). Серверы доступны в следующих размерах: маленький (1 ядро, 4 ГБ ОЗУ, 40 ГБ дискового пространства), средний (2 Ядра, 8 ГБ ОЗУ, 40 ГБ дискового пространства) и большой (4 Ядра, 16 ГБ ОЗУ, 40 ГБ дискового пространства).

4. CUSTOMER DATA

4. ДАННЫЕ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Customer Obligations/Responsibilities.

4.1. Обязательства Заказчика.

(a) 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

(a) 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, находящуюся

payment gateway (including credit card information).

(b) For Standard and Professional editions of the Cloud Service, Customer will maintain the Cloud Service application framework on a currently supported version. Customer must determine which SAP-supplied software updates to apply to its environments. SAP will not manage Customer applications in the Cloud Service which are running on unsupported versions of the SAP Hybris software. The foregoing terms do not apply to SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion, and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions.

(c) For the Enterprise edition of the Cloud Service, Customer must upgrade the hosted SAP Hybris software annually to the latest version (from initial go live) as part of the included Platinum Upgrade Service.

4.2. Responsibility for Customer Data. SAP reserves the right to remove or require Customer to 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 clause.

5. AVAILABILITY. Except for SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising and SAP Jam Communities, edition for Hybris solutions, 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, the raw web page code (html or similar and excluding content, third party service calls and custom code developed by Customer or its implementation firm which can potentially increase page load times) loads to a user's browser in three seconds or less as measured by the reporting tools within the SAP network) to Customer for 99.9% of the time (7x24) in any calendar month, excluding Scheduled Maintenance (or a change to the Managed

в платежной системе Заказчика (включая информацию о кредитных картах).

(b) Для стандартного и профессионального выпусков Облачной услуги Заказчик обязуется обслуживать и сопровождать структуру приложения Облачной услуги в версии, поддерживаемой в данный момент. Заказчик должен принимать решение о том, какие программные обновления, поставляемые SAP, следует применять к своим средам. SAP не осуществляет управление приложениями Заказчика в Облачной услуге, которые работают на неподдерживаемых версиях программного обеспечения SAP Hybris. Вышеизложенные условия не относятся к SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуск для решений SAP Hybris.

(c) Для корпоративного выпуска Облачной услуги Заказчик должен ежегодно обновлять размещаемое программное обеспечение SAP Hybris до последней версии (с первоначального ввода в продуктивную эксплуатацию) в рамках включенного Платинового сервиса обновления.

4.2. Ответственность за Данные заказчика. SAP оставляет за собой право удалять любые 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 настоящим условием.

5. ДОСТУПНОСТЬ. За исключением SAP Hybris Conversion, SAP Hybris Merchandising и SAP Jam Communities, выпуска для решений Hybris, Соглашение об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP, упомянутое в Форме заказа, и в разделе Гарантии «Доступность системы» согласно Общим положениям и условиям, заменяется следующими явно предусмотренными условиями:

5.1 Термины «Доступный» или «Доступность» означают, что в отношении продуктивной среды Платформы размещения необработанный код веб-страниц (HTML и аналогов, за исключением содержимого, обращений третьих лиц в службу поддержки и пользовательского кода, разработанного Заказчиком или его организацией по внедрению, которые могут увеличивать время загрузки страницы) загружается в браузер пользователя Заказчика в течение не более трех секунд (по данным инструментов отчетности в

Services) as specified in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description ("**Service Level Objective**").

5.2 Customer shall provide SAP with notice ten days prior to any maintenance to be performed by Customer which may impact the performance of the Cloud Service by opening a ticket with SAP through SAP support channels set forth in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description.

5.3 In addition to the SLA warranty exclusions stated in the GTC, the Service Level Objective shall not apply to the Cloud Service to the extent any failure to achieve the Cloud Service Level Objective has been caused by a Surge Event for which Customer has not added sufficient infrastructure resources to its production environment.

5.4 If Customer reasonably anticipates a Surge Event, it will give SAP a written notice (email acceptable) to SAP's technical account manager at least thirty days in advance of the anticipated Surge Event. If Customer fails to give the Surge Event notice, the performance of the Cloud Service may be negatively affected unless Customer has included adequate resources in its Hosted Platform to support the level of usage associated with the Surge Event.

5.5 SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions are subject to Service Level Agreement for SAP Cloud Services and respective maintenance windows as referenced in the Order Form. The Supplemental Terms and Conditions for SAP Jam Communities apply to use of SAP Jam Communities, edition for Hybris Solutions and are found here: https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?tag=language:english&search=Supplement&sort=title_asc

6. IMPLEMENTATION SERVICES.

6.1 Except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions, 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

сети SAP) в течение 99,9% времени (круглосуточно) любого календарного месяца. Исключение составляют случаи Планового обслуживания или изменения Управляемых услуг, приведенные в Описании услуг SAP Hybris Commerce Cloud («**Требования к уровню обслуживания**»).

5.2 Заказчик обязуется уведомить SAP за десять дней до проведения Заказчиком любых операций обслуживания, которые могут повлиять на работу Облачной услуги, передав в SAP сервисный запрос по каналам услуг SAP по сопровождению, установленным в приложении с описанием услуг SAP Hybris Commerce Cloud.

5.3 Помимо исключений из гарантии Соглашения об уровне обслуживания, указанных в Общих положениях и условиях, Требования к уровню обслуживания не применяются к Облачной услуге в том случае, если недостижение Требования к уровню обслуживания вызвано Событием скачка, для которого Заказчик не добавил в свою продуктивную среду достаточного объема ресурсов инфраструктуры.

5.4 Если Заказчик обоснованно ожидает Событие скачка, необходимо направить менеджеру SAP по технической поддержке письменное уведомление как минимум за тридцать дней до наступления предполагаемого События скачка. Если Заказчик не направляет уведомление о Событии скачка, производительность Облачной услуги может снижаться в тех случаях, когда Заказчик не добавил на свою Платформу размещения объем ресурсов, соответствующий уровню События скачка.

5.5 В отношении SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуска для решений SAP Hybris, действуют Соглашение об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP и соответствующие перерывы на техобслуживание, указанные в Форме заказа. К SAP Jam Communities, выпуску для решений Hybris, применяются Дополнительные условия и положения для SAP Jam Communities, расположенные по адресу: https://www.sap.com/about/cloud-trust-center/cloud-service-level-agreements/cloud-services.html?tag=language:english&search=Supplement&sort=title_asc

6. УСЛУГИ ПО ВНЕДРЕНИЮ.

6.1 За исключением SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуска для решений SAP Hybris, Заказчик несет ответственность за привлечение организации, оказывающей услуги внедрения для начальной настройки, конфигурирования и интеграции Облачной услуги, а также предоставляющей первичный уровень поддержки и поддержку приложений. Организация по внедрению

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. For SAP Hybris, Merchandising and SAP Hybris Conversion, deployment services as described in the SAP Hybris Commerce Cloud Services Description are required and subject to an Agreement and separate fee.

предоставляет все услуги на основе отдельного соглашения между Заказчиком и такой организацией. 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. Для SAP Hybris, Merchandising и SAP Hybris Conversion требуются услуги по развертыванию, указанные в приложении с описанием услуг SAP Hybris Commerce Cloud и предоставляемые в рамках отдельного Соглашения и за отдельное вознаграждение.

6.2 SAP and Customer shall be free to use for any purpose the Residuals resulting from access to or work with Confidential Information disclosed in the performance of technical assistance services. The term "**Residuals**" shall mean information in non-tangible form, which may be retained by persons who have had access to the confidential information, including ideas, concepts, know-how or techniques contained herein. Neither SAP nor Customer shall have any obligation to limit or restrict the assignment of such persons or to pay royalties for any work resulting from the use of Residuals. However, the foregoing shall not be deemed to grant to either party a license under the other party's copyright or patents.

6.2 SAP и Заказчик по своему усмотрению и в любых целях используют Остаточную информацию, полученную в результате работы с Конфиденциальной информацией, раскрытой в процессе оказания услуг технической поддержки, или доступа к такой информации. Термин «**Остаточная информация**» означает информацию в нематериальном виде, которая может быть получена лицами с доступом к конфиденциальной информации, включая идеи, концепции, ноу-хау или приемы, содержащиеся в ней. Ни SAP, ни Заказчик не принимают на себя обязательств соблюдать какие-либо ограничения при назначении таких лиц или выплачивать какие-либо роялти за работы, ставшие результатом использования Остаточной информации. Однако никакие вышеизложенные положения не предполагают предоставления любой из сторон какой-либо лицензии в рамках авторских прав или патентов другой стороны.

7. EXCLUDED SERVICES. The following activities are not in scope of the Cloud Service:

7. ИСКЛЮЧАЕМЫЕ УСЛУГИ. В объем Облачной услуги не входят следующие компоненты:

7.1 Implementation services (including deployment, initial set-up, configuration, customization and integration of the Cloud Service);

7.1 Услуги по внедрению (включая развертывание, начальную настройку, конфигурирование, пользовательскую настройку и интеграцию Облачной услуги);

7.2 Support services (including first-level help desk support) for customized code except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions;

7.2 Услуги поддержки (включая первичный уровень поддержки) для пользовательского кода, кроме SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуска для решений SAP Hybris;

7.3 Third party applications and third party web services (including credit card payment processing and SSL certificates);

7.3 Приложения третьих лиц и веб-сервисы третьих лиц (включая сборы за обработку вознаграждений по кредитным картам и SSL-сертификаты);

7.4 Applying software application upgrades and updates for SAP Hybris Commerce Cloud, except that the Enterprise Edition includes one technical platform upgrade (per year following initial go live) of the base solution of the SAP Hybris software as part of the Platinum Upgrade Service.

7.4 Применение обновлений программного обеспечения для SAP Hybris Commerce Cloud с учетом того, что Корпоративный выпуск включает одно техническое обновление системы (каждый год после первоначального ввода в продуктивную эксплуатацию) базового решения программного

обеспечения SAP Hybris как часть Платинового сервиса обновления.

8. DATA PRIVACY. The Personal Data Processing Agreement for SAP Cloud Services referenced in or attached to the Order Form does not apply to application support (except for SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion and SAP Jam Communities, edition for SAP Hybris solutions), any third party applications, third party web services, or any Customer-specific code or modifications to the Cloud Service.

9. SAP HYBRIS CONVERSION TERMS

9.1 SAP may place reasonable restrictions on the number of tag executions Customer is permitted to make to Customer websites/commerce channels to avoid tags that generate unusually high or unnecessary data traffic to the Cloud Service.

9.2 Upon termination of the Cloud Service Customer must, at its expense, remove and delete all Distributed Code and remove links to the Cloud Service on its websites/commerce channels. This obligation shall survive any expiration or termination of the Agreement.

9.3 Customer may use existing integrations with an e-mail service provider (ESP) specified in the Documentation to send remarketing e-mail notifications. If Customer chooses to use an ESP for which SAP does not provide a standard integration, integration with such ESP is at Customer's expense.

9.4 Customer Data is stored in the Cloud Service for 28 days, after which it is purged. Upon request by Customer made within 28 days after the effective date of termination of the Agreement, SAP will make available to Customer Data in a mutually agreed format. After such 28-day period, SAP shall have no obligation to maintain or provide any Customer Data and shall thereafter, unless legally prohibited, purge all Customer Data in SAP systems.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ. Соглашение об обработке персональных данных для Облачных услуг SAP, являющееся приложением к Форме заказа или указанное в ней посредством ссылки, не применяется к поддержке приложений (кроме SAP Hybris Merchandising, SAP Hybris Conversion и SAP Jam Communities, выпуска для решений SAP Hybris), любым приложениям третьих лиц, веб-сервисам третьих лиц и любому специальному коду и изменениям, которые Заказчик вносит в Облачную услугу.

9. УСЛОВИЯ SAP HYBRIS CONVERSION

9.1 SAP вправе наложить разумные ограничения на число исполняемых тегов, которое Заказчику разрешено использовать на веб-сайтах/коммерческих каналах Заказчика, чтобы избежать тегов, приводящих к слишком высокому или избыточному трафику данных, связанному с Облачной услугой.

9.2 После прекращения Облачной услуги Заказчик обязан за свой счет удалить весь Распространяемый код и убрать ссылки на Облачную услугу со своих веб-сайтов/из коммерческих каналов. После любого прекращения или истечения срока действия Соглашения это обязательство остается в силе.

9.3 Заказчик может использовать существующую интеграцию с поставщиком услуг электронной почты (ESP), указанным в Документации, для рассылки ремаркетинговых сообщений по электронной почте. В случае выбора Заказчиком ESP, для которого SAP не предлагает стандартную интеграцию, интеграция с таким ESP осуществляется за счет Заказчика.

9.4 Данные Заказчика хранятся в рамках предоставления Облачной услуги в течение 28 дней, после чего удаляются. По запросу Заказчика, сделанному в течение 28 дней после истечения срока действия Соглашения, SAP предоставит Заказчику доступ к Данным заказчика в обоюдно согласованном формате. По завершении 28-дневного периода SAP не несет обязательств по сопровождению или предоставлению каких-либо Данных Заказчика и, за исключением случаев, когда это запрещено законом, удалит все Данные Заказчика из систем SAP.