

## SERVICE LEVEL AGREEMENT FOR

### SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION; AND SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION

This Service Level Agreement for SAP HANA Enterprise Cloud services ("HEC Services"); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition (formerly, SAP S/4HANA, private cloud edition); SAP ERP, private cloud edition (collectively, "Private Cloud Edition Services"); and SAP S/4HANA Cloud, extended edition which was previously known as S/4HANA Cloud, single tenant edition ("EX Services") (each, a "Cloud Service") sets forth the applicable Service Levels for 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.

- 1.1. **"Agreed Downtime"** means any downtime requested by SAP or Customer and mutually agreed by the parties.
- 1.2. **"Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer's primary access location designated in the Order Form.
- 1.3. **"Computing Environment"** means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms selected and used by SAP to provide the Cloud Service for the Customer, and includes the Production Computing Environment ("**PRD**"), and any other Computing Environment used for non-production purposes ("**NON-PRD**"), as agreed in the Order Form.
- 1.4. **"Credit"** means the following, subject always to Section 5 of this Service Level Agreement:
  - 1.4.1. for HEC Subscription, Private Cloud Edition Services, EX Services, S/4HANA CPO and S/4HANA CPE, 2% of Monthly Service Fees for each 1% below the SA SLA;
  - 1.4.2. for HEC BYOL (previously known as HEC Production), 2% of Monthly Service Fees for each 0.1% below the SA SLA; and
  - 1.4.3. for Server Provisioning (IaaS Basic), €1,500 per Month in aggregate for any and all instances below the SA SLA.

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ УСЛУГ

### SAP HANA ENTERPRISE CLOUD; RISE WITH SAP S/4HANA CLOUD, PRIVATE EDITION; SAP ERP, PRIVATE CLOUD EDITION; И SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания для Услуг SAP HANA Enterprise Cloud («Услуги HEC»); RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition (ранее «SAP S/4HANA, private cloud edition»); SAP ERP, private cloud edition (совместно именуемые как «Услуги Private Cloud Edition»); и SAP S/4HANA Cloud, extended edition, 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 Предоставления серверов, 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.

- 1.1. **«Согласованный простой»** — это любой простой, запрошенный SAP или Заказчиком и взаимно согласованный сторонами.
- 1.2. **«Рабочий день»** — это любой день с понедельника по пятницу, кроме официальных праздников, действующих в основном месте доступа, указанном в Договоре.
- 1.3. **«Вычислительная среда»** — это устройства ЦОД, серверы, сетевое оборудование, операционные системы и механизмы хранения информации, предоставляемые и используемые SAP для оказания Облачных услуг Заказчику; включает **Продуктивную вычислительную среду** и любые прочие Вычислительные среды, используемые в непродуктивных целях (**«Непродуктивные вычислительные среды»**), как согласовано в Договоре.
- 1.4. **«Кредит»** — в соответствии с положениями пункта 5 настоящего Соглашения об уровне обслуживания:
  - 1.4.1. для Подписки на HEC, Услуг Private Cloud Edition, Услуг EX, S/4HANA CPO и S/4HANA CPE — 2 % от Ежемесячной стоимости услуг за каждый 1 % ниже Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы;
  - 1.4.2. для HEC BYOL (ранее «HEC Production») — 2 % от Ежемесячной стоимости услуг за каждые 0,1 % ниже Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы; и
  - 1.4.3. для Предоставления серверов (IaaS Basic) — 1500 евро в Месяц в совокупности за все случаи меньше Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы.

- |       |  |       |   |
|-------|--|-------|---|
| 1.5.  | <b>“Downtime”</b> 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.   | 1.5.  | « <b>Простой</b> » — это Итоговое количество минут в месяц, которое Облачная услуга (или Серверы для Предоставления серверов) не отвечает на запросы из Точки демаркации SAP в центре обработки данных, предоставляющем Облачную услугу (или Сервер для Предоставления серверов), исключая Согласованные простои.   |
| 1.6.  | <b>“Emergency Downtime”</b> means downtime during critical patch deployment and critical operating system upgrades as described in the Supplement.   | 1.6.  | « <b>Аварийный простой</b> » — это простой во время развертывания критически важных исправлений и обновлений операционной системы, как описано в Дополнении.  |
| 1.7.  | <b>“Excluded Downtime”</b> means the Total Minutes in the Month attributable to: Scheduled Downtime; Agreed Downtime; Emergency Downtime; 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 in Section 2); or downtime of a NON-PRD system caused by using the NON-PRD for failover/to repair to a PRD system. | 1.7.  | « <b>Исключенное время простоя</b> » — это Итоговое количество минут в месяц, связанное с: Плановым простоем, Согласованным простоем, Аварийным простоем, простоем, вызванным факторами, находящимися вне разумного контроля SAP, такими как непредсказуемые события, которых не удалось избежать даже в том случае, если была проявлена разумная осторожность (см. примеры в пункте 2); или простоем Непродуктивной вычислительной среды, вызванным использованием Непродуктивной вычислительной среды для восстановления Продуктивной вычислительной среды. |
| 1.8.  | <b>“Incident”</b> means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Authorized Users.   | 1.8.  | « <b>Инцидент</b> » — это незапланированное прерывание услуг или существенное снижение их качества, о котором сообщили Авторизованные пользователи.   |
| 1.9.  | <b>“Incident Reaction Time”</b> means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between when the SAP Support Level 1 organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action is taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident.  | 1.9.  | « <b>Период реагирования на инцидент</b> » — 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.   |
| 1.10. | <b>“Licensed Software”</b> 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.  | 1.10. | « <b>Лицензированное программное обеспечение</b> » — 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.   |
| 1.11. | <b>“Local Time”</b> means the time zone in Customer’s primary access location identified in the Order Form.  | 1.11. | « <b>Местное время</b> » — это часовой пояс в основном месте доступа Заказчика, указанный в Договоре.   |
| 1.12. | <b>“Month”</b> means a calendar month.   | 1.12. | « <b>Месяц</b> » — это календарный месяц.   |
| 1.13. | <b>“Monthly Service Fees”</b> 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.   | 1.13. | « <b>Ежемесячная стоимость услуг</b> » — 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.   |
| 1.14. | <b>“Scheduled Downtime”</b> means downtime scheduled at a mutually agreed time, as listed in the Order Form, or as described in the Supplement.  | 1.14. | « <b>Плановый простой</b> » — планируется на обоюдно согласованное время, как указано в Договоре или описано в Дополнении.  |
| 1.15. | <b>“Subscription Software”</b> for HEC Services shall have the meaning set forth in the Supplement, and for EX Services and Private Cloud Edition Services means   | 1.15. | « <b>Программное обеспечение по подписке</b> » для Услуг HEC имеет значение, установленное в Дополнении, а для Услуг EX и Услуг Private Cloud   |

Cloud Services Software as set forth in its respective Supplement.

Edition означает Облачное программное обеспечение, как описано в соответствующем Дополнении.

- 1.16. **“System”** means one or more interrelated and interdependent components such as databases, servers, networks, load balancers, web dispatchers, 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 Percentage 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.
- 1.16. **«Система»** — это один или несколько взаимосвязанных и взаимозависимых компонентов, таких как базы данных, серверы, сети, средства балансирования нагрузки, веб-диспетчеры, тенанты (инсталляции) и т. д., которые в совокупности используются для управления уровнем. Каждое сочетание компонентов, используемое на каждом уровне, эквивалентно одной Системе. Процент доступности системы измеряется по уровням. Для Услуг HEC каждая Система обозначена в столбце «Уровень №» Таблицы настройки системы в Договоре. Для Услуг Private Cloud Edition 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.
- 1.17. **“System Availability Percentage”** for each System is calculated and defined as follows:
- 1.17. **«Процент доступности системы»** для каждой Системы рассчитывается и определяется следующим образом:
- $$= \left( \frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$
- $$= \left( \frac{\text{Итоговое количество минут в месяц} - \text{Простой}}{\text{Итоговое количество минут в месяц}} \right) * 100$$
- 1.18. **“System Availability Service Level”** or **“SA SLA”** means the applicable System Availability Percentage specified below during each Month for the Computing Environment (and Server for Server Provisioning, if applicable) after System handover to the Customer:
- 1.18. **«Уровень обслуживания по Доступности системы»** или **«Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы»** — это Процент доступности системы, указанный ниже, за каждый Месяц для Вычислительной среды (и Сервера для Предоставления серверов, если применимо) после передачи Системы Заказчику:
- 1.18.1. 99.5% System Availability Percentage for PRD unless a higher System Availability Percentage is identified in the Supplement or Order Form;
- 1.18.1. Процент доступности системы 99,5 % для Продуктивных вычислительных сред, если в Дополнении или Договоре не указан более высокий Процент доступности системы;
- 1.18.2. 95.0% System Availability Percentage for NON-PRD; and
- 1.18.2. Процент доступности системы 95,0 % для Непродуктивных вычислительных сред; и
- 1.18.3. 99.5% System Availability Percentage for Server Provisioning.
- 1.18.3. Процент доступности системы 99,5 % для Предоставления серверов.
- 1.19. **“Total Minutes in the Month”** are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.
- 1.19. **«Итоговое количество минут в месяц»** измеряется 24 часа 7 дней в неделю в течение Месяца.
- 2. SYSTEM AVAILABILITY**
- 2. ДОСТУПНОСТЬ СИСТЕМЫ**
- 2.1. The SA SLA shall not apply to Licensed Software from a third party unless otherwise expressly set forth in the Order Form.
- 2.1. Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы неприменимо к Лицензионному программному обеспечению третьих лиц, если иное в явном виде не указано в Договоре.
- 2.2. Downtime caused by factors outside of SAP’s reasonable control include, but is not limited to the following:
- 2.2. Время простоя по причинам, не зависящим от воли SAP, включает, помимо прочего, следующее:
- 2.2.1. Customer’s failure to meet Customer’s responsibilities (including ordering maintenance for the Licensed
- 2.2.1. невыполнение Заказчиком своих обязательств (включая заказ обслуживания Лицензионного

Software, using a version or release of the Licensed Software and/or Subscription Software on current maintenance) as set forth in the Agreement.

программного обеспечения, использование версии или выпуска Лицензионного программного обеспечения и/или Программного обеспечения по подписке, находящегося на обслуживании), как описано в Соглашении.

- 2.2.2. Downtime caused by Customer.
- 2.2.3. Interruptions as a result of requirements stipulated by a third-party manufacturer of the Licensed Software.
- 2.2.4. 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.
- 2.2.5. Restore times of user data (recovery of database data from a media backup) where SAP was not the root cause for the required restoration.

- 2.2.2. Простой по вине Заказчика.
- 2.2.3. Прерывания операций в результате требований, выдвигаемых производителями Лицензионного программного обеспечения третьих лиц.
- 2.2.4. 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.
- 2.2.5. Периоды восстановления данных пользователей (восстановление базы данных с резервного носителя), вызванные не по вине SAP.

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

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

(not applicable to Server Provisioning)

(не относится к Предоставлению серверов)

Description	Computing Environment	Service Levels
Backup Frequency and retention period for Databases	PRD	Daily full backup and log file backup per SAP product standard. 30 days retention time. Backup of the PRD will be replicated to an alternate data center or location.
	NON-PRD	Weekly full backup and log file backup per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the NON-PRD will be replicated to an alternate data center or location.

Описание	Вычислительная среда	Уровни обслуживания
Периодичность резервного копирования и период хранения баз данных	Продуктивная вычислительная среда	Ежедневное полное резервное копирование и резервное копирование файла журнала в соответствии со стандартом программных продуктов SAP. Время хранения — 30 дней. Резервная копия продуктивной среды реплицируется в альтернативном ЦОД или местоположении.
	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	<p>Monthly full back up – 6 Months retention time</p> <p>Monthly full back up – 1 year retention time</p> <p>Quarterly full back up – 1 year retention time</p> <p>Yearly full back up – up to 5 years retention time</p>	Долгосрочная резервная копия*	Продуктивная или непродуктивная вычислительная среда	<p>Ежемесячное полное резервное копирование: время хранения — 6 месяцев</p> <p>Ежемесячное полное резервное копирование: время хранения — 1 год</p> <p>Ежеквартальное полное резервное копирование: время хранения — 1 год</p> <p>Ежегодное полное резервное копирование: время хранения — до 5 лет</p>
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

Incident Reaction Time for Incident Management	Incident Priority Very High	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs for PRD
	Incident Priority High	2 hours (7x24) for PRD 4 hours [Local Time on Business Days] for NON-PRD
	Incident Priority Medium	4 hours [Local Time on Business Days] for PRD and NON-PRD
	Incident Priority Low	1 Business Day for PRD and NON-PRD

Период реагирования на инцидент для Управления инцидентами	Приоритет инцидента — очень высокий	20 минут (7x24) и план действий по выявлению проблемы в течение 4 часов для продуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента — высокий	2 часа (7x24) для продуктивной вычислительной среды 4 часа [Местное время в Рабочие дни] для непродуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента — средний	4 часа [Местное время в Рабочие дни] для продуктивной и непродуктивной вычислительной среды
	Приоритет инцидента — низкий	1 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.

3.1. **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):

3.1. **Приоритеты Инцидентов.** Следующие уровни приоритета относятся ко всем Инцидентам (приоритет назначается Заказчиком и может быть изменен SAP на разумных основаниях согласно критериям ниже):

3.1.1. **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:

3.1.1. **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:

3.1.1.1. A PRD system is completely down.

3.1.1.1. Полный отказ системы Продуктивной вычислительной среды.

3.1.1.2. The imminent go-live or upgrade is jeopardized.

3.1.1.2. Угроза сбой при предстоящем продуктивном запуске или обновлении.

3.1.1.3. The core business processes of Customer are seriously affected.

3.1.1.3. Серьезно затронуты основные бизнес-процессы Заказчика.

3.1.1.4. A workaround is not available.

3.1.1.4. Временное решение недоступно.

- 3.1.1.5. The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.
- 3.1.2. **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.
- 3.1.3. **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.
- 3.1.4. **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.
- 3.1.1.5. Инцидент требует незамедлительного внимания, поскольку неисправность может привести к серьезным потерям.
- 3.1.2. **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.
- 3.1.3. **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.
- 3.1.4. **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. SERVICE LEVEL REPORTING**
- 4.1. SAP shall track and report to Customer the Service Levels set forth herein in a monthly summary report.
- 4.2. In the event that one or more of the Service Levels set forth herein are not met, Customer may notify the assigned SAP account manager and request to analyze the Service Level metric statistics based on the monthly summary report provided by SAP.
- 4.3. SAP will then promptly:
- 4.3.1. determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level; and
- 4.3.2. 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 Credit as described in Section 5 below.
- 4. ОТЧЕТЫ ОБ УРОВНЯХ ОБСЛУЖИВАНИЯ**
- 4.1. SAP отслеживает Уровни обслуживания, обозначенные в настоящем договоре, и сообщает о них Заказчику в ежемесячном сводном отчете.
- 4.2. В случае если один или несколько Уровней обслуживания, обозначенных в настоящем документе, не удовлетворены, Заказчик может уведомить об этом назначенного менеджера SAP по работе с заказчиками и запросить анализ статистики метрик Уровней обслуживания на основе ежемесячного сводного отчета, предоставляемого SAP.
- 4.3. SAP обязуется незамедлительно:
- 4.3.1. определить основную или возможную причину сбоя (если она известна) для соответствия Уровню обслуживания; и
- 4.3.2. если сбой не оправдан, разработать план корректирующих действий и отправить его Заказчику на письменное утверждение (которое не должно быть необоснованно задержано) и после письменного утверждения Заказчиком реализовать план в разумный период времени (и в соответствии с согласованными сроками).
- 4.4. В зависимости от ситуации, SAP может предоставлять Кредит, описанный далее в пункте 5 ниже.

4.5. SAP will be relieved of its obligation to pay any applicable 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 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

5.1.1. If SAP fails to meet the applicable SA SLA, Customer is entitled to claim a Credit which is calculated as the sum of the Credits for NON-PRD, PRD and Server Provisioning (as applicable), for SAP's failure to meet the respective SA SLA. Claims for a Credit must be made in good faith through a documented submission of a support case within 30 Business Days after receipt of the monthly SA SLA report. Under no circumstances will the total maximum Credits:

5.1.1.1. for any 1 Month, exceed an aggregate of 20% of the Monthly Service Fee for that Month across all the Systems at 99.9% SA SLA (if identified in the Order Form and purchased by Customer), and an aggregate of 100% of the Monthly Service Fee for that Month across all SA SLAs; and

5.1.1.2. 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 1 year).

5.1.2. When Customer's entitlement of the 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.

5.1.3. Customer acknowledges that the 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.

4.5. SAP освобождается от обязательств по выплате соответствующего Кредита за обслуживание, 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. Кредиты за обслуживание

5.1.1. Если SAP не соблюдает применимое Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы, Заказчик имеет право потребовать Кредит, рассчитываемый как сумма Кредитов за Непродуктивную вычислительную среду, Продуктивную вычислительную среду и Предоставление серверов (в зависимости от обстоятельств), который начисляется в случае невыполнения SAP соответствующего Соглашения об уровне обслуживания по Доступности системы. Заявки на получение Кредита должны подаваться добросовестно посредством документально подтвержденного сообщения в течение 30 Рабочих дней после получения ежемесячного отчета о Соглашении об уровне обслуживания по Доступности системы. Ни при каких обстоятельствах общий максимальный размер Кредитов:

5.1.1.1. за любой 1 Месяц не может суммарно превышать 20 % от Ежемесячного вознаграждения за услуги за этот Месяц по всем Системам на уровне 99,9 % по Соглашению об уровне обслуживания по Доступности системы (если указано в Договоре и приобретено Заказчиком) и суммарное значение 100 % от Ежемесячного вознаграждения за услуги за этот Месяц по всем Соглашениям об уровне обслуживания по Доступным системам; и

5.1.1.2. 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 суммы сборов за подписку на затронутую Облачную услугу, если срок, указанный в соответствующем Договоре, составляет менее 1 (одного) года).

5.1.2. В случае подтверждения SAP права Заказчика на получение Кредитов в письменной форме (или посредством электронной почты) SAP применит соответствующий Кредит к последующему счету за Облачную услугу или возместит средства, если по условиям Соглашения дальнейшее выставление счетов не происходит.

5.1.3. Заказчик признает, что Кредиты являются единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика в случае нарушения компанией SAP указанного Уровня обслуживания, за исключением случаев, когда это запрещено существующим законодательством.



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

5.2. Termination

5.2.1. In the event of SAP fails to meet the SA SLA for PRD Computing Environment for 3 consecutive Months, Customer may terminate the applicable Order Form by providing SAP with written notice within 30 days of Customer's receipt of the respective Service Level report. Termination shall become effective 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.

6. SERVICE REQUESTS

For Private Cloud Edition Services, Customers may request specific tasks related to the Computing Environment via the SAP Service Request Platform ("Service Request"). To the extent Service Requests are distinct from an Incident, SAP will address Service Requests during the following hours of operations:

<b>PRD</b>	24x7 subject to Excluded Downtime
<b>NON-PRD</b>	08:00 – 18:00 local time each Business Day.

5.1.4. Заказчики, подписавшиеся на Облачную услугу не напрямую через SAP, должны запрашивать Кредиты у соответствующих партнеров SAP.

5.2. Расторжение

5.2.1. Если SAP не выполняет Соглашение об уровне обслуживания по Доступности системы для Продуктивной вычислительной среды на протяжении 3 последовательных Месяцев, Заказчик может прекратить действие соответствующего Договора, направив SAP письменное уведомление в течение 30 дней после получения Заказчиком соответствующего отчета об Уровне обслуживания. Прекращение действия вступает в силу через 1 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 уровня обслуживания, и право на прекращение действия по Общим условиям и положениям не применяется.

6. ЗАЯВКИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Для Услуг Private Cloud Edition Заказчики могут запрашивать определенные задачи, связанные с Вычислительной средой, через платформу SAP Service Request Platform («Запрос на обслуживание»). Если Запросы на обслуживание отличаются от Инцидента, SAP обрабатывает Запросы на обслуживание в течение следующих часов работы:

<b>Продуктивная вычислительная среда</b>	Круглосуточно с учетом Исключенного времени простоя
<b>Непродуктивная вычислительная среда</b>	С 08:00 по 18:00 по местному времени каждый Рабочий день.