**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR SAP CLOUD SERVICES**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ УСЛУГ SAP CLOUD SERVICES**

## 1. DEFINITIONS

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **"Credit"** means 2% of: the Monthly Subscription Fees for the applicable Cloud Service or the list price of the monthly consumed Cloud Service for each 1% below the System Availability SLA**,** not to exceed 100% of the fees paid by the Customer for the relevant Month for the applicable Cloud Service.

**«Неустойка»** означает 2% от Ежемесячной стоимости подписки на соответствующую Облачную услугу или от прейскурантной цены ежемесячно потребляемой Облачной услуги за каждый 1% ниже SLA по Доступности системы**,** но не более 100% от вознаграждения, уплаченного Заказчиком за соответствующий Месяц для соответствующей Облачной услуги.

1.2. "**Downtime**" means the Total Minutes in the Month during which the production version of the Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

«**Время простоя**» означает Итоговое количество минут в месяц, в течение которого производственная версия Облачной услуги оставалась недоступна, кроме Специальных случаев простоя.

1.3. "**Excluded Downtime**" means the Total Minutes in the Month attributable to a Maintenance Window; or any Major Upgrade Window for which the Customer has been notified at least five (5) business days in advance; or unavailability 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.

«**Исключенное время простоя**» означает Итоговое количество минут в месяц, относимое к Перерыву на техобслуживание; или любой Перерыв на Крупное обновление, о котором Заказчик был уведомлен минимум за 5 (пять) рабочих дней; либо недоступность услуг, вызванную обстоятельствами вне разумного контроля SAP, например непредвиденными или непредсказуемыми событиями, которых невозможно было избежать, соблюдая разумные меры предосторожности.

1.4. "**Maintenance Window**" means the weekly maintenance windows for the Cloud Service identified in https://support.sap.com/maintenance-windows. SAP may update the Maintenance Window from time to time in accordance with the Agreement.

«**Перерыв на техобслуживание**» означает еженедельные перерывы на техобслуживание Облачной услуги, описанные по адресу https://support.sap.com/maintenance-windows. Периодически SAP может изменять время Перерывов на техобслуживание в соответствии с Соглашением.

1.5. **"Major Upgrade Window"** means the extended upgrade maintenance windows for the Cloud Service identified in https://support.sap.com/maintenance-windows. SAP may update the Major Upgrade Window from time to time in accordance with the Agreement.

«**Перерыв на Крупное обновление**» означает длительные перерывы на техобслуживание Облачной услуги, описанные по адресу https://support.sap.com/maintenance-windows. Периодически SAP может изменять время Перерывов на Крупное обновление в соответствии с Соглашением.

1.6. "**Month**" means a calendar month.

«**Месяц**» — это календарный месяц.

1.7. "**Monthly Subscription Fees**" means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the applicable Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

«**Ежемесячная стоимость подписки**» — это ежемесячная стоимость (или 1/12 ежегодной стоимости) подписки, выплачиваемая за соответствующую Облачную услугу, доступность которой не соответствует SLA по Доступности системы.

1.8. "**System Availability Percentage**" is calculated and defined as follows:

«**Процент Доступности системы**» рассчитывается и определяется следующим образом:

$$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}}\right) * 100$$

1.9. "**System Availability SLA"** means a 99.7% System Availability Percentage during each Month for the production version of the Cloud Service.

«**SLA по Доступности системы**» означает 99,7% Процента Доступности системы каждый Месяц для производственной версии Облачной услуги.

1.10. "**Total Minutes in the Month**" are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

«**Итоговое количество минут в месяц**» измеряется 24 часа 7 дней в неделю в течение Месяца.

1.11. "**UTC**" means Coordinated Universal Time standard being the start time for the applicable Maintenance Window and Major Upgrade Window.

«**UTC**» означает всемирное координированное время, отмечающее начало соответствующего Перерыва на техобслуживание и Перерыва на Крупное обновление.

## 2. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

## SLA ПО ДОСТУПНОСТИ СИСТЕМЫ И НЕУСТОЙКИ

2.1. Credit

Неустойка

If SAP fails to meet the System Availability SLA for a particular Month, Customer may claim a Credit, which Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA (subject to Sections 2.1.1 and 2.1.2 below).

Если SAP не соблюдает SLA по Доступности системы за конкретный Месяц, Заказчик может потребовать Неустойку, чтобы применить ее к следующему счету за Облачную услугу, которая не соответствовала SLA по Доступности системы (согласно пунктам 2.1.1 и 2.1.2 ниже).

2.1.1. Claims for a Credit must be made in good faith and through a documented submission of a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA for the Cloud Service.

Требование Неустойки необходимо осуществлять посредством подачи документированных сведений в течение 30 (тридцати) рабочих дней после окончания соответствующего Месяца, в котором SAP не удовлетворила SLA по Доступности системы для Облачной услуги.

2.1.2. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Credit from their applicable SAP partner.

Заказчики, подписавшиеся на Облачную услугу не напрямую через SAP, должны требовать Неустойку у соответствующих партнеров SAP.

2.2. System Availability Report

Отчет о Доступности системы

SAP will provide Customer with a monthly report describing the System Availability Percentage for the Cloud Service either by email following a request to Customer's assigned SAP account manager; through the Cloud Service; or through an online portal made available to Customer, if and when such online portal becomes available.

SAP обязуется предоставлять Заказчику ежемесячные отчеты о Проценте Доступности системы для Облачной услуги по электронной почте после запроса Заказчика, переданного его менеджеру SAP по работе с заказчиками, либо посредством Облачной услуги, либо через онлайн-портал для Заказчика, если и когда он будет доступен.

## 3. CHANGES TO WINDOWS

## ИЗМЕНЕНИЯ В ПЕРЕРЫВАХ

3.1. If Customer wishes to be notified of changes to Maintenance Windows and Major Upgrade Windows, it must subscribe to receive notifications at https://support.sap.com/maintenance-windows.

Если Заказчик хочет получать уведомления об изменениях в Перерывах на обслуживание и Перерывах на Крупные обновления, Заказчик должен подписаться на получение уведомлений по адресу https://support.sap.com/maintenance-windows.