## SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Enterprise Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Enterprise Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

**1. Definitions:**

1.1 "Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee's internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 "Licensee Solution(s)" shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties provided such third party software is operated in conjunction with Enterprise Support Solutions.

1.3 "Production System" shall mean a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.4 "SAP Software Solution(s)" shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee's business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

1.5 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.6 "Top-Issue" shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

1.7 "Local Office Time" shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

**2. Scope of SAP Enterprise Support.** Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

**Continuous Improvement and Innovation**

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP Software applications and additionally released and supported

## PROGRAMUL SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Programul")

În orice situatie în care prevederile acestui Program sunt contradictorii sau inconsistente cu prevederile Contractului inclusiv cu orice anexe, formulare de comandă sau alte documente anexate sau incluse prin referire la Contract, prevederile acestui Program vor prevala şi reglementa prevederile Contractului.

Acest Program stabileşte furnizarea serviciilor de suport de către SAP, după cum sunt definite în acest document ("SAP Enterprise Support") pentru orice software cu licenţă conform Contractului de Licenţă (denumite colectiv în continuare "soluţiile Enterprise Support"), exclusiv software-ul pentru care se aplică acorduri de suport speciale.

**1. Definiţii:**

1.1 "Lansarea sistemului în producţie" marchează momentul în timp de la care, după implementarea soluţiilor Enterprise Support sau după o actualizare al acestora, soluţiile de Enterprise Support pot fi utilizate de Titularul licenţei pentru prelucrarea datelor reale în modul de operare productiv şi pentru execuţia tranzacţiilor de afaceri interne ale acestuia conform Contractului.

1.2 "Soluţia/Soluţiile Titularului licenţei" înseamnă soluţiile Enterprise Support şi orice alt software cu licenţă deţinut de Titularul licenţei de la terţe părţi, în măsura în care acest software al unei terţe părţi este operat împreună cu soluţiile Enterprise Support.

1.3 "Sistem productiv" înseamnă un sistem SAP activ utilizat pentru execuţia tranzacţiilor de afaceri interne şi în care sunt înregistrate datele Titularului licenţei.

1.4 "Soluţie/Soluţii software SAP" înseamnă un grup de unul sau mai multe Sisteme productive care rulează soluţiile Titularului licenţei şi care se concentrează pe un aspect funcţional specific al activităţii întreprinderii Titularului licenţei. Detalii şi exemple pot fi regăsite în SAP Service Marketplace (cum se precizează în Nota SAP 1324027 sau în orice Notă SAP viitoare care înlocuieşte Nota SAP 1324027).

1.5 "Sesiune de serviciu" înseamnă o secvenţă de activităţi şi sarcini de suport efectuate la distanţă pentru a colecta mai multe informaţii prin interviu sau prin analiza unui Sistem productiv, care duce la o listă de recomandări. O Sesiune de serviciu poate fi executată manual, sub formă de serviciu auto-gestionat, sau complet automat.

1.6 "Problemă de top" înseamnă probleme şi/sau eşecuri identificate şi prioritizate în comun de SAP şi Titularul licenţei în conformitate cu standardele SAP, care (i) pun în pericol Lansarea în producţie a unui sistem pre-productiv sau (ii) au un impact comercial semnificativ asupra unui Sistem de Producţie.

1.7 "Ora locală a biroului" înseamnă orele normale de lucru (8.00 am - 6.00 pm), în zilele normale de lucru, în conformitate cu sărbătorile naţionale (legale) agreate de biroul SAP local. În ceea ce priveşte numai SAP Enterprise Support, ambele părţi pot agrea de comun acord asupra unui alt birou local (sediul social al companiei) al unuia dintre birourile afiliate SAP ca referinţă pentru "Ora locală a biroului"

**2. Scopul SAP Enterprise Support.** Titularul licenţei poate solicita servicii SAP Enterprise Support, iar SAP le va furniza, în măsura în care astfel de servicii sunt puse la dispoziţie de către SAP pe teritoriul respectiv. SAP Enterprise Support include în prezent:

**Îmbunătăţire şi inovare continuă**

- Noi versiuni software pentru soluţiile Enterprise Support cu licenţă, ca şi noi instrumente şi proceduri pentru actualizări.
- Pachete de suport – pachete de corecţie pentru a reduce efortul de implementare a corecţiilor individuale. Pachetele de suport pot conţine şi corecţii pentru adaptarea funcţionalităţilor existente la cerinţe juridice şi de reglementare care au fost modificate recent.
- Pentru aplicaţii de bază din versiunea SAP Business Suite 7 (începând cu SAP ERP 6.0 şi cu versiuni ale SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 şi SAP PLM 7.0 livrate în 2008), SAP poate oferi funcţionalităţi sporite şi/sau inovaţie prin pachetele cu funcţionalităţi adiţionale sau prin alte metode existente. Pe durata mentenanţei de bază a unei versiuni de aplicaţie de bază SAP, practica SAP curentă constă în oferirea unui pachet de funcţionalităţi sporite sau a unei alte actualizări într-un an calendaristic.
- Actualizări tehnologice pentru suportul sistemelor de operare şi bazelor de date terţe. Codul sursă ABAP disponibil pentru

function modules.

- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
    - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
    - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at http://service.sap.com/enterprisesupport. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

aplicaţiile software SAP şi pentru modulele de funcţii lansate adiţional şi incluse în suportul respectiv.

- Gestiunea modificărilor de software, cum ar fi setări de configurare modificate sau actualizări ale soluţiilor Enterprise Support, este realizată de exemplu, prin documente informative, instrumente pentru copia clientului şi copia entităţii şi instrumente pentru compararea modificărilor.
- SAP pune la dispoziţia Titularului licenţei până la cinci zile de suport de la distanţă pe durata unui an calendaristic din partea arhitecţilor de soluţii SAP
    - pentru a acorda asistenţă Titularului licenţei în evaluarea capabilităţilor inovatoare ale ultimelor pachete SAP cu funcţionalităţi sporite şi a modalităţii în care acestea pot fi folosite pentru îndeplinirea cerinţelor procesului de business al Titularului licenţei.
    - pentru a oferi asistenţă Titularului licenţei sub forma sesiunilor de transfer de cunoştinţe, măsurate în zile, pentru software/aplicaţii SAP definite sau componente ale Axei centrale de suport global. În prezent, programele de conţinut şi sesiuni sunt disponibile la http://service.sap.com/enterprisesupport. Metodologia de programare, disponibilitate şi livrare este la latitudinea SAP.

- SAP gives Licensee access to guided self services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.
- Configuration guidelines and content for Enterprise Support Solutions are usually shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for SAP Software.
- SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support Solutions.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition, the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for the Enterprise Support Solutions.

- SAP oferă Titularului licenţei acces la servicii auto-gestionate si ghidate ca parte din SAP Solution Manager Enterprise Edition, ajutând Titularul licenţei să optimizeze gestiunea soluţiilor tehnice pentru soluţiile Enterprise Support selectate.
- Principiile configuraţiei şi conţinutul pentru soluţiile Enterprise Support sunt de obicei livrate prin SAP Solution Manager Enterprise Edition.Cele mai bune practici pentru SAP System Administration şi SAP Solution Operations pentru Software-ul SAP.
- Configuraţia SAP şi conţinutul operaţiunii sunt considerate a fi părţi integrante ale soluţiilor Enterprise Support.
- Conţinutul, instrumentele şi descrierile de proces pentru SAP Application Lifecycle Management sunt părţi integrante ale SAP Solution Manager Enterprise Edition, ale soluţiilor Enterprise Support şi/sau a Documentaţiei aplicabile pentru soluţiile Enterprise Support.

**Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates**

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to year per SAP Software Solution.

- Modification Justification: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see http://service.sap.com/).
- Custom Code Maintainability: Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see http://service.sap.com/).

**Suport suplimentar pentru Pachetele cu funcţionalităţi sporite şi alte actualizări ale SAP Software**

SAP oferă verificări speciale de la distanta de către experţii pe soluţia SAP dreptul să primească două servicii din una dintre următoarele categorii pentru fiecare Soluţie software SAP pe fiecare an calendaristic.

- Justificarea modificării: bazat pe clauza Titularului licenţei privind documentaţia SAP necesară domeniului şi designului unei modificări standard, planificate sau existente în SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifică funcţionalităţi standard ale soluţiei Enterprise Support care poate îndeplini cerinţele solicitate de Titularul licenţei (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).
- Posibilitatea de întreţinere a codului de client: bazat pe clauza Titularului licenţei privind documentaţia SAP necesară domeniului şi designului unei modificări standard, planificate sau existente în SAP Solution Manager, SAP identifică ieşirile de utilizator şi serviciile care pot fi disponibile pentru un cod de client diferit de cel SAP (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).

**Global Support Backbone**

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.

**Axa centrală a suportului global**

- SAP Service Marketplace – baza de date cu informaţiile SAP şi reţeaua extranet SAP pentru transfer de informaţii prin care SAP pune la dispoziţia Titularilor de licenţă şi partenerilor SAP servicii şi informaţii.
- Notele SAP de pe SAP Service Marketplace documentează erorile de software şi conţin informaţii despre modul de remediere, evitare sau corectare a erorilor. Notele SAP pot conţine corecţii ale codului pe care titularul licenţei le pot implementa în sistemul lor SAP. Notele SAP documentează de asemenea probleme aferente, întrebări ale titularilor licenţelor şi pot recomanda soluţii (de exemplu, setări de customizare).
- SAP Note Assistant – un instrument pentru instalarea corecţiilor specifice şi îmbunătăţirea componentelor SAP.

- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4

**Mission Critical Support**

- Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.

- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Message Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high" messages. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see http://service.sap.com/), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

**Other Components, Methodologies, Content and Community Participation**

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities with functionalities that currently include:
    - Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Quality Management for management of "Quality-Gates"
    - SAP-provided tools for automatic testing
    - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see http://service.sap.com/).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.
- Access to guidelines via the SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
    - End-to-End Solution Operations: Assists Licensee with the optimization of the end-to-end operations of Licensee's SAP Software Solution.
    - Run SAP Methodology: Assists Licensee with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes:
        - The SAP standards for solution operations
        - The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations
        - Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solution. For more

- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – conform descrierii din Secţiunea 2.4

**Suport critic pentru activitate**

- Gestionarea globală a mesajelor de către SAP, pentru problemele aferente soluţiilor Enterprise Support, inclusiv Acorduri de Nivel de Serviciu pentru Timpul de Reacţie Iniţial şi pentru Acţiunile Corective (pentru informaţii suplimentare vezi Secţiunea 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center - conform descrierii din Secţiunea 2.2

- Verificări continue de calitate – conform descrierii din Secţiunea 2.3
- Suport global 24-7 în aplicarea procedurilor de escaladare conform cu descrierea din Secţiunea 2.1, de mai jos.
- Analiza cauzei de bază pentru codul de client: în cazul în care codul de client al Titularului licenţei este construit în mediul SAP de programare, SAP oferă suport critic pentru misiune în cazul analizei cauzei de bază, în conformitate cu Acordul de nivel de servicii (ANS) descris în Secţiunile 2.1.1. 2.1.2, 2.1.3, aplicabil în cazurile de prioritate „foarte importantă" precum şi a celor cu prioritate "importantă". În cazul în care codul de client al Titularului licenţei este documentat în conformitate cu cel agreat de standardele SAP din acea perioadă (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/), SAP poate oferi asistenţă Titularului licenţei pentru soluţionarea problemei.

**Alte componente, metodologii, conţinut şi participarea la comunitate**

- Monitorizarea componentelor şi agenţi pentru sisteme, pentru a supraveghea optimizarea resurselor şi colectarea informaţiei din sistem ale soluţiilor SAP Enterprise Support (ex: SAP EarlyWatch Alert)
- Modelele de test pre-configurate, precum şi cazurile de test sunt livrate de obicei prin SAP Solution Manager Enterprise Edition. Pe lângă acestea, SAP Solution Manager Enterprise Edition îl ajută pe Titularul licenţei în activităţile de testare care în prezent includ:
    - Administrarea testului pentru Software prin utilizarea funcţionalităţii oferite ca parte din SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Managementul Calităţii (Quality Management) pentru gestiunea "Quality-Gates"
    - SAP oferă instrumente pentru testare automată
    - SAP oferă instrumente pentru a asista optimizarea testului cu caracter regresiv. Asemenea instrumente ajută la identificarea proceselor de business care sunt afectate de o schimbare planificată a Software-ului şi oferă recomandări pentru testare precum şi generarea de planuri de test (pentru detalii accesaţi http://service.sap.com/).

- Conţinut şi instrumente suplimentare concepute pentru a ajuta la creşterea eficienţei, care pot include metodologii de implementare şi proceduri standard, un Ghid de implementare (IMG) şi Seturi de Business Configuration (BC).
- Acces la recomandări prin SAP Service Marketplace, care pot conţine procese de implementare şi operare şi conţinut conceput pentru a ajuta la reducerea costurilor şi riscurilor. Un astfel de conţinut include:
    - Operaţiuni de tip end-to-end pentru soluţia SAP: îl ajută pe Titularul licenţei cu optimizarea operaţiunilor legate de soluţia de tip end-to-end (de la început până la final) ale SAP Software Solution (aparţinând Titularului licenţei).
    - Metodologia Run SAP: îl ajută pe Titularul licenţei cu gestiunea aplicaţiei, operaţiunile legate de procesul de business şi administrarea platformei tehnologice SAP NetWeaver®,şi în prezent include:
        - Standardele SAP pentru operaţiunile legate de soluţie
        - Harta operaţiunilor legate de implementarea soluţiei SAP (Run SAP) de la început până la final (de tip end-to-end)
        - Aplicaţii, incluzând soluţia de gestiune a

information on the Run SAP methodology, refer to http://service.sap.com/runsap

- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

**2.1. Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA).** When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an error message at any time. All persons involved in the message solving process can access the status of the message at any time. For further details on definition of message priorities see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that License provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee support messages that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Support Messages ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 support messages within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support messages. A message is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues.

b. Priority 2 Support Messages ("High"). SAP shall respond to Priority 2 support messages within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 support messages. A message is assigned Priority 2 if normal business transactions in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Support Messages: SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 support message within four (4) hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support message ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the message is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the message is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the support message was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the

aplicaţiei SAP Solution ManagerEnterprise Edition. Pentru mai multe informaţii privind metodologia Run SAP, consultaţi http://service.sap.com/runsap

- Participarea la comunitatea clienţilor şi partenerilor SAP (prin SAP Service Marketplace), care oferă informaţii despre cele mai bune practici, oferte de servicii etc.

**2.1. Tratarea globală a mesajelor şi Acord de nivel de servicii (ANS).** Atunci când Titularul licenţei raportează defecţiuni, SAP oferă suport prin furnizarea de informaţii despre modul de remediere, evitare sau corectare a erorilor. Principalul canal pentru acest suport va fi infrastructura de suport oferită de SAP. Titularii licenţei pot expedia oricând un mesaj de eroare. Toate persoanele implicate în procesul de rezolvare a mesajelor pot accesa starea unui mesaj în orice moment. Pentru detalii suplimentare privind definirea priorităţii mesajelor consultaţi Nota SAP 67739.

În cazuri excepţionale, Titularul licenţei poate contacta SAP prin telefon. Pentru un astfel de contact (ca şi pentru alte moduri asigurate), SAP solicită ca Titularul licenţei să furnizeze o metodă de acces la distanţă, după cum se specifică în Secţiunea 3.2(iii).

Următoarele Acorduri de nivel de servicii („ANS" sau „ANS-uri") se vor aplica tuturor mesajelor de suport ale Titularului licenţei pe care SAP le acceptă ca având Prioritate 1 sau 2 şi care îndeplinesc condiţiile preliminare specificate mai jos. Astfel de ANS-uri vor începe din primul Trimestru calendaristic complet după Data de intrare în vigoare a prezentului Program. În sensul utilizat mai sus, „Trimestru calendaristic" se referă la o perioadă de trei luni care se încheie pe 31 martie, 30 iunie, 30 septembrie şi respectiv 31 decembrie dintr-un an calendaristic.

2.1.1 ANS pentru Timpi de Răspuns Iniţial:

a. Mesaje de suport de Prioritate 1 ("Foarte importantă"). SAP va răspunde la mesajele de suport de Prioritatea 1 în interval de o (1) oră din momentul în care SAP primeşte un astfel de mesaj de suport de Prioritatea 1 (douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână). Unui mesaj îi este alocată Prioritatea 1 dacă problema are consecinţe foarte grave asupra activităţii şi dacă operaţiuni urgente, critice pentru companie nu pot fi efectuate. Acest lucru este cauzat, în general, de următoarele circumstanţe: opriri totale de sistem, defecţiuni ale funcţiilor centrale SAP în Sistem productiv sau Probleme de top.

b. Mesaje de suport de Prioritate 2 ("Importantă"). SAP va răspunde la mesajele de suport de Prioritate 2 în interval de patru ore (4) de la primirea în timpul Orei Locale a Biroului SAP a acestor mesaje de suport de Prioritate 2. Unui mesaj îi este alocata Prioritatea 2 dacă activităţile într-un Sistem Productiv sunt afectate grav şi operaţiunile necesare nu pot fi efectuate. Acest lucru este cauzat de funcţii incorecte sau inoperante în sistemul SAP, necesare pentru realizarea unor astfel de activităţi.

2.1.2 ANS pentru Timp de Răspuns la Acţiune corectivă pentru Mesaje de suport Prioritate 1: SAP va furniza o soluţie, o metodă de evitare sau un plan de acţiune pentru rezolvare a mesajelor de suport(„Acţiune corectivă") ale Titularului licenţei cu Prioritatea 1 în interval de patru (4) ore din momentul în care SAP primeşte un astfel de mesaj de suport de Prioritatea 1 (douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână) („ANS pentru Acţiune corectivă"). În cazul în care un plan de acţiune este trimis la Titularul licenţei ca acţiune corectivă, un astfel de plan de acţiune va include: (i) starea procesului de soluţionare; (ii) etape viitoare planificate, inclusiv identificarea resurselor SAP responsabile; (iii) acţiuni solicitate Titularului licenţei pentru oferirea de asistenţă în procesul de soluţionare; (iv) în măsura în care acest lucru este posibil, datele planificate pentru acţiunile SAP şi (v) data şi ora următoarei actualizări de stare de la SAP. Actualizările ulterioare ale stării vor include un rezumat al acţiunilor efectuate până atunci, etapele următoare planificate şi data şi ora pentru următoarea actualizare a stării. ANS pentru Acţiunea corectivă se referă numai la partea din timpul de prelucrare în care mesajul este prelucrat de SAP („Timpul de prelucrare"). Timpul de prelucrare nu include timpul în care mesajul se află în starea „Acţiune client" sau „Soluţie SAP propusă", deoarece (a) starea Acţiune client înseamnă că mesajul de suport a fost transmis Titularului licenţei şi (b) starea Soluţia SAP propusă înseamnă că SAP a oferit o acţiune corectivă conform specificaţiilor din acest document. ANS-ul pentru Acţiunea corectivă va fi considerat îndeplinit dacă, în curs de patru (4) ore de timp de prelucrare: SAP propune o soluţie, o

priority level of the message.

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for support messages: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, support messages are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) support messages are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current support message processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported error; (iii) support messages are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 support messages, the following additional prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 message consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

2.1.3.2 Exclusions. For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 messages are excluded from the SLAs: (i) support messages regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) support messages regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications is expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the support message is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the support message is ascribed to a consulting request

2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) messages (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met the its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one support message during the applicable Calendar Quarter.

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one month after the end of a

metodă de evitare sau un plan de acţiune sau dacă Titularul licenţei este de acord să reducă nivelul de prioritate al mesajului.

2.1.3 Condiţii preliminare şi excluderi.

2.1.3.1 Condiţii preliminare. ANS-urile se vor aplica numai în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiţii preliminare pentru mesajele de suport: (i) în toate cazurile cu excepţia Analizei cauzei de bază pentru Codul de client din Secţiunea 2, mesajele de suport se referă la versiunile soluţiilor Enterprise Support care sunt clasificate de SAP cu starea de livrare „livrare nerestricţionată"; (ii) mesajele de suport sunt expediate de Titularul licenţei în engleză prin intermediul SAP Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu procedura SAP de prelucrare a mesajelor de suport valabilă la acea dată, care conţine detaliile relevante necesare (după cum se specifică în Nota SAP 16018 sau în orice Notă SAP viitoare care va înlocui Nota SAP 16018) pentru ca SAP să poată lua măsuri pentru eroarea raportată; (iii) mesajele de suport se referă la o versiune de produs a soluţiilor Enterprise Support care se încadrează în variantele de Mentenanţă principală sau extinsă.

Pentru mesaje de suport Prioritate 1, Titularul licenţei trebuie să îndeplinească următoarele condiţii preliminare: (a) problema şi impactul asupra gestiunii întreprinderii trebuie descrise cu suficiente detalii pentru a permite SAP să evalueze problema; (b) Titularul licenţei va pune la dispoziţia SAP, douăzeci şi patru (24) de ore pe zi, şapte (7) zile pe săptămână, pentru comunicaţii, o persoană de contact vorbitoare de limba engleză, cu pregătire şi cunoştinţe suficiente pentru a ajuta la rezolvarea mesajului de Prioritate 1, conform cu obligaţiile Titularului licenţei specificate aici; şi (c) există o persoană de contact a Titularului licenţei pentru deschiderea unei conexiuni la distanţă şi pentru furnizarea datelor necesare pentru conectarea la SAP.

2.1.3.2 Excluderi. Pentru SAP Enterprise Support , în special următoarele tipuri de mesaje de Prioritate 1 sunt excluse din ANS-uri: (i) mesajele de suport referitoare la o versiune noua, versiune principală şi/sau funcţionalităţi ale soluţiilor Enterprise Support dezvoltate în mod special pentru Titularul licenţei (inclusiv, dar fără a se limita la cele dezvoltate de SAP Custom Development şi/sau de subsidiarele SAP), cu excepţia codului obişnuit realizat cu mediul SAP de programare; (ii) mesajele de suport referitoare la versiuni specifice ţării care nu sunt parte din soluţiile Enterprise Support şi care sunt realizate ca add-on-uri, extinderi sau modificări ale partenerilor sunt excluse în mod explicit, chiar dacă aceste versiuni de ţară au fost create de SAP sau de o organizaţie afiliată SAP; şi (iii) cauza de bază pentru mesajul de suport nu este dată de nefuncţionare, ci de o funcţionalitate lipsă („cerere de dezvoltare") sau dacă mesajul de suport este considerat o cerere de consultanţă

2.1.4 Credit pentru Nivelul de Serviciu.

2.1.4.1 Se va considera că SAP şi-a îndeplinit obligaţiile rezultate din ANS-uri, aşa cum sunt acestea prezentate mai sus, prin reacţia în intervalele de timp permise în nouăzeci şi cinci la sută (95%) din totalul cazurilor pentru toate ANS-urile dintr-un Trimestru calendaristic. În cazul în care Titularul licenţei transmite mai puţin de douăzeci (20) de mesaje (în total pentru toate ANS-urile), în cadrul ANS-urilor prezentate mai sus în orice Trimestru calendaristic pe durata de valabilitate a Enterprise Support, Titularul licenţei este de acord că se va consideră că SAP şi-a îndeplinit obligaţiile dacă nu a depăşit cadrul de timp al ANS pentru mai mult de un mesaj de suport în cadrul respectivului trimestru calendaristic.

2.1.4.2. Conform Secţiunii 2.1.4.1. de mai sus, în cazul în care cadrele de timp pentru ANS-uri nu sunt îndeplinite (fiecare un "Eşec"), se vor aplica următoarele reguli şi proceduri: (i) Titularul licenţei va informa SAP în scris asupra pretinsului Eşec; (ii) SAP va investiga astfel de reclamaţii şi va furniza un raport scris care dovedeşte corectitudinea sau incorectitudinea reclamaţiei Titularului licenţei; (iii) Titularul licenţei va furniza asistenţă SAP, în limite rezonabile, în eforturile sale pentru a corecta orice problemă sau proces care împiedică SAP să îndeplinească ANS-urile; (iv) în conformitate cu această Secţiune 2.1.4, dacă, pe baza unui raport, este dovedit un Eşec SAP, SAP urmează să aplice Creditul pentru Nivelul de Serviciu („CNS") la următoarea factură care include Onorariul pentru SAP Enterprise Support al Titularului licenţei, egal cu un sfert de procent (0,25%) din onorariul Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support pentru Trimestrul calendaristic respectiv pentru fiecare Eşec raportat şi demonstrat, până la o limită maximă a CNS pe Trimestru calendaristic de cinci la sută (5%) din onorariul Titularului licenţei pentru SAP

Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

Enterprise Support pentru respectivul Trimestru calendaristic. Titularul licenţei este responsabil de a informa SAP asupra oricăror CNS-uri în interval de o lună de la sfârşitul Trimestrului calendaristic în care s-a produs Eşecul. Nicio penalizare nu va fi suportată dacă SAP nu va primi reclamaţia bine fondată a Titularului licenţei pentru CNS-uri în scris. CNS-urile prezentate în această Secţiune 2.1.4 reprezintă remediul unic şi exclusiv la care Titularul licenţei are dreptul referitor la orice Eşec efectiv sau suspectat.

**2.2 SAP Support Advisory Center.** For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

**2.2 Centrul de consultanta pentru suport SAP.** Pentru Prioritatea 1 şi Problemele de top referitoare direct la soluţiile Enterprise Support, SAP va pune la dispoziţie o unitate globală în cadrul organizaţiei de suport a SAP pentru cereri legate de suport critic pentru misiune („Centrul de consultanta pentru suport"). Centrul de consultanta pentru suport va efectua următoarele sarcini de suport critic pentru misiune: (i) suport la distanţă pentru Problemele de top – Centrul de consiliere pentru suport va acţiona ca un nivel de escaladare suplimentar permiţând analiza cauzei de bază 24-7 pentru identificarea problemelor; (ii) planificarea pentru livrarea serviciului de Verificare continuă a calităţii în colaborare cu departamentul IT al Titularului licenţei, incluzând planificarea şi coordonarea livrării; (iii) furnizarea la cerere a unui raport Enterprise Support pe an calendaristic; (iv) certificarea principală la distanţă a centrului Customer Center of Expertise, dacă acest lucru este solicitat de Titularul licenţei; şi (v) furnizarea de recomandări în cazurile în care Verificările de calitate continue (după cum sunt definite în Secţiunea 2.3 de mai jos), un plan de acţiune şi/sau recomandări scrise din partea SAP indică o stare critică (de exemplu, un raport VCC cu stare roşie) pentru soluţiile Enterprise Support.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

Ca pregătire pentru livrarea Verificării Continue a Calităţii prin SAP Solution Manager Enterprise Edition, persoana de contact a Titularului licenţei va efectua împreună cu SAP, un serviciu de configurare obligatoriu („Configurarea iniţială) pentru soluţiile Enterprise Support. Acest serviciu va avea la bază standardele şi documentaţia SAP.

In cadrul centrului de consultanţă SAP desemnat se va vorbi limba engleză şi va putea fi contactat de persoana de contact a Titularului licenţei (aşa cum este aceasta definită mai jos) sau de reprezentantul său autorizat prin telefon sau e-mail douăzeci şi patru de ore pe zi, şapte zile pe săptămână pentru cereri legate de suport critic pentru misiune. Numerele de apel disponibile local sau global sunt prezentate în Nota SAP 560499.

Centrul de consultanţă este singurul responsabil pentru sarcinile menţionate mai sus, în măsura în care aceste sarcini se referă în mod direct la problemele sau escalările aferente soluţiilor Enterprise Support.

**2.3 SAP Continuous Quality Check.** In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.
Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to

**2.3 Verificarea continuă a calităţii SAP.** În cazul situaţiilor critice legate de Soluţia software SAP (cum ar fi Lansarea sistemului în producţie, upgrade, limitarea Problemelor de top), SAP va asigura cel puţin o Verificare continuă a calităţii („Verificarea continuă a calităţii" sau „VCC") pe an calendaristic pentru fiecare Soluţie software SAP.

VCC poate consta într-una sau mai multe sesiuni la distanţă manuale sau automate. SAP poate livra alte VCC-uri în cazul în care vor exista alarme vitale raportate de SAP EarlyWatch Alert sau în acele cazuri în care Titularul licenţei şi Centrul de consultanţă SAP sunt de acord că un astfel de serviciu este necesar pentru a rezolva o Problemă de top. Detaliile, cum ar fi tipul sau prioritătile unei VCC şi sarcinile SAP şi îndatoririle de cooperare ale Titularului Licenţei, trebuie stabilite de părţi de comun acord. La sfârşitul unei VCC, SAP va furniza Titularului licenţei un plan de acţiune şi/sau recomandări scrise.

Titularul licenţei admite că toate sau unele dintre sesiunile VCC pot fi livrate de SAP şi/sau un partener certificat al SAP, acţionând ca un subcontractor SAP, pe baza standardelor şi metodologiilor VCC furnizate de SAP. Titularul licenţei este de acord să furnizeze resursele corespunzătoare, inclusiv, dar fără a se limita la echipamente, date, informaţii şi personalul corespunzător care să poată coopera, pentru a facilita livrarea unei VCC.
Titularul de licenţă este de acord ca SAP să limiteze reprogramarea VCC la un număr de maxim trei ori pe an. Reprogramarea trebuie să aibă loc cu cel puţin 5 zile lucrătoare înainte de data de livrare planificată. Dacă Titularul de licenţă nu respectă aceste instrucţiuni,

deliver the yearly CQC to the Licensee.

**2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.**

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support and support services for Licensee Solutions including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions; and (ii) application lifecycle management for Licensee Solutions and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Licensee from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with Enterprise Support Solutions and are required to complete the Licensee's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Additional Supported Assets"). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- 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 Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.
  For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee Solutions and Additional Supported Assets and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.

2.4.3 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under http://service.sap.com/solutionmanager the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support 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. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self service in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule for the sole purpose of creating support tickets, requesting support ticket status and ticket confirmation directly related to the Licensee Solutions and Additional Supported Assets.

2.4.5 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6,

SAP nu are obligaţia de a livra VCC anual către Titularul de licenţă.

**2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul SAP Enterprise Support.**

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (şi orice altă aplicaţie ulterioară SAP Solution Manager Enterprise Edition furnizată prin prezentul contract) se va supune prevederilor Contractului şi este utilizat numai în următoarele scopuri conform SAP Enterprise Support: (i) furnizarea de SAP Enterprise Support şi servicii de suport pentru Soluţiile Titularului licenţei, inclusiv livrarea şi instalarea de software şi întreţinere de tehnologie pentru soluţiile Enterprise Support; şi (ii) gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiilor pentru Soluţiile Titularului licenţei şi pentru orice alte componente software şi active IT cu licenţă sau obţinute în alt mod de Titularul licenţei de la terţe părţi, cu condiţia ca acest software, componente software şi active IT de la terţi să fie operate împreună cu soluţiile Enterprise Support şi au obligaţia de a îndeplini procesele de afaceri ale Titularului licenţei conform specificaţiilor din documentaţia pentru soluţii din SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Active suportate suplimentare"). O astfel de gestiune a ciclului de existenţă a aplicaţiei se limitează numai la următoarele scopuri:

- implementare, configurare, testare, operaţii, îmbunătăţire continuă şi diagnostic
- gestiunea incidentelor (service desk), gestiunea problemelor şi a cererilor de modificare, după cum au fost activate utilizând tehnologia SAP CRM integrată în SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrare, monitorizare, raportare şi business intelligence, după cum au fost activate utilizând tehnologia SAP NetWeaver integrată în Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence mai poate fi efectuat cu condiţia ca Titularul licenţei să deţină licenţa corespunzătoare pentru software-ul SAP BI, ca parte din soluţiile Enterprise Support.
  Pentru gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiei conform prevederilor din secţiunea 2.4.1(ii) de mai sus, Titularul licenţei nu are nevoie de un pachet de licenţe separat pentru SAP CRM. Titularul licenţei trebuie să deţină licenţele cu utilizator denumit corespunzătoare pentru a utiliza SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nu poate fi utilizat în alte scopuri decât cele menţionate mai sus. Fără a limita restricţia anterioară, Titularul licenţei nu va utiliza SAP Solution Manager Enterprise Edition pentru (i) scenarii CRM ca, de exemplu, planuri de servicii, contracte, gestiunea confirmării serviciilor, cu excepţia scenariilor CRM precizate clar în Secţiunea 2.4.1; (ii) alte tipuri de utilizări SAP NetWeaver decât cele menţionate mai sus sau (iii) gestiunea ciclului de existenţă a aplicaţiilor şi, în special, gestiunea incidentelor (service desk), cu excepţia Soluţiilor Titularului licenţei şi a Activelor suportate suplimentare şi (iv) capacităţi de servicii partajate non-IT, inclusiv, dar fără a se limita la HR, finanţe şi aprovizionare.

2.4.3 SAP – la propria latitudine – poate actualiza ocazional în SAP Service Marketplace la http://service.sap.com/solutionmanager cazurile de utilizare pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition din această Secţiune 2.4.

2.4.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi utilizat numai pe durata acestui Program şi de către Utilizatorii denumiţi licenţiaţi de Titularul licenţei, în funcţie de drepturile licenţiate pentru Software şi exclusiv în scop de suport SAP pentru Titularului licenţei pentru a susţine procesele comerciale interne ale acestuia. Dreptul de a utiliza orice capacităţi ale SAP Solution Manager Enterprise Edition conform SAP Enterprise Support altele decât cele enumerate mai sus se supune unui acord separat în scris cu SAP, chiar dacă aceste capacităţi sunt accesibile prin SAP Solution Manager Enterprise Edition sau sunt legate de acesta. Fără a ţine seama de limitarea anterioară referitoare la Utilizatorii denumiţi, Titularul licenţei va avea dreptul de a permite angajaţilor săi să utilizeze web self service în SAP Solution Manager Enterprise Edition pe durata prezentului Program numai în scopul de a crea tichete de suport, de a solicita starea tichetelor de suport şi confirmarea acestora legate direct de Soluţiile Titularului licenţei şi de Activele suportate suplimentare.

2.4.5 În cazul în care Titularul licenţei reziliază contractul pentru SAP Enterprise Support şi primeşte SAP Standard Support conform Secţiunii

Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

2.4.6 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Schedule.

**3. Licensee's Responsibilities.**

**3.1 SAP Enterprise Support Program Management.** In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

**3.2 Other Requirements**. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

(i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.

(ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.

(iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issue as part of message handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process support messages or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in message handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.

(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

(viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation. Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(ix) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

6, utilizarea SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul SAP Enterprise Support de către Titularul licenţei se va încheia. Din acel moment, utilizarea SAP Solution Manager Enterprise Edition de către Titularul licenţei se va supune termenilor şi condiţiilor Programului SAP Standard Support.

2.4.6 Nu este permisă oferirea spre utilizare a SAP Solution Manager Enterprise Edition ca serviciu unei terţe părţi, chiar dacă astfel de terţi au software SAP cu licenţă şi au Utilizatori denumiţi licenţiaţi, cu excepţia situaţiilor în care terţii autorizaţi să acceseze software-ul SAP conform Contractului au acces la SAP Solution Manager Enterprise Edition numai în scop de suport SAP pentru suportul operaţiilor comerciale interne ale Titularului licenţei, în conformitate cu termenii prezentului Program.

**3. Responsabilităţile Titularului licenţei.**

**3.1 Gestiunea programului SAP Enterprise Support.** Titularul licenţei va desemna o persoană vorbitoare de limba engleză, calificată, care va acţiona pe post de contact cu Centrul de Expertiza al Clientului (COE) pentru Centrul de consultanta („Persoana de contact") şi va furniza detalii de contact (în special adresa de e-mail şi numărul de telefon) prin care respectiva Persoană de contact sau reprezentantul autorizat al acestei Persoane de contact poate fi contactată în orice moment. Persoana de contact a Titularului licenţei va fi reprezentantul autorizat al Titularului licenţei împuternicit să ia deciziile necesare pentru Titularul licenţei sau să asigure luarea unei astfel de decizii fără întârziere.

**3.2 Alte cerinţe**. Pentru a primi SAP Enterprise Support conform acestui document, Titularul licenţei trebuie să îndeplinească următoarele cerinţe:

(i) Să continue să achite toate Onorariile pentru Enterprise Support Service conform Contractului şi prezentului Program.

(ii) Să îşi îndeplinească toate obligaţiile conform Contractului şi prezentului Program.

(iii) Să asigure şi să întreţină accesul la distanţă printr-o procedură tehnică standard, aşa cum este aceasta definită de SAP, şi să acorde SAP toate autorizaţiile necesare, în special pentru analiza de la distanţă a problemelor în cadrul gestionării mesajelor. Acest acces la distanţă va fi acordat fără restricţie, indiferent de naţionalitatea angajaţilor SAP care prelucrează mesajele de suport sau ţara în care se află aceştia. Titularul licenţei acceptă faptul că neacordarea accesului poate duce la întârzieri în tratarea mesajelor şi furnizarea corecţiilor sau poate pune SAP în imposibilitatea de a asigura ajutor într-un mod eficient. Componentele software necesare trebuie de asemenea instalate pentru serviciile de suport. Pentru mai multe detalii, consultaţi Nota SAP 91488.

(iv) Să stabilească şi să menţină un Centru de Expertiza al Clientului (COE) certificat de SAP, care să îndeplinească cerinţele specificate în Secţiunea 4 de mai jos.

(v) Să aibă instalat, configurat şi utilizat în mod productiv un sistem software SAP Solution Manager Enterprise Edition, cu ultimele pachete pentru Basis şi ultimele pachete de suport pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Să activeze SAP EarlyWatch Alert pentru Sistemele productive, şi acesta să transmită date către sistemul productiv SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei. Consultaţi Nota SAP 1257308 pentru informaţii despre configurarea acestui serviciu.

(vii) Să pună în aplicare configurarea iniţială aşa cum a fost descrisă în Secţiunea 2.2 şi să implementeze toate recomandările catalogate de SAP drept obligatorii.

(viii) Să stabilească o conexiune între instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei şi SAP şi o conexiune între Soluţiile Enterprise Support şi instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenţei. Titularul licenţei trebuie să întreţină infrastructura soluţiei şi procesul central de afaceri în sistemul software SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei pentru toate Sistemele productive şi sistemele conectate la Sistemele productive. Titularul licenţei va documenta toate proiectele de implementare şi upgrade în sistemul SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenţei.

(ix) Pentru a activa complet SAP Solution Manager Enterprise Edition, Titularul licenţei va respecta documentaţia corespunzătoare.

(x) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

(xi) Submit all error messages via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

**4. Customer Center of Expertise.**

**4.1 Role of the Customer Center of Expertise.** In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP (for more information on the Run SAP methodology, refer to http://service.sap.com/runsap). The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

**4.2 Basic Functions of the Customer COE.** The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- Support Desk: Set-up and operation of 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). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.
- CQC and other remote services planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

**4.3 Customer COE Certification.** Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve (12) months after the Effective Date; or (ii) within six (6) months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on the SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

(x) Titularul licenţei va realiza înregistrări adecvate şi curente cu toate modificările şi, dacă e cazul, le va pune la dispoziţia SAP cu promptitudine.

(xi) Va expedia toate mesajele de eroare prin infrastructura de suport SAP curentă care este pusă la dispoziţie de SAP ocazional prin actualizări, treceri la versiuni superioare sau add-on-uri..

(xii) Va informa SAP fără întârziere cu privire la toate modificările apărute la instalările Titularului licenţei şi la Utilizatorii denumiţi şi la toate informaţiile relevante pentru Soluţiile Enterprise Support.

**4. Centrul de Expertiza al Clientului .**

**4.1 Rolul Centrului de Expertiza al Clientului.** Pentru valorificarea întregului potenţial ca parte integrantă a SAP Enterprise Support, Titularul Licenţei este solicitat să înfiinţeze un Centrul de Expertiza al Clientului (COE). COE al clientului este desemnat de Titularul licenţei ca punct de contact central pentru interacţiunea cu organizaţia de suport a SAP. Fiind un centru permanent, acesta îl ajuta pe Titularul Licenţei în eficientizarea implementării, inovaţiei, operaţiunilor şi a calităţii proceselor de afaceri şi a sistemelor legate de Soluţia software SAP bazate pe metodologia soluţiei SAP (de tip Run SAP) oferită de SAP (pentru mai multe informaţii referitoare la metodologia soluţiei SAP (Run SAP) accesaţi http://service.sap.com/runsap). COE trebuie sa acopere toate operaţiile proceselor centrale de afaceri. SAP recomandă începerea implementării COE sub formă de proiect derulat în paralel cu implementarea tehnică şi funcţională.

**4.2 Funcţii principale ale Centrului de Expertiza.** Centrul de expertiza al Clientului trebuie să îndeplinească următoarele funcţii principale:

- Centru de Suporty: înfiinţarea şi operarea unui centru de suport cu un număr suficient de consultanţi de suport pentru platforme de infrastructură/aplicaţii şi aplicaţiile aferente în timpul orelor de program normale locale (cel puţin 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână -de luni până vineri). Procesul şi aptitudinile de suport ale Titularului de licenţă vor fi revizuite în comun în cadrul procesului de planificare de serviciu şi a auditului de certificare.
- Administrarea contractelor: prelucrarea contractelor şi licenţelor împreună cu SAP (audit de licenţe, facturarea serviciilor de mentenanţă, prelucrarea comenzilor, gestiunea datelor de bază şi a datelor de instalare).
- Coordonarea cererilor de inovare: colectarea şi coordonarea cererilor de dezvoltare de la Titularul licenţei şi/sau de la una dintre filialele acestuia doar dacă aceste filiale au dreptul de a utiliza soluţiile Enterprise Support conform Contractului. În acest rol, COE va fi abilitat să funcţioneze ca interfaţă cu SAP pentru a lua toate măsurile şi deciziile necesare pentru a evita modificările inutile aduse Software-ului şi pentru a asigura faptul că modificările planificate sunt aliniate la strategia de eliberare şi la software-ul SAP şi să se asigure că modificările planificate sunt aliniate la software-ul SAP şi la strategia versiunii utilizate.
- Gestiunea informaţiilor: distribuţia de informaţii (de ex., demonstraţii interne, evenimente de informare şi marketing) despre soluţiile Enterprise Support şi COE din cadrul organizaţiei Titularului licenţei.
- VCC şi alte planificări de servicii de la distanţă: de obicei, Titularul licenţei se angajează într-un proces de planificare de servicii cu SAP. Planificarea de serviciu începe în timpul implementării iniţiale şi este apoi continuată în mod regulat.

**4.3 Certificarea centrului de expertiză al clientului (COE).** Titularul licenţei trebuie să înfiinţeze un centru de expertiză al clientului certificat cel mai târziu: (i) în termen de douăsprezece (12) luni de la data de intrare în vigoare a prezentului program; sau (ii) în termen de şase (6) luni de la începerea utilizării oricărei soluţii Enterprise Support în mod productiv pentru operaţii comerciale obişnuite de către Titularul licenţei. Pentru a obţine o primă certificare de la SAP valabilă la momentul respectiv sau o recertificare pentru centrul COE al clientului, acesta va derula o procedură de audit. Mai multe detalii despre certificarea iniţială dar şi procesul şi condiţiile re-certificării, precum şi informaţii referitoare la nivelurile de certificare disponibile, pot fi regăsite în Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. **Enterprise Support Fees.** SAP Enterprise Support Fees shall be paid quarterly in advance and shall be specified in Appendices or order documents to the Agreement. After the Initial Term (as defined in the applicable appendices or order documents), any limitations on increases to the SAP Enterprise Support Fees are subject to Licensee's compliance with the Customer COE requirements specified above.

6. **Termination**

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with 3 months written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with 3 months written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

7. **Verification.** To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

8. **Reinstatement.** In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. **Other Terms and Conditions.**

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three months prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all licenses for the Licensee Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more

5. **Onorariile pentru Enterprise Support.** Onorariile pentru SAP Enterprise Support se vor achita trimestrial, în avans, şi vor fi specificate în Anexele la Contract. După perioada iniţială (după cum este definită în anexele corespunzătoare sau în documentele de comandă), toate reducerile sau creşterile onorariilor pentru SAP Enterprise Support sunt supuse conformării Titularului licenţei cu cerinţele centrului COE al clientului specificate mai sus.

6. **Reziliere**

6.1 SAP Enterprise Support poate fi reziliat de oricare parte printr-un preaviz scris de trei (3) luni (i) înainte de sfârşitul perioadei iniţiale şi (ii) după aceea, înainte de începutul următoarei perioade de reînnoire. Orice reziliere care are loc în conformitate cu prevederile de mai sus va intra în vigoare la sfârşitul perioadei de SAP Enterprise Support de la acea dată când se primeşte preavizul de reziliere de către respectiva parte. Fără a ţine cont de cele de mai sus, SAP poate rezilia SAP Enterprise Support după un preaviz scris de o lună de la neplata de către Titularului licenţei a onorariilor pentru Enterprise Support.

6.2 Fără a ţine cont de drepturile Titularului licenţei conform Secţiunii 6.1 şi cu condiţia ca Titularul licenţei să nu fie în situaţia de încălcare a obligaţiilor sale conform Contractului, Titularul licenţei poate alege SAP Standard Support cu un preaviz scris de 3 luni către SAP fie (i) pentru toate comenzile pentru suport care au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul perioadei de reînnoire care urmează după Perioada iniţială care a început de la prima comandă a Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support; fie (ii) cu privire la toate comenzile pentru suport care nu au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul primei perioade de reînnoire din orice an calendaristic care urmează Perioadei iniţiale care a început de la prima comandă a Titularului licenţei pentru SAP Enterprise Support. Această selecţie va fi menţionată de Titularul licenţei în scrisoarea de reziliere şi va duce la rezilierea SAP Enterprise Support din momentul intrării în vigoare a SAP Standard Support. Orice astfel de selecţie se va aplica pentru toate Soluţiile Enterprise Support şi se va baza pe termenii şi condiţiile SAP valide în momentul respectiv pentru SAP Standard Support, inclusiv, dar fără a se limita la, preţ. SAP şi Titularul licenţei vor realiza un amendament sau alt document anexat la Contract prin care se documentează alegerea Titularului licenţei şi termenii şi condiţiile SAP actuale în momentul respectiv.

6.3 Pentru evitarea oricărei neclarităţi, rezilierea SAP Enterprise Support sau alegerea de unui alt tip de Servicii de suport SAP de către Titularul licenţei conform prevederilor privind alegerea Serviciilor de suport din prezentul Contract se va aplica strict pentru toate licenţele din Contract, anexele, programele şi alte documente, iar orice reziliere parţială a SAP Enterprise Support sau alegere parţială a SAP Enterprise Support de către Titularul licenţei nu va fi permisă pe baza oricărei părţi din Contract, anexe, programe, documente de comandă din acesta sau prezentul Program.

7. **Verificarea.** Pentru a putea verifica conformitatea cu contractul SAP Enterprise Support , SAP este îndreptăţit să monitorizeze periodic (cel puţin o dată pe an şi în concordanţă cu procedurile standard SAP) (i) corectitudinea informaţiilor furnizate de Titularul licenţei şi (ii) utilizarea de către Titularul licenţei a Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu drepturile şi restricţiile stabilite în Secţiunea 2.4.

8. **Reinstalarea.** În cazul în care Titularul licenţei decide să nu înceapă utilizarea SAP Enterprise Support în prima zi a lunii după livrarea iniţială a software-ului, sau SAP Enterprise Support este reziliat conform Secţiunii 6 sau este refuzat de către Titularul licenţei pentru o perioadă de timp, şi apoi este solicitat din nou sau reinstalat, SAP va factura Titularului licenţei onorariile acumulate pentru SAP Enterprise Support asociate cu respectiva perioadă de timp plus un comision pentru reluarea serviciului.

9. **Alţi termeni şi condiţii.**

9.1 Nivelul de acoperire SAP Enterprise Support oferit de SAP poate fi schimbat anual de către SAP în orice moment cu notificare prealabilă cu 3 luni în avans.

9.2 Titularul licenţei confirmă prin prezenta că Titularul licenţei a obţinut toate licenţele pentru soluţiile licenţiate

9.3 În cazul în care Titularul licenţei are dreptul să primească unul sau

services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP ENTERPRISE SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in http://service.sap.com/releasestrategy.

mai multe servicii pe an calendaristic, (i) Titularul licenţei nu va avea dreptul să primească aceste servicii în primul an calendaristic dacă Data de intrare în vigoare a prezentului Program este după 30 septembrie şi (ii) Titularul licenţei nu va avea dreptul să transfere un serviciu în anul următor dacă Titularul licenţei nu a utilizat serviciul respectiv.

9.4 NEUTILIZAREA SAP ENTERPRISE SUPPORT FURNIZAT DE SAP POATE ÎMPIEDICA SAP SĂ IDENTIFICE ŞI SĂ AJUTE LA CORECŢIA UNOR POTENŢIALE PROBLEME, CARE, LA RÂNDUL LOR, POT CAUZA FUNCŢIONAREA NESATISFĂCĂTOARE A PRODUSELOR SOFTWARE, PENTRU CARE SAP NU POATE FI FĂCUT RĂSPUNZĂTOR.

9.5 În cazul în care SAP furnizează Titularului licenţei licenţe pentru produsele software ale unor terţe părţi, în cadrul Contractului, SAP va asigura Enterprise Support pentru respectivele produse ale unor terţe părţi în măsura în care respectiva terţă parte pune la dispoziţia SAP un astfel de suport. Titularul licenţei poate fi solicitat să efectueze upgrade-uri la versiuni mai recente ale sistemelor sale de operare şi ale bazelor sale de date pentru a primi SAP Enterprise Support. Dacă furnizorul respectiv oferă o extindere de suport pentru produsul său, SAP poate oferi această extindere de suport pentru un onorariu suplimentar printr-un acord scris separat.

9.6 SAP Enterprise Support este furnizat în conformitate cu fazele de întreţinere curente ale versiunilor software SAP conform descrierii din http://service.sap.com/releasestrategy.