

**SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD, SAP S/4HANA, PRIVATE  
CLOUD EDITION AND  
SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION SERVICES**

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services ("HEC Services"), SAP S/4HANA, private cloud edition services ("Private Cloud Edition Services") and SAP S/4HANA Cloud, extended edition services which was previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition ("EX Services") (each, a "Cloud Service") sets forth the applicable Service Levels for the HEC Services, Private Cloud Edition Services, EX Services and Server Provisioning to which Customer has subscribed in an Order Form with SAP.

**1. DEFINITIONS**

Capitalized terms used in this document but not defined herein are defined in the Agreement.

**"Agreed Downtime"** means any Downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties.

**"Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer's primary access location designated in the Order Form.

**"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.

**"Downtime"** means the Total Minutes in the Month during which the Cloud Service (or Servers for Server Provisioning) does not respond to a request from SAP's Point of Demarcation for the data center providing the Cloud Service (or Server for Server Provisioning), excluding Excluded Downtime.

**"Emergency Downtime"** means downtime during critical patch deployment and critical operating system upgrades as described in the Supplement.

**"Excluded Downtime"** has the meaning set forth in Section 2 below.

**"Incident"** means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users.

**"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.

**"Licensed Software"** means the applications, databases, software, tools and components owned or licensed by Customer (other than any Subscription Software) which Customer provides to SAP to be hosted in the Cloud Service.

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ УСЛУГ  
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD, SAP S/4HANA, ВЫПУСКА  
ДЛЯ ЧАСТНОГО ОБЛАКА, И  
SAP S/4HANA CLOUD, РАСШИРЕННОГО ВЫПУСКА**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания для Услуг SAP HANA Enterprise Cloud («Услуги HEC»), SAP S/4HANA, private cloud edition services («Услуги Private Cloud Edition»), и Услуг SAP S/4HANA Cloud, extended edition services, ранее называвшихся S/4HANA Cloud, single tenant edition («Услуги EX») (по отдельности именуемые «Облачная услуга»), устанавливает применимые Уровни обслуживания для Услуг HEC, Услуг Private Cloud Edition, Услуг EX и Server Provisioning, на которые подписан Заказчик по условиям Договора с SAP.

**1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Термины, употребленные в этом документе с заглавной буквы, но не определенные в нем, имеют значение, указанное в Соглашении.

**«Согласованный простой»** — это любой Простой, запрошенный SAP или Заказчиком и взаимно согласованный сторонами.

**«Рабочий день»** — это любой день с понедельника по пятницу, кроме официальных праздников, действующих в основном месте доступа, указанном в Договоре.

**«Вычислительная среда»** — это устройства ЦОД, серверы, сетевое оборудование, операционные системы и механизмы хранения информации, предоставляемые и используемые SAP для оказания Облачной услуги Заказчику; включает Продуктивную вычислительную среду и любые прочие Вычислительные среды, используемые в непродуктивных целях, как согласовано в Договоре.

**«Простой»** — это Итоговое количество минут в месяц, которое Облачная услуга (или Серверы для Server Provisioning) не отвечают на запросы из Точки демаркации SAP в центре обработки данных, предоставляющем Облачную услугу (или Серверы для Предоставления серверов), исключая Согласованные простои.

**«Аварийный простой»** — это простой во время развертывания критически важных исправлений и обновлений операционной системы, как описано в Дополнении.

**«Исключенное время простоя»** имеет значение, установленное в пункте 2 ниже.

**«Инцидент»** — это незапланированное прерывание услуг или существенное снижение их качества, о котором сообщили Авторизованные пользователи.

**«Период реагирования на инцидент»** — это период (в часах или минутах) с момента получения сообщения Заказчика об инциденте службой услуг SAP по сопровождению первого уровня до первого действия, которое сотрудник службы услуг SAP по сопровождению, знакомый со средой Заказчика, предпринял для устранения Инцидента.

**«Лицензированное программное обеспечение»** — это приложения, базы данных, программное обеспечение, инструменты и компоненты, принадлежащие Заказчику или лицензированные им (за исключением Программного обеспечения по подписке), которые Заказчик предоставляет SAP для размещения в Облачной услуге.

“**Local Time**” means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form.

“**Month**” means a calendar month.

“**Monthly Service Fees**” means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the affected Cloud Service which did not meet the SA SLA.

“**Scheduled Downtime**” has the meaning set forth in Section 2 below.

“**Service Credit**” means a credit calculated as described in Section 2 and Section 5(a) of this Service Level Agreement.

“**Subscription Software**” for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition means Cloud Services Software as set forth in its respective Supplement.

“**System**” means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, loadbalancers, webdispatchers, tenants, etc. which when taken as a whole are used to operate a tier. Each combination of components used within each tier is equivalent to one System. System Availability is measured at the tier level. For HEC Services, each System is identified by the Tier No. column in the System Setup Table in the Order Form, and for Private Cloud Edition Services and EX Services, each System is identified by the system tier type as set forth in the Service Description Guide and Service Use Description respectively of the Supplement. For Server Provisioning, System as used herein means Server, as defined in the Order Form.

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

“**UTC**” means Coordinated Universal Time standard.

## 2. SYSTEM AVAILABILITY

The System Availability Service Level for the Cloud Services (“**SA SLA**”) sets forth the System Availability applicable to the Computing Environment (and Server for Server Provisioning). The SA SLA shall apply after System handover to Customer.

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

“**System Availability**” for each System is calculated as follows:

$$\text{System Availability Percentage} = \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

«**Местное время**» — это часовой пояс в основном месте доступа Заказчика, указанный в Договоре.

«**Месяц**» — это календарный месяц.

«**Ежемесячная стоимость услуг**» — это ежемесячная стоимость услуг (или 1/12 ежегодной стоимости услуг), выплачиваемая за Облачную услугу, доступность которой не соответствует Соглашению об уровне обслуживания по Доступности системы.

«**Плановый простой**» имеет значение, установленное в пункте 2 ниже.

«**Неустойка по уровню обслуживания**» — это неустойка, рассчитываемая согласно процедуре, описанной в пунктах 2 и 5(a) настоящего Соглашения об уровне обслуживания.

«**Программное обеспечение по подписке**» для Услуг HEC имеет значение, установленное в Дополнении, а для Услуг EX и Выпуска для частного облака означает Облачное программное обеспечение, как описано в соответствующем Дополнении.

«**Система**» — это один или несколько взаимосвязанных и взаимозависимых компонентов, таких как базы данных, серверы, сети, средства балансирования нагрузки, веб-диспетчеры, тестовые среды и т. д., которые в совокупности используются для управления уровнем. Каждое сочетание компонентов, используемое на каждом уровне, эквивалентно одной Системе. Доступность системы измеряется по уровням. Для Услуг HEC каждая Система обозначена в столбце «Уровень №» Таблицы настройки системы в Договоре. Для Услуг выпуска для частного облака и Услуг EX каждая Система обозначена типом уровня системы, указанным в документе Описания услуги и Описания использования Услуг в Дополнении соответственно. В целях Предоставления серверов Система в значении, указанном здесь, означает Сервер согласно определению в Договоре.

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

«**UTC**» — это всемирное координированное время.

## 2. ДОСТУПНОСТЬ СИСТЕМЫ

Уровень обслуживания по Доступности системы для Облачной услуги («**Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы**») определяет Доступность системы применимо к Вычислительной среде (и Серверу для Предоставления серверов). Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы вступает в силу после передачи Системы Заказчику.

Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы неприменимо к Лицензионному программному обеспечению, лицензированному Заказчиком у третьих лиц, если иное в явном виде не указано в Договоре.

«**Доступность системы**» для каждой Системы рассчитывается следующим образом:

$$\text{Процент доступности системы} = \left( \frac{\text{Итоговое количество минут в месяц} - \text{Простой}}{\text{Итоговое количество минут в месяц}} \right) * 100$$

Service Level	Service Credit <sup>2</sup>
PRD: 99.5% <sup>1</sup> System Availability	HEC Subscription, Private Cloud Edition Services and EX Services: <sup>3</sup>
NON-PRD: 95.0% System Availability	2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA
	HEC Cloud Start and HEC BYOL: <sup>4</sup> 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA
Server Provisioning: 99.5% System Availability	Server Provisioning (IaaS Basic): €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA

<sup>1</sup> 99.7% System Availability or 99.9% System Availability for PRD applies if purchased by Customer and identified in the Order Form.

<sup>2</sup> Subject to the monthly maximum Service Credit amounts set forth in Section 5 below.

<sup>3</sup> Also applies to S/4HANA CPO and S/4HANA CPE

<sup>4</sup> HEC Cloud Start was previously known as HEC Project, and HEC BYOL was previously known as HEC Production.

Excluded Downtime	Total Minutes in the Month attributable to:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Scheduled Downtime</li> <li>ii. Agreed Downtime</li> <li>iii. Emergency Downtime</li> <li>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)</li> <li>v. Downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system</li> </ul>

Уровень обслуживания	Неустойка по уровню обслуживания <sup>2</sup>
Продуктивные: 99,5% <sup>1</sup> Доступности системы	HEC Subscription, Услуги Private Cloud Edition и Услуги EX: <sup>3</sup>
Непродуктивные: 95,0% Доступности системы	2% Ежемесячной стоимости услуг за каждый 1% меньше Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы
	HEC Cloud Start и HEC BYOL: <sup>4</sup> 2% Ежемесячной стоимости услуг за каждый 0,1% меньше Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы
Предоставление серверов: 99,5% Доступности системы	Server Provisioning (IaaS Basic): 1500 евро в Месяц в совокупности за все случаи меньше Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы

<sup>1</sup> 99,7% Доступности системы или 99,9% Доступности системы для Продуктивной вычислительной среды применяется в том случае, если приобретено Заказчиком и указано в Договоре.

<sup>2</sup> С учетом максимальных ежемесячных сумм Неустоек по уровню обслуживания, указанных в пункте 5 ниже.

<sup>3</sup> Также относится к S/4HANA CPO и S/4HANA CPE

<sup>4</sup> Услуга HEC Cloud Start ранее называлась HEC Project; услуга HEC BYOL ранее называлась HEC Production.

Исключенное время простоя	Итоговое количество минут в месяц, связанное с:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Плановым простоем;</li> <li>ii. Согласованным простоем;</li> <li>iii. Аварийным простоем;</li> <li>iv. Простоем по причинам, которые находятся вне контроля SAP, например непредсказуемыми событиями, которые нельзя было предотвратить даже при условии соблюдения разумных мер предосторожности (см. примеры под таблицей);</li> <li>v. Временем простоя системы без Продуктивной вычислительной среды, вызванным по причине того, что она используется в качестве резервной среды после отказа Продуктивной вычислительной среды или в связи с ремонтом Продуктивной вычислительной среды.</li> </ul>

<b>Scheduled Downtime</b>	Scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form or as described in the Supplement.
---------------------------	---

<b>Плановый простой</b>	Планируется на обоюдное согласованное время, как указано в Договоре или описано в Дополнении.
-------------------------	---

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

- 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 (or Servers for Server Provisioning) 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 (or Servers for Server Provisioning), 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.

**3. BACKUP AND COMPUTING ENVIRONMENT INCIDENT REACTION TIME**

(not applicable to Server Provisioning)

Следующие примеры описывают, но не исчерпывают факторы, которые находятся вне контроля SAP:

- a) невыполнение Заказчиком своих обязательств (включая заказ обслуживания Лицензионного программного обеспечения, использование версии или выпуска Лицензионного программного обеспечения и/или Программного обеспечения по подписке, находящегося на обслуживании), как описано в Соглашении;
- b) Простой по причинам, зависящим от Заказчика;
- c) прерывание операций в результате требований, выдвигаемых сторонними производителями Лицензионного программного обеспечения;
- d) прерывание или останов Вычислительной среды или ее частей (или Серверов для Предоставления серверов), вызванные качеством Лицензионного программного обеспечения, предоставленного Заказчиком, и/или обусловленные изменениями, которые Заказчик внес в Лицензионное программное обеспечение или Вычислительную среду (или Серверы для Предоставления серверов), кроме случаев, когда это является сферой ответственности SAP по настоящему Соглашению;
- e) периоды восстановления данных пользователей (восстановление базы данных с резервного носителя) по причинам, не зависящим от SAP.

**3. РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ И ПЕРИОД РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТ В ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ**

(не относится к Server Provisioning)

Description	Computer Environment segment to which Service Level applies	Service Levels
Описание	Сегмент Вычислительной среды, к которому применяется Уровень обслуживания	Уровни обслуживания
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.
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 среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.
	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.
	Непродуктивная вычислительная среда	Еженедельное 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.

Long Term Backup*	PRD and/or NON-PRD	Monthly full back up – 6 months retention time Monthly full back up – 1 year retention time Quarterly full back up – 1 year retention time Yearly full back up – up to 5 years retention time
Долгосрочная резервная копия*	Продуктивная или непродуктивная вычислительная среда	Ежемесячное полное резервное копирование: время хранения — 6 месяцев Ежемесячное полное резервное копирование: время хранения — 1 год Ежеквартальное полное резервное копирование: время хранения — 1 год Ежегодное полное резервное копирование: время хранения — до 5 лет
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.
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 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.
	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.
Incident Reaction Time for Incident Management Период реагирования на инцидент для Управления инцидентами	Incident Priority Very High	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD
	Приоритет инцидента — очень высокий	20 минут (7x24) и план действий по выявлению проблемы в течение 4 часов для продуктивной вычислительной среды
	Incident Priority High	2 hours (7x24) for PRD 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD
	Приоритет инцидента — высокий	2 часа (7x24) для продуктивной вычислительной среды 4 часа [Местное время в Рабочие дни] для непродуктивной вычислительной среды
	Incident Priority Medium	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD
	Приоритет инцидента — средний	4 часа [Местное время в Рабочие дни] для продуктивной и непродуктивной вычислительной среды
	Incident Priority Low	Business Day for PRD and NON-PRD
Приоритет инцидента — низкий	Рабочий день для продуктивной и непродуктивной вычислительной среды	

\*Applies if this optional service is purchased in an Order Form. The retention periods for Long Term Backup will end at the earlier of the retention time set forth herein or the end of Customer's Cloud Service subscription term.

\*Применимо, если эта необязательная услуга приобретена в Договоре. Время хранения Долгосрочной резервной копии заканчивается в момент завершения периода хранения по условиям настоящего договора либо в момент окончания срока подписки на Облачную услугу Заказчика, в зависимости от того, что наступит раньше.

## 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.

- 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.

## 4. SERVICE LEVEL REPORTING

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

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.

## Приоритеты 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 инцидент имеет очень серьезные последствия для нормального проведения бизнес-процессов и ИТ-процессов, связанных с основными бизнес-процессами, и требуется выполнение срочных работ. Как правило, это происходит по следующим причинам:
- Полный отказ системы Продуктивной вычислительной среды.
  - Угроза сбоя при предстоящем продуктивном запуске или обновлении.
  - Seriously затронуты основные бизнес-процессы Заказчика.
  - Временное решение недоступно.

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

- b) **Высокий:** инциденту присваивается высокий приоритет, если инцидент серьезно затрагивает нормальное выполнение бизнес-процессов. Выполнение необходимых задач невозможно. Такая ситуация может возникнуть в результате того, что в Вычислительной среде не работают или некорректно работают функции, которые требуются в данный момент. Инцидент необходимо обработать максимально быстро, поскольку продолжительный сбой может нарушить весь поток производственных бизнес-процессов.
- c) **Средний:** инциденту присваивается средний приоритет, если инцидент затрагивает нормальное выполнение бизнес-процессов. Причинами таких проблем могут быть неработоспособность или некорректная работа функций в Вычислительной среде. Сообщению присваивается средний приоритет, если инцидент затрагивает нормальное выполнение бизнес-операций.
- d) **Низкий:** инциденту присваивается низкий приоритет, если проблема оказывает незначительное влияние или вообще не влияет на нормальное выполнение бизнес-процессов. Причинами таких проблем могут быть неработоспособность или некорректная работа редко или нерегулярно используемых функций в Вычислительной среде.

## 4. ОТЧЕТЫ ОБ УРОВНЯХ ОБСЛУЖИВАНИЯ

SAP отслеживает Уровни обслуживания, обозначенные в настоящем договоре, и сообщает о них Заказчику в ежемесячном сводном отчете.

- 4.1. Заказчик должен уведомить SAP о любых заявках на Неустойки по уровню обслуживания в течение 1 (одного) месяца после получения ежемесячного отчета о Доступности системы, направив SAP сервисный запрос.
- 4.2. В случае если один или несколько Уровней обслуживания, обозначенных в настоящем документе, не удовлетворены, Заказчик может уведомить об этом Менеджера SAP по работе с заказчиками и запросить анализ статистики метрик Уровней обслуживания на

основе ежемесячного сводного отчета, предоставляемого SAP.

- 4.3. 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).
- 4.4. If applicable, SAP will provide the specific Service Credit as described in Section 5 below.
- 4.5. 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.
- 5. SERVICE LEVEL FAILURES**
- 5.1. **Service Credits.** Subject to Section 2 above, if and to the extent SAP fails to meet the System Availability Service Level set forth in Section 2, Customer is entitled to a Service Credit which is calculated as the sum of the Service Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning, 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 an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that month across all the Systems at 99.9% SA SLA, and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that month across all SA SLAs; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual subscription fees paid for the affected Cloud Service for the contract year (or one third of the total subscription fees paid for the affected Cloud Service if the term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year).
- 5.2. 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.
- 4.3. Затем SAP немедленно (i) определит основную причину или возможную основную причину проблемы (если она известна), не позволяющую обеспечить Уровень обслуживания, и, (ii) если проблема подтверждена, разработает план по ее исправлению и предоставит такой план Заказчику для письменного утверждения (которое не должно необоснованно откладываться или переноситься), после чего внедрит утвержденный план в разумные сроки (и в соответствии со всеми принятыми графиками).
- 4.4. В зависимости от ситуации SAP может предоставлять Неустойку по уровню обслуживания согласно пункту 5 ниже.
- 4.5. SAP освобождается от обязательств по выплате соответствующей Неустойки по уровню обслуживания, и это не будет считаться нарушением Уровня обслуживания, если анализ основных причин (проведенный SAP надлежащим образом) покажет, что виновником несоблюдения соответствующего Уровня обслуживания является Заказчик; в этом случае такое несоблюдение считается Исключенным временем простоя. В случае если Заказчик не соглашается с анализом первопричин, стороны организуют обсуждение анализа первопричин.
- 5. НЕДОСТИЖЕНИЕ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- 5.1. **Неустойки по уровню обслуживания.** Согласно пункту 2 выше, если SAP не достигает Уровня обслуживания по Доступности системы, определенного в пункте 2, Заказчик имеет право на получение Неустойки по уровню обслуживания, рассчитываемого как сумма Неустоек по уровню обслуживания за непродуктивную вычислительную среду, продуктивную вычислительную среду и Server Provisioning, в счет недостижения SAP соответствующего Уровня обслуживания по Доступности системы и в том объеме, в котором отмечено такое недостижение. Ни при каких обстоятельствах общий максимальный размер Неустоек по уровню обслуживания: (i) за любой месяц в совокупности не может превышать 20% от Ежемесячной стоимости услуг за этот месяц по всем системам с Уровнем обслуживания по доступности системы, равным 99,9%, и 100% совокупной Ежемесячной стоимости услуг за этот месяц по всем Уровням обслуживания по Доступности системы; и (ii) за любой контрактный год не может суммарно превышать одной трети суммы годовых сборов за подписку на затронутую Облачную услугу за такой год (или одной трети общей суммы вознаграждений за подписку на затронутую Облачную услугу, если срок, указанный в соответствующем Договоре, составляет менее 1 (одного) года).
- 5.2. Заказчик признает, что Неустойки по уровню обслуживания являются единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика в случае нарушения компанией SAP указанного Уровня обслуживания, за исключением случаев, когда это запрещено существующим законодательством.

- 5.3. 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.
- 5.3. В случае подтверждения SAP права Заказчика на получение Неустоек по уровню обслуживания в письменной форме (или посредством электронной почты) SAP зачтет размер такой неустойки в счёт уменьшения оплаты Облачной услуги за период, за который выставляется следующий счет, или возместит средства, если по условиям Соглашения дальнейшее выставление счетов не происходит.
- 5.4. Customers who have not subscribed to the Cloud Service directly from SAP must claim the Service Credit from their applicable SAP partner.
- 5.4. Заказчики, подписавшиеся на Облачную услугу не напрямую через SAP, должны запрашивать Неустойки по уровню обслуживания у соответствующих партнеров SAP.
- 5.5. **Termination.** In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment as specified in Section 2 above for three (3) consecutive months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within thirty (30) days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective one (1) month after SAP's receipt of such notice (or any later date set out by Customer in its notice). For the avoidance of doubt, this termination right shall supersede any and all other termination provision in the GTC for failure to meet an SLA, and such termination right from the GTC shall not apply.
- 5.5. **Прекращение действия.** Если SAP не выполняет Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы для Продуктивной вычислительной среды, как описано в пункте 2 выше, на протяжении 3 (трех) последовательных месяцев, Заказчик может прекратить действие соответствующего Договора, направив SAP письменное уведомление в течение 30 (тридцати) дней после получения Заказчиком соответствующего отчета об Уровне обслуживания. Прекращение действия вступает в силу через 1 (один) месяц после получения SAP такого уведомления (или на более позднюю дату, указанную Заказчиком в уведомлении). Во избежание сомнений поясняется, что данное право на прекращение действия имеет приоритет над любыми прочими положениями о прекращении действия, описанными в Общих условиях и положениях и связанными с невыполнением Соглашения об уровнях обслуживания, и право на прекращение действия по Общим условиям и положениям не применяется.