

SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition

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 S/4HANA Cloud, single tenant edition services to which Customer is subscribed. Any documents referenced in this Supplement are available upon request.

1. CLOUD SERVICE.

1.1 The Usage Metrics, hardware configuration and infrastructure services and additional terms of each of the SAP S/4 HANA Cloud, single tenant edition packages and optional add-on services are described in the SAP S/4HANA Cloud Service, single tenant edition Service Use Description document found at <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.

1.2 Certain features integrated in SAP S/4 HANA Cloud, single tenant edition packages may be provisioned on the SAP Cloud Platform or other multi-tenant cloud platform ("Cloud Features"). Such Cloud Features, and any additional terms applicable to the Cloud Features, are set forth in the Service Use Description.

2. ADDITIONAL TERMS

2.1 Maintenance

(a) SAP performs regular, scheduled maintenance activities to maintain OS security patch levels, database and application patches, infrastructure (network, compute, storage) maintenance and other scheduled proactive activities. Such maintenance activities will be reasonably scheduled for date, time and duration as mutually agreed in advance between SAP and Customer ("Scheduled Downtime") based on requirements and resources. If Customer fails to cooperate with the scheduling and/or performance of such maintenance activities in a timely manner as recommended by SAP, Customer shall be solely responsible for any resulting issues in the Cloud Service, including unexpected downtime.

(b) Notwithstanding the foregoing, SAP reserves the right to perform Emergency Maintenance activities at any time without Customer's prior consent. SAP will use reasonable efforts to provide Customer with forty-eight (48)

SAP S/4 HANA Cloud, single tenant edition

Дополнительные условия и положения

Настоящее Дополнение является частью Соглашения об Облачных услугах SAP, заключенного между SAP и Заказчиком, и применимо только к Облачным услугам SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition, на которые подписан Заказчик. Все документы, упомянутые в настоящем Дополнении, предоставляются по запросу.

1. ОБЛАЧНАЯ УСЛУГА.

1.1 Метрики использования, аппаратная конфигурация, услуги инфраструктуры и дополнительные условия для каждого пакета SAP S/4 HANA Cloud, single tenant edition, а также необязательные дополнения описаны в документе Описания использования Услуг SAP S/4HANA Cloud Service, single tenant edition, по адресу <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>.

1.2 Некоторые функции, включенные в пакет SAP S/4 HANA Cloud, single tenant edition, могут предоставляться на платформе SAP Cloud Platform и прочих многотенантных облачных платформах («Облачные функции»). Такие Облачные функции и все дополнительные условия, относящиеся к Облачным функциям, указаны в Описании использования Услуг.

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

2.1 Техобслуживание

(a) SAP регулярно осуществляет мероприятия по плановому обслуживанию пакетов исправлений безопасности операционной системы, пакетов исправлений баз данных и приложений, обслуживанию инфраструктуры (сеть, вычислительные мощности, ресурсы хранения) и другие плановые профилактические мероприятия. Даты, время и продолжительность таких мероприятий по обслуживанию будут обоснованно запланированы и заранее взаимно согласованы между SAP и Заказчиком («Время планового простоя») в зависимости от потребностей и ресурсов. Если Заказчик не принимает своевременного участия в планировании и/или исполнении подобных мероприятий по обслуживанию, как рекомендует SAP, Заказчик несет единоличную ответственность за любые проистекающие из этого проблемы в Облачной услуге, включая внеплановые простои.

(b) Несмотря на вышесказанное, SAP оставляет за собой право в любое время провести мероприятия по Экстренному обслуживанию без предварительного согласия Заказчика. SAP приложит

hours advance notice regarding performance of Emergency Maintenance. In case of Cloud Service downtime during such Emergency Maintenance, such downtime will be considered to be "Emergency Downtime" (as defined in the Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud Services and SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition services). "Emergency Maintenance" are maintenance activities required to address an unforeseeable circumstance aiming to prevent significant impact to the Cloud Service. Such situations include application of critical application patches and operating system security patches (security patches with priority "very high") and/or performing critical operating system activities (urgent upgrades and/or refresh of shared components).

(c) Customer is responsible for requesting and coordinating with SAP the application of non-critical security patches (all security patches with priorities "high", "medium", or "low") by way of a service request ticket. Such patches will be applied during Scheduled Downtime or other Agreed Downtime (as defined in the Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud Services and SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition services).

2.2 Support. Support for the Cloud Service will be provided by SAP as described in the Support Policy for SAP Cloud Services referenced in the Order Form, as supplemented by the description in Attachment 1 to this Supplement. The Support described in the Agreement may only be used to support Cloud Services to which this Agreement applies, as specified in the Order Form, and may not be used to support any other SAP or third-party solutions.

2.3 Service Level Agreement. The Service Level Agreement applicable to the Cloud Service is the Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud Services and SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition services.

2.4 Modifications and Add-Ons. Except to the extent expressly permitted by applicable law, Customer is

разумные усилия, чтобы предварительно уведомить Заказчика за 48 (сорок восемь) часов о проведении Экстренного обслуживания. Время простоя при Экстренном обслуживании Облачной услуги считается «Экстренным временем простоя» (по определению в Соглашении об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP HANA Enterprise Cloud Services и SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition). «Экстренное обслуживание» — это мероприятия по обслуживанию, необходимые для устранения непредвиденных обстоятельств с целью предотвращения значительных последствий для Облачной услуги. Такие ситуации включают в себя применение критически важных исправлений приложений и исправлений безопасности операционной системы (исправления безопасности с приоритетом уровня «Очень высокий») и/или выполнение критически важных действий над операционной системой (срочные обновления и/или обновления общих компонентов).

(c) Заказчик несет ответственность за запросы и согласование с SAP применения некритических исправлений безопасности (т. е. всех исправлений безопасности с приоритетом уровней «Высокий», «Средний» и «Низкий») посредством сервисного запроса. Подобные исправления применяются во время Плановых простоев и прочих Согласованных простоев (по определению в Соглашении об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP HANA Enterprise Cloud Services и SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition).

2.2 Поддержка. Поддержка Облачной услуги осуществляется SAP согласно условиям Политики поддержки Облачных услуг SAP, приведенным в Договоре, как указано в описании Приложения 1 к настоящему Дополнению. Поддержка, условия которой описаны в Соглашении, может применяться только в отношении Облачных услуг, к которым относится Соглашение, как указано в Договоре, и не применяется к любым другим решениям SAP или третьих лиц.

2.3 Соглашение об уровне обслуживания. Соглашение об уровне обслуживания Облачной услуги — это Соглашение об уровне обслуживания для Облачных услуг SAP HANA Enterprise Cloud Services и SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition.

2.4 Модификации и дополнения. За исключением объема, явно разрешенного действующим законодательством, Заказчик не имеет права

not permitted to make modifications to the delivered source code or metadata of the Cloud Service.

Customer may develop and use Customer developed Add-ons (excluding any third-party software) in furtherance of its permitted use of the Cloud Service. "Add-on" means any development that adds new and independent functionality, but does not modify existing SAP functionality, and is developed using SAP application programming interfaces or other SAP code that allows other software products to communicate with or call on the Cloud Service. Customer is responsible for testing and resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from Add-Ons and any patches or workarounds or other changes provided by SAP for the Cloud Service. SAP may reasonably restrict Add-ons to the Cloud Service to the extent necessary to prevent degradation in performance of the Cloud Service. Except for Customer developed Add-ons as described herein and Add-ons made available as an S/4HANA Cloud, single tenant edition package, no other Add-ons may be used with the Cloud Services.

2.5 Customer Data Return. Prior to termination or expiration of the Subscription Term, at Customer's request, SAP shall provide to Customer, within a reasonable time period in a reasonable backup media format utilized by SAP, a final export of the Customer Data stored in the S/4HANA Cloud, single tenant edition System.

2.6 Customer Responsibilities

(a) SAP's provision of the Cloud Service is subject to Customer's reasonable cooperation and providing information necessary for such provisioning. Customer authorizes SAP to set up and use an administrative user in the agreed business client of the Cloud Service systems as needed to provision the Cloud Service.

(b) In connection with Customer's obligations related to Customer Data under the Agreement, Customer Data includes all Customer-provided software used in the Cloud Service environment.

вносить модификации в поставляемый исходный код и метаданные Облачной услуги.

Заказчик может разрабатывать и использовать Дополнения, разработанные Заказчиком (исключая программное обеспечение третьих лиц) в продолжение разрешенного использования Облачной услуги. «Дополнение» — это дополнительное программное обеспечение, которое добавляет к возможностям Программного обеспечения SAP новые независимые функции, не изменяя существующих функций, и разработано с применением прикладных программных интерфейсов SAP или другого кода SAP, позволяющего другим программным продуктам взаимодействовать с Облачной услугой SAP или вызывать ее. Заказчик несет ответственность за тестирование и устранение конфликтов исходного кода, проблем совместимости и иных конфликтов, которые могут возникнуть между Дополнениями и любыми исправлениями и прочими изменениями, вносимыми SAP для Облачной услуги. SAP может обоснованно ограничить дополнения к Облачной услуге в объеме, необходимом для предотвращения ухудшения производительности Облачной услуги. С Облачной услугой нельзя использовать никакие другие Дополнения, за исключением Дополнений, разработанных Заказчиком, как описано в настоящем документе, и Дополнений, предоставленных в пакете S/4HANA Cloud, single tenant edition.

2.5 Возврат Данных заказчика. До прекращения или истечения Срока подписки SAP в течение обоснованного периода времени предоставит по запросу Заказчика окончательные экспортированные Данные заказчика, хранящиеся в Облачной услуге S/4HANA, Системе single tenant edition, в допустимом резервном формате медиаданных.

2.6 Обязанности клиента.

(a) Предоставление Облачной услуги SAP осуществляется при условии сотрудничества со стороны Заказчика и снабжения сведениями, которые требуются для Облачной услуги. Заказчик дает SAP разрешение при необходимости настраивать и применять пользователей с правами администратора в согласованном бизнес-манданте систем Облачной услуги, как того требует предоставление Облачной услуги.

(b) В том объеме, в котором этого требуют обязанности Заказчика в отношении Данных заказчика по Соглашению, Данные заказчика включают все программное обеспечение, используемое в среде Облачной услуги.

- (c)** Customer is responsible for the definition, documentation and execution of its business processes in the context of the Cloud Service, 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 applicable to Customer. Customer is responsible for providing SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its responsibilities under the Agreement.
- (d)** Customer shall use a version or release of the Cloud Service software for which software maintenance and support are current, as provided by SAP. For purposes of this provision, "current" means it is covered by Mainstream Maintenance. Such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. If Customer is not using a version of the Cloud Service software under Mainstream Maintenance, (i) SAP's ability to provide support may be limited and SAP assumes no responsibilities for such limitations, (ii) the System Availability Service Levels shall not apply and (iii), Customer may be required to upgrade to a more recent version of the Cloud Service software.
- (e)** Customer is responsible for the connection to the Cloud Service, including the Internet connection to the Point of Demarcation. SAP's responsibility shall not extend beyond the Point of Demarcation. 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 used to provide the Cloud Service.
- (f)** Customer is responsible for obtaining all necessary rights from third parties required for SAP to run and host any Customer-provided software in the Cloud Service environment. Customer will, at SAP's request, provide written verification of such rights. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Customer-
- (c)** Заказчик несет ответственность за определение, документирование и исполнение своих бизнес-процессов в контексте Облачной услуги, включая, помимо прочего, настройку управления систем и политики безопасности приложений и данных, требования пакетной обработки и соответствие всем государственным и нормативным требованиям, применимым к Заказчику. Заказчик несет ответственность за предоставление SAP необходимой и достаточной документации по применяемым у него процессам с целью исполнения компанией SAP своих обязательств по Соглашению.
- (d)** Заказчик обязуется использовать тот выпуск программного обеспечения Облачной услуги, для которого SAP предоставляет наиболее актуальные сопровождение и поддержку. В целях данного положения «актуальные» означает Основное сопровождение. Подобная поддержка оказывается в соответствии с текущими фазами сопровождения версий программного обеспечения SAP, как указано на странице <https://service.sap.com/releasestrategy>. Если Заказчик не использует версию программного обеспечения Облачной услуги, охватываемую Основным сопровождением, то (i) возможности поддержки SAP могут быть ограничены и SAP не несет ответственности за подобные ограничения, (ii) Уровни обслуживания по Доступности системы не применяются и (iii) Заказчику может потребоваться выполнить обновление до более актуальной версии программного обеспечения Облачной услуги.
- (e)** Заказчик несет ответственность за подключение к Облачным услугам, включая интернет-соединение с Точкой демаркации. Ответственность SAP не распространяется за пределы Точки демаркации. «Точка демаркации» — это брандмауэр исходящих соединений (или для ВЧС — точка соединения сети SAP с ВЧС) Вычислительной среды SAP, используемой для предоставления Облачной услуги.
- (f)** Заказчик несет ответственность за получение всех прав от третьих лиц, требуемых SAP для выполнения и размещения всего программного обеспечения, предоставляемого Заказчиком, в среде Облачной услуги. По запросу SAP Заказчик предоставит письменное подтверждение получения

provided software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP to provide the Cloud Service.

таких прав. Заказчик дает SAP неисключительное право на использование любого программного обеспечения Заказчика в исключительных целях и в том объеме, в котором это требуется SAP для предоставления Облачной услуги.

Attachment 1 to
SAP S/4HANA Cloud, Single Tenant Edition
Supplemental Terms and Conditions
Support Services

This Attachment sets forth the support services provided in addition to the support services of SAP Enterprise Support, cloud editions in the Support Policy for SAP Cloud Services under the Agreement. This Attachment does not apply to Cloud Features.

1. Scope of Additional Support Services. SAP additional support services apply to the Enterprise Support Solutions, and such additional support services currently include the items set forth in this Section 1.

1.1 Continuous Improvement and Innovation

(a) SAP may make available ABAP source code for SAP software applications included in Enterprise Support Solutions (excluding third-party software) and additionally released and supported function modules.

(b) Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions software upgrades, is supported, for example, with content, tools and information material.

1.2 Global Support Backbone

(a) SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections. SAP Notes also document related issues, customer questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).

(b) SAP Note Assistant, a tool to install specific corrections and improvements to SAP components, is included.

1.3 Mission Critical Support

For Customer custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis (Root Cause Analysis for Custom Code), according to the Global Incident Handling process and response levels for priority "very high" and priority "high" incidents as set forth in section 4 (Customer Response Levels) of

Приложение 1 к

Дополнительным условиям и положениям для SAP
S/4HANA Cloud, single tenant edition
Услуги по сопровождению

Настоящее Приложение описывает услуги по сопровождению, предоставляемые в дополнение к услугам по сопровождению для SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition, в Политике по сопровождению для Облачных услуг SAP по Соглашению. Настоящее Приложение не применяется к Облачным функциям.

1. Объем дополнительных услуг по сопровождению. Дополнительные услуги по сопровождению SAP применяются к Решениям Enterprise Support, и такие услуги в настоящее время включают позиции, описанные в пункте 1.

1.1 Постоянная оптимизация и инновации

(a) SAP может предоставить исходный код ABAP для программного обеспечения SAP, включенного в Решения Enterprise Support (исключая программное обеспечение третьих лиц) и дополнительные поддерживаемые функциональные модули.

(b) Управление изменениями программного обеспечения, такими как изменения настроек конфигурации и программного обновления Решений Enterprise Support, осуществляется, например, путем предоставления контента, инструментов и информационных материалов.

1.2 Global Support Backbone

(a) В SAP-нотах на Веб-сайте SAP по сопровождению заказчиков документируются неполадки в работе программного обеспечения и содержится информация о том, как устранять, предотвращать и обходить ошибки. SAP-ноты могут содержать исправления в исходном коде. В SAP-нотах документируются связанные проблемы, вопросы заказчиков и рекомендованные решения (например, пользовательские настройки).

(b) Также включен SAP Note Assistant — инструмент для установки конкретных исправлений и дополнений к компонентам SAP.

1.3 Критически важное сопровождение

Для пользовательского кода Заказчика, созданного с помощью инструментальных средств разработки SAP, SAP предоставляет анализ основных причин инцидентов в критических ситуациях (Анализ основных причин инцидентов для пользовательского кода) согласно процессу Глобальной обработки инцидентов и уровням

the Support Policy for SAP Cloud Services. If the Customer custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP may provide guidance to assist Customer in issue resolution.

1.4 SAP Application Lifecycle Management

(a) Subject to Customer's purchase of additional system infrastructure via a subscription to one of the SAP Solution Manager for SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition packages, Customer may access and use SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) during the Subscription Term solely for the following purposes under SAP Enterprise Support, cloud editions: (i) delivery of SAP Enterprise Support, cloud editions, and (ii) application lifecycle management for Enterprise Support Solutions and other SAP cloud or on-premise solutions for which Customer has a current support agreement with SAP. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- (i) implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics;
- (ii) incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition (Customer does not require a separate package license to SAP CRM);
- (iii) mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition;
- (iv) management of application lifecycle management projects for Customer IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager

реагирования для инцидентов с приоритетом «высокий» и «очень высокий», описанным в пункте 4 («Уровни реагирования») Политики по сопровождению для Облачных услуг SAP. Если Пользовательский код Заказчика документирован по текущим стандартам SAP (подробнее см. по адресу <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP может предоставить Заказчику инструкции, чтобы помочь ему устранить проблему.

1.4 SAP Application Lifecycle Management

(a) При покупке Заказчиком дополнительной системной инфраструктуры посредством подписки на SAP Solution Manager для пакетов SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition, Заказчик может обращаться к решению SAP Solution Manager Enterprise Edition и использовать его (и любое последующее решение после SAP Solution Manager Enterprise Edition, предоставляемое по настоящему Соглашению) в течение Срока подписки исключительно в следующих целях согласно условиям SAP Enterprise Support, cloud editions: (i) предоставление SAP Enterprise Support, облачных выпусков, и (ii) управление жизненным циклом приложений для Решений Enterprise Support и прочих облачных или локальных решений SAP, на которые у Заказчика есть текущее соглашение о поддержке с SAP. Управление жизненным циклом приложений осуществляется исключительно в следующих целях:

- (i) внедрение, конфигурация, тестирование, эксплуатация, непрерывное совершенствование и диагностика;
- (ii) управление инцидентами (служба поддержки), управление проблемами и запросами на изменение, обеспечиваемое технологией SAP CRM, встроенной в SAP Solution Manager Enterprise Edition (Заказчику не требуется отдельная пакетная лицензия на SAP CRM);
- (iii) сценарии управления жизненным циклом мобильных приложений с использованием SAP NetWeaver Gateway или эквивалентной технологии, интегрированной в SAP Solution Manager Enterprise Edition;
- (iv) управление проектами по управлению жизненным циклом приложений для ИТ-решений Заказчика с использованием функций проектного управления SAP Project and Portfolio

Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Customer); and

- (v) administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Customer as part of the Enterprise Support Solutions.
- (b) Customer is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP customers together with SAP Solution Manager Enterprise Edition. This license is limited to the use of the relevant database as the underlying database of the SAP Solution Manager Enterprise Edition and limited to the term of the Agreement.
- (c) SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Customer shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for
 - (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 1.4(a);
 - (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above;
 - (iii) application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Customer IT Solutions;

Management, интегрированных в SAP Solution Manager Enterprise Edition. (Однако функции управления портфелями услуг в составе решения SAP Project and Portfolio Management не входят в систему SAP Solution Manager Enterprise Edition и требуют получения Заказчиком отдельной лицензии.);

- (v) администрирование, мониторинг, ведение отчетности и бизнес-аналитики с использованием технологии SAP NetWeaver, интегрированной в SAP Solution Manager Enterprise Edition. Также могут осуществляться функции бизнес-аналитики, если Заказчиком лицензировано соответствующее программное обеспечение SAP BI в рамках Решений Enterprise Support.
- (b) Заказчик получает право на использование баз данных SAP, которые перечислены на Веб-сайте SAP по сопровождению заказчиков SAP и предоставляются в общий доступ всем заказчикам SAP вместе с решением SAP Solution Manager Enterprise Edition. Такая лицензия ограничивает использование релевантной базы данных только в качестве основы для решения SAP Solution Manager Enterprise Edition, а также сроком действия настоящего Соглашения.
- (c) SAP Solution Manager Enterprise Edition не может использоваться в целях, отличных от установленных в предыдущих пунктах. В дополнение к предыдущему ограничению, особо не допускается использование Заказчиком решения SAP Solution Manager Enterprise Edition для:
 - (i) CRM-сценариев, таких как управление возможностями, управление потенциальными клиентами и управление стимулированием сбыта, помимо CRM-сценариев, в явном виде перечисленных в пункте 1.4(a);
 - (ii) видов использования SAP NetWeaver, помимо перечисленных выше;
 - (iii) управления жизненным циклом приложения, в особенности управления инцидентами (службы поддержки), кроме как для ИТ-решений Заказчика;

- (iv)** non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement;
 - (v)** SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 1.4(a); or
 - (vi)** SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 1.4(a).
- (d)** SAP in its sole discretion may update from time to time on SAP's Customer Support Website under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 1.4.
- (e)** SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of the Agreement subject to the rights set forth herein and exclusively for Customer's SAP-related support purposes in support of Customer's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under this Appendix 1 other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Customer shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of the Agreement such as creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Customer IT Solutions.
- (f)** Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Customer as a service to third parties; provided, third parties authorized to access Cloud Services under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Customer's internal business
- (iv)** функций общих услуг, не относящихся к ИТ, включая в том числе управление персоналом, финансы или снабжение;
 - (v)** SAP Project and Portfolio Management, включая, помимо прочего, управление портфелями услуг или проектами, отличное от вышеизложенного в разделе 1.4(a);
 - (vi)** SAP NetWeaver Gateway, за исключением вышеупомянутых сценариев управления жизненным циклом мобильных приложений в объеме, описанном ранее в разделе 1.4(a).
- (d)** SAP оставляет за собой право на свое усмотрение периодически обновлять допустимые сценарии использования SAP Solution Manager Enterprise Edition в соответствии с положениями пункта 1.4 данного документа на Веб-сайте SAP по сопровождению заказчиков по адресу <http://support.sap.com/solutionmanager>.
- (e)** SAP Solution Manager Enterprise Edition может использоваться исключительно в течение срока действия данного Соглашения в соответствии с изложенными в нем правами и исключительно в целях сопровождения продуктов SAP Заказчика, используемых во внутренних бизнес-операциях Заказчика. Право на использование не оговоренных выше возможностей SAP Solution Manager Enterprise Edition в рамках настоящего Примечания 1 устанавливается в отдельном письменном соглашении с SAP, даже если эти возможности доступны в системе SAP Solution Manager Enterprise Edition или связаны с ней. Заказчик имеет право предоставлять любым своим работникам доступ к веб-службам самообслуживания в SAP Solution Manager Enterprise Edition в течение срока действия настоящего Соглашения в целях создания запросов на сопровождение, получения сведений о статусе запросов на сопровождение, подтверждения и изменение запросов, непосредственно относящихся к ИТ-решениям Заказчика.
- (f)** Право использования SAP Solution Manager Enterprise Edition не может передаваться Заказчиком в виде услуги третьим лицам; третьи лица, имеющие право доступа к Облачным услугам в соответствии с Соглашением, могут осуществлять доступ к SAP Solution Manager Enterprise Edition исключительно

operations under and in accordance with the terms of the Agreement and this Attachment 1.

- (g) Usage of SAP Solution Manager Enterprise Edition for SAP software other than the Enterprise Support Solutions is subject to a valid SAP support agreement.

1.5 Other Components, Methodologies, and Content. Support as described in this Appendix also includes:

- (a) Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Customer's testing activities.
- (b) Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website) to help increase efficiency:
 - (i) Tools for implementation, configuration, testing, operations and system administration.
 - (ii) Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management.

2. Customer's Responsibilities. In order to receive SAP support services under this Appendix, Customer must fulfill its obligations under the Agreement, including:

- (a) Grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issues as part of incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Customer acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software

в целях сопровождения внутренних бизнес-операций Заказчика в связи с SAP и в соответствии с положениями настоящего Соглашения и Приложения 1.

- (g) Использование SAP Solution Manager Enterprise Edition для программного обеспечения SAP, помимо Решений Enterprise Support, осуществляется согласно действующему соглашению о поддержке SAP.

1.5 Прочие компоненты, методы и контент. Сопровождение, описанное в настоящем Примечании, также включает:

- (a) Описание и контент процессов, которые можно использовать в качестве готовых шаблонов и сценариев тестирования посредством SAP Solution Manager Enterprise Edition. Также SAP Solution Manager Enterprise Edition оказывает помощь Заказчику в процессе тестирования.
- (b) Средства и контент для SAP Application Lifecycle Management (поставляемого посредством SAP Solution Manager Enterprise Edition и/или Решений Enterprise Support и/или применимой документации для Решений Enterprise Support и/или Веб-сайта SAP по сопровождению заказчиков) для увеличения эффективности:
 - (i) Средства для реализации, настройки, тестирования, операций и системного администрирования.
 - (ii) Передовые практики, руководства, методики, описания и контент процессов. Этот контент поддерживает использование средств для SAP Application Lifecycle Management.

2. Обязанности Заказчика. Чтобы получать услуги по сопровождению SAP по настоящему Примечанию, Заказчик должен исполнять свои обязательства по Соглашению, включая:

- (a) Предоставление SAP всех необходимых прав, особенно для дистанционного анализа проблем как части обработки инцидентов. Такой дистанционный доступ должен предоставляться без ограничений относительно национальности сотрудников SAP, обрабатывающих инциденты, или страны их нахождения. Заказчик соглашается с тем, что непредоставление указанного доступа может привести к задержкам в обработке инцидента и предоставлению исправлений или к невозможности оказания компанией SAP эффективной помощи. Также для

components must also be installed for support services.

- (b)** To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Customer shall adhere to the applicable documentation.
- (c)** Customer shall maintain adequate and current records of all Enterprise Support Solution enhancements and, if needed, promptly provide such records to SAP.
- (d)** Submit all incidents via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.
- (e)** Inform SAP without undue delay of any changes to Customer's Enterprise Support Solutions and any other information relevant to the Enterprise Support Solutions.
- (f)** Designate Customer Contacts that are responsible for and shall be sufficiently qualified to manage all business- and application management-related tasks of the Cloud Service related to Customer's business. Customer shall set-up and operate a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Customer is recommended to apply the framework of a Customer Center of Expertise as described on SAP's Customer Support Website (<http://support.sap.com/ccoe>).

оказания услуг по сопровождению должны быть установлены необходимые компоненты программного обеспечения.

- (b)** Для полной активации всех возможностей SAP Solution Manager Enterprise Edition Заказчик должен воспользоваться соответствующей документацией.
- (c)** Заказчик будет поддерживать актуальные и подробные записи расширений к Решению Enterprise Support и, если необходимо, своевременно предоставлять такие записи SAP.
- (d)** Отправлять все инциденты через действующую инфраструктуру сопровождения SAP, доступ к которой предоставляется компанией SAP посредством обновлений, дополнений и апгрейдов.
- (e)** Без необоснованной задержки информировать SAP о любых изменениях, относящихся к Решениям Enterprise Support Заказчика, а также сообщать любую другую информацию, касающуюся Решений Enterprise Support.
- (f)** Назначать Контактных лиц Заказчика, квалифицированных и ответственных за управление всеми бизнес-задачами, связанными с Облачной услугой и относящимися к бизнесу Заказчика. Заказчик обязуется формировать и эксплуатировать службы поддержки с достаточным числом консультантов по инфраструктурным/прикладным платформам и связанным с ними приложениям с графиком работы, отвечающим стандартному рабочему времени в данном регионе (минимум 8-часовой (восьмичасовой) рабочий день 5 (пять) дней в неделю (с понедельника по пятницу)). Заказчику рекомендуется реализовать структуру Customer Center of Expertise, как описано на Веб-сайте SAP по сопровождению заказчиков (<http://support.sap.com/ccoe>).

3. **Capitalized Terms.** Below are further explanations of the capitalized terms used above complementing section 6 (Capitalized Terms) of the Support Policy for SAP Cloud Services:

3. **Термины, употребляемые с заглавной буквы.** Ниже приведены подробные пояснения терминов, употребляемых с заглавной буквы, дополняющие пункт 6 выше («Термины, употребляемые с заглавной буквы») Политики поддержки для Облачных услуг SAP:

| | |
|---|--|
| "Customer Solution(s)" | shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Customer from third parties and included in the Customer's SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition environment. |
| «Решения Заказчика» | означает Решения Enterprise Support и любое прочее программное обеспечение, лицензированное Заказчиком у третьих лиц и включенное в среду SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition, Заказчика. |
| "Customer IT Solution(s)" | shall mean Customer Solution(s) and hardware systems supported by Customer's IT team. |
| «ИТ-решения Заказчика» | означает Решения Заказчика и аппаратные средства, поддерживаемые командой ИТ Заказчика. |
| "Enterprise Support Solutions" | shall mean all software included in Customer's subscription to SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition under the Agreement, excluding software to which special support agreements apply exclusively, and excluding Customer-provided software. |
| «Решения Enterprise Support» | означает любое программное обеспечение, включенное в подписку Заказчика на SAP S/4HANA Cloud, single tenant edition, по Соглашению, кроме программного обеспечения, к которому исключительно применяются особые соглашения о поддержке, и кроме программного обеспечения, предоставляемого Заказчиком. |
| "SAP's Customer Support Website" | shall mean SAP Support Portal at https://support.sap.com |
| «Веб-сайт SAP по сопровождению заказчиков» | означает портал SAP Support Portal по адресу https://support.sap.com |