Service Description

Managed Services (Application Management Services)

1 Definitions

1. **"Application Management Services (AMS)"** provide SLA based post implementation application support for a Customers SAP centric landscape.

2. **"Business Day"** means any days from Monday to Friday with the exception of public holidays at Customer location. This means that Saturday, Sunday, and country-specific public holidays are not Business Days. Exceptions may be specified in the applicable Scope Document.

3. **"Business Hour"** means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days. Exceptions may be specified in the applicable Scope Document.

4. **"Change Management Process"** means the procedure to authorize, plan and deploy a change of the business process into the productive systems. All changes in the Customers system, which are not caused by an Incident or Problem or agreed as a Standard Change, are considered a Request for Change. Change Management does not only include the implementation procedure, but the holistic process from the requirement to the deployment. Changes are classified by their potential impact to the productive system (Regular Change and Emergency Change). Depending on the potential impact a certain approval level is required.

5. **"Change Request"** means any changes in the AMS Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

6. **"Customer Data"** means any content, materials, data and information that Customer or its Named Users enter into the Computing Environment.

7. **"Continuous Operations"** The Request category Continuous Operations is are intended for all Tickets that contain some kind of continuous support for a longer time period. As a rule, these will be periodical / recurring Tickets. They can be used to record proactive support (except monitoring) based on the Customer contract or separate agreements, continued consulting or minor maintenance tasks on request of the Customer if the Customer does not want to create a separate Ticket for each task. Continuous Operations Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment process.

Описание услуги

Управляемые услуги (услуги управления приложениями)

1 Определения

1. **Служба «Application Management Services (AMS)»** обеспечивает поддержку ориентированного на SAP системного ландшафта Заказчика после внедрения приложений на базе Соглашений об уровне сервиса.

2. **«Рабочий день»** — это любой день с понедельника по пятницу, кроме официальных праздников, действующих в местоположении Заказчика. Это означает, что суббота, воскресенье и государственные праздники конкретной страны не являются Рабочими днями. Исключения могут быть указаны в применимом Описании объема услуг.

3. **«Рабочее время»** — рабочее время (с 8:00 до 18:00 по местному времени) в рабочие дни в месте ведения бизнеса Заказчика. Исключения могут быть указаны в применимом Описании объема услуг.

4. **«Процесс управления изменениями»** означает процедуру санкционирования, планирования и внедрения изменения бизнес-процесса в продуктивных системах. Любые изменения в системе Заказчика, не связанные с Инцидентом или Проблемой и не согласованные как Стандартные изменения, трактуются как Запрос на изменение. Управление изменениями охватывает не только процедуру внедрения, но и весь процесс от формулирования требования до развертывания. Изменения классифицируются в зависимости от степени их потенциального воздействия на продуктивную систему (Обычное изменение или Экстренное изменение). Степень потенциального воздействия определяет требуемый уровень утверждения.

5. **«Запрос на изменение»** — любые изменения в Услуге AMS, описанные в письменном документе, подписанном сторонами и содержащем ссылку на соответствующий Договор.

6. **«Данные заказчика»** — любое содержимое, материалы, данные и информация, вводимые Заказчиком или его Зарегистрированными пользователями в Вычислительную среду.

7. **«Непрерывные операции».** К этой категории Запросов относятся все Сервисные запросы, содержащие те или иные требования по обеспечению непрерывной поддержки на более длительный период времени. Как правило, это периодические/ повторяющиеся Сервисные запросы. Их можно использовать для регистрации профилактической поддержки (кроме мониторинга) на основе договора с Заказчиком или отдельных соглашений, непрерывных консультаций или незначительных постоянных задач обслуживания по запросу Заказчика, если Заказчик не хочет создавать отдельный Сервисный запрос по каждой задаче. Запросы категории «Непрерывные операции»

обрабатываются в соответствии с правилами Процесса выполнения запросов.

8. **“DEV” (Development Computing Environment)** means that part of the Computing Environment which is used only for the development and testing of new customizing or application adjustments.

8. **«Вычислительная среда разработки»** — часть Вычислительной среды, которая используется только для разработки и тестирования новых пользовательских настроек или корректировок приложений.

9. **“Incidents”** means an unplanned interruption of a business process.

9. **«Инциденты»** — это незапланированное прерывание бизнес-процесса.

10. **“Initial Reaction Time (IRT)”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the receipt of a support Ticket (time stamp of Ticket status “open”) and the first action taken by an SAP support person (time stamp of Ticket status “in process”) to respond to an Incident or process a Service or Change Request".

10. **«Время первоначального реагирования»** — это интервал времени (в часах или минутах) между поступлением Сервисного запроса поддержки (отметкой времени для статуса Сервисного запроса «Открыто») и первым действием, предпринятым специалистом службы поддержки SAP для реагирования на Инцидент или для обработки Сервисного запроса или Запроса на изменение (отметкой времени для статуса Сервисного запроса «В обработке»).

11. **“Key User”** means a customer’s specified contact person who has responsibility for a special business process and SAP software knowledge. A Key User is authorized to address Requests to SAP.

11. **«Ключевой пользователь»** — конкретное контактное лицо Заказчика, ответственное за бизнес-процессы и решения SAP. Ключевому пользователю разрешается направлять Запросы в SAP.

12. **“LAN”** means a local area network that is a logical computer network that spans a relatively small area.

12. **«ЛВС»** — локальная вычислительная сеть, т. е. логическая компьютерная сеть, охватывающая достаточно небольшую площадь.

13. **“License Agreement”** means the agreement between SAP (or an SAP SE Affiliate, or an authorized reseller of the SAP software) under which Customer procured the license rights to use SAP software that comprises part or all of the Hosted Software.

13. **«Лицензионное соглашение»** — соглашение между SAP (либо Аффилированным лицом SAP SE или уполномоченным реселлером программного обеспечения SAP) и Заказчиком, согласно которому Заказчик получает лицензионные права на использование программного обеспечения SAP, которое является Размещаемым программным обеспечением или его частью.

14. **“Local Time”** means, except as otherwise expressly defined below, the following time zones:

14. **«Местное время»**, кроме случаев, явным образом указанных ниже, означает следующие часовые пояса:

UTC–4, Americas (summer); UTC–5, Americas (EST winter)

UTC–4, Северная и Южная Америка (лето); UTC–5, Северная и Южная Америка (зима EST)

UTC+2, Europe (summer); UTC+3, Europe (CET winter)

UTC+2, Европа (лето); UTC+3, Европа (зима CET)

UTC+8, APJ

UTC+8, Азиатско-тихоокеанский регион и Япония

15. **“Month”** means a calendar month.

15. **«Месяц»** — это календарный месяц.

16. **“NON-PRD”** (**or “Non-Production Computing Environment”**) means any Computing Environment other than a PRD and may include development, quality assurance or sandbox environments.

16. **«Непродуктивная вычислительная среда»** — любая Вычислительная среда, помимо продуктивной, которая может включать среды разработки, обеспечения качества и тестовую среду.

17. **“PRD”** means that part of the Computing Environment, which is used exclusively for the execution of live business transactions.

17. **«Продуктивная вычислительная среда»** — часть Вычислительной среды, которая используется исключительно для проведения реальных бизнес-операций.

18. **“Problem”** means the underlying root cause of an Incident. A Problem can cause multiple Incidents

18. **«Проблема»** — исходная основная причина Инцидента. Одна Проблема может вызвать сразу несколько Инцидентов.

19. **“Product Support”** means support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.

20. **“Request”** means a question or a task that is addressed to AMS. A Request can be classified as Incident, Request for Change or Service Request.

21. **“Request for Change”** means the formal description of a desired business process change. Requests for Change are processed in compliance with the Change Management process.

22. **“Request Fulfillment Process”** means Service Requests are handled in the AMS Request Fulfillment process if they do not match the prerequisites for any other of the predefined AMS processes (Event Management, Incident Management, Problem Management or Change Management). These Service Requests will be further separated into one of the following categories: Standard Change, Request for Continuous Operations, or Service Request.

23. **“SAP Support Portal”** is part of the Global Support platform (included in SAP Enterprise Support), the SAP Support Portal is SAP's knowledge database and SAP’s extranet for knowledge sharing on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. Thereby, the SAP Support Portal found at https://support.sap.com/home.html is SAP’s central portal for all application based support Requests via creation of support Tickets.

24. **“Service Desk”** means a centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS Requests and Tickets. The AMS Service Desk handles Tickets in compliance with the Service Desk process, i.e.

- Ticket acceptance / rejection (contract, SLA, key user check)
- Ticket monitoring (see SLA)
- Ticket dispatching to the AMS core team consultants

The process Service Desk describes the workflow and tasks of the service desk function, including

- Request / Ticket reception
- Ticket creation (received by phone or email)
- Ticket monitoring

19. **«Поддержка продукта»** — поддержка со стороны производителя программного продукта (например, SAP) при обнаружении ошибок в продукте.

20. **«Запрос»** — вопрос или задача, направляемые в AMS. Запрос может относиться к одной из следующих категорий: Инцидент, Запрос на изменение или Запрос на обслуживание.

21. **«Запрос на изменение»** — это формальное описание требуемого изменения бизнес-процесса. Запросы на изменение обрабатываются в соответствии с правилами Процесса управления изменениями.

22. **«Процесс выполнения запроса».** Запросы на обслуживание обрабатываются в рамках Процесса выполнения запросов AMS, если они не отвечают предварительным требованиям ни одного из остальных стандартных процессов AMS (Процесс управления событиями, Процесс управления инцидентами, Процесс управления проблемами или Процесс управления изменениями). Эти Запросы на обслуживание подразделяются на следующие категории: Стандартное изменение, Запрос на непрерывные операции и Запрос на обслуживание.

23. **«SAP Support Portal»** — часть глобальной платформы поддержки (включенной в услуги SAP Enterprise Support по сопровождению). Портал SAP Support Portal — это база знаний SAP и внешняя сеть SAP для передачи знаний и обеспечения доступа к контенту и услугам SAP только заказчикам и партнерам SAP. Соответственно, SAP Support Portal по адресу https://support.sap.com/home.html — это центральный портал SAP для всех Обращений за поддержкой приложений, осуществляемых путем создания Сервисных запросов.

24. **«Сервисная служба»** — централизованное подразделение, играющее роль единой точки входа для всех Сервисных запросов и Запросов AMS. Сервисная служба AMS обрабатывает Сервисные запросы в соответствии с правилами процесса «Сервисная служба», включающего следующие процедуры:

- принятие/отклонение сервисного запроса (договор, SLA, проверка Ключевым пользователем);
- мониторинг сервисного запроса (см. SLA);
- отправка сервисного запроса консультантам основной группы AMS.

Процесс «Сервисная служба» описывает поток операций и задач подразделения сервисной службы, в число которых входят:

- принятие Запроса/Сервисного запроса;
- создание Сервисного запроса (полученного по телефону или электронной почте);
- мониторинг Сервисного запроса;

- Ticket dispatching and
- Reporting

- отправка сервисного запроса;
- составление отчета.

25. **“Service Level Agreement (SLA)”** describe the quality (e.g. IRT) and quantity (e.g. monthly support volume in hours) of agreed services between the Customer and SAP as service provider.

25. **«Соглашения об уровне сервиса»** описывают качественные характеристики (например, Время первоначального реагирования) и количественные показатели (например, месячный объем поддержки в часах) услуг, согласованных между Заказчиком и SAP как поставщиком услуг.

26. **“Service Level(s)”** means the minimum service level agreed by SAP in this Service Description or related Scope Document including Priority Levels and SAP Initial Reaction Times.

26. **«Уровень сервиса»** означает минимальный уровень сервиса, согласованный SAP в этом Описании сервиса или связанном Описании объема услуг, включая Уровни приоритета и Время первоначального реагирования SAP.

27. **“Service Request”** means any Request, which is no Request for Change and no Incident. Service Requests are processed in compliance with the Request Fulfillment process.

27. **«Запрос на обслуживание»** — любой Запрос, который не является Запросом на изменение или Инцидентом. Запросы на обслуживание обрабатываются в соответствии с Процессом выполнения запросов.

28. **“Service Time”** means times in which SAP provides the Customer with the defined AMS services according to the defined SLA.

28. **«Время обслуживания»** — время, за которое SAP предоставляет Заказчику оговоренные услуги AMS в соответствии с установленным Соглашением об уровне сервиса.

29. **“Solution Time (ST)”** means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time when processing of a Ticket begins (time stamp of Ticket status “in process”) until the first solution will be provided to the Customer (time stamp of Ticket status “solution proposed to customer” (can be set exceptionally manually in case of a workaround). The status “SAP Proposed Solution” means SAP has provided a corrective action or a solution proposal. The Solution Time does not include the time, when the Ticket is handed over to Customer (Ticket status “customer action”) or SAP’s Product Support (Ticket status “Sent to SAP”) for processing. The Solution Time SLA only applies to Incident Management Tickets for PRD systems and if contractually agreed.

29. **«Время решения»** — интервал времени (в часах или минутах) между началом обработки Сервисного запроса (отметкой времени для статуса Сервисного запроса «В обработке») до предоставления первого решения Заказчику (отметкой времени для статуса сервисного запроса «Заказчику предложено решение», который в случае временного решения может в виде исключения устанавливаться вручную). Статус «Предложенное решение SAP» означает, что специалистами SAP предложена корректирующая мера или решение. Время решения не включает время передачи Сервисного запроса на обработку Заказчику (статус Сервисного запроса — «Действие заказчика») или в службу Поддержки продукта SAP (статус Сервисного запроса — «Отправлено в SAP»). Соглашение об уровне сервиса относительно Времени решения применимо только к сервисным запросам Управления инцидентами для систем PRD и только при наличии соответствующего положения в контракте.

30. **“Standard Change”** means a low-impact change that are pre-defined and pre-authorized. Standard Changes are processed in compliance with the Request Fulfillment process.

30. **«Стандартное изменение»** — это предварительно определяемое и разрешаемое изменение, не оказывающее серьезного воздействия на среду. Стандартные изменения обрабатываются в соответствии с Процессом выполнения запросов.

31. **“Ticket”** means the format to document any support Request addressed by the Customer to SAP. Each Ticket is given a number at the point of time it is created. The Ticket number will be the single reference to the Customer’s Request.

31. **«Сервисный запрос»** — это документ, регистрирующий Обращение Заказчика за поддержкой в SAP.
Каждому Сервисному запросу в момент его создания присваивается номер. Этот номер является единственной ссылкой на запрос Заказчика.

32. **“Workaround”** is a temporary solution aimed at reducing or eliminating the impact of an Incident for which a full resolution is not yet available.

32. **«Временное решение»** — это решение, предназначенное для смягчения или устранения последствий Инцидента, для которого полноценное решение пока не найдено.

2 Application Management Services

SAP will assist the Customer with the Application Management Services (AMS) for SAP applications.

The Application Management Services provide assistance to Customer in the ongoing application support of their SAP solution. The AMS Services to be provided by SAP are limited to the following scope and are subject to Customer fulfilling its responsibilities in this Service Description and Schedule A to the applicable Scope Document (Roles and Responsibilities for AMS).

All other services, systems, applications and locations supported, etc. are out of scope.

The following standard Application Management Services can be provided to the extent as described in Schedule A to the applicable Scope Document (Roles and Responsibilities for AMS). The relevant services in scope of the engagement will have to be selected in the applicable Scope Document.

2.1 Incident Management

- Ticket acceptance from Key Users according to defined SLAs
- Analysis and resolution of Incidents according to defined solution scope and agreed SLAs
- Recommendations on application- and system optimization
- Ticket-based documentation
- Request involvement of Product Support when necessary

2.2 Problem Management

- Ticket acceptance from Key Users according to defined SLAs
- Root cause analysis and resolution of Problems according to defined solution scope and agreed SLAs
- Recommendations on application- and system optimization
- Ticket-based documentation
- Request involvement of Product Support when necessary

2 Услуги управления приложениями

SAP окажет содействие Заказчику, предоставив Услуги управления приложениями (AMS) для приложений SAP.

Услуги управления приложениями помогают Заказчику обеспечивать постоянную поддержку приложений в его решении SAP. Услуги AMS, предоставляемые SAP, ограничены следующим объемом услуг. Их предоставление осуществляется при условии соблюдения Заказчиком своих обязанностей, указанных в этом Описании услуги и Приложении A к применимому Описанию объема услуг (Роли и Обязанности для AMS).

Все прочие поддерживаемые услуги, системы, приложения, местоположения и т. д. не входят в объем.

Следующие стандартные Услуги управления приложениями могут предоставляться в объеме, указанном в Приложении A к применимому Описанию объема услуг (Роли и Обязанности для AMS). Соответствующие услуги, составляющие часть договора, должны быть выбраны в применимом Описании объема услуг.

2.1 Управление инцидентами

- Прием сервисных запросов от Ключевых пользователей в соответствии с установленным Соглашением об уровне сервиса
- Анализ и устранение Инцидентов в соответствии с установленным объемом решения и согласованными Соглашениями об уровне сервиса
- Рекомендации по оптимизации приложения и системы
- Ведение документации на основе сервисных запросов
- Запрос поддержки продукта (при необходимости)

2.2 Управление проблемами

- Прием сервисных запросов от Ключевых пользователей в соответствии с установленным Соглашением об уровне сервиса
- Анализ основных причин и устранение Проблем в соответствии с установленным объемом решения и согласованными Соглашениями об уровне сервиса
- Рекомендации по оптимизации приложения и системы
- Ведение документации на основе сервисных запросов
- Запрос поддержки продукта (при необходимости)

2.3 Change Management

- Ticket acceptance from Key Users according to defined SLAs
- Analysis of Requests for Change according to defined solution scope and agreed SLAs
- Scope definition, commercial validation and creation of Requests for Change in collaboration between SAP's Engagement Manager and Customer's Engagement Manager, both defined in section 3 below
- Planning and deployment of Requests for Change according to defined solution scope and SLAs after Customers approval either as part of services described during the Operations Phase or as a Change Request to the Order Form
- Ticket-based documentation
- Request involvement of Product Support when necessary

2.3 Управление изменениями

- Прием сервисных запросов от Ключевых пользователей в соответствии с установленным Соглашением об уровне сервиса
- Анализ Запросов на изменение в соответствии с установленным объемом решения и согласованными Соглашениями об уровне сервиса
- Определение объема, коммерческая проверка и создание Запросов на изменение в сотрудничестве между менеджером по взаимодействию SAP и менеджером про взаимодействию Заказчика, как определено в разделе 3 ниже
- Планирование и развертывание Запросов на изменение в соответствии с определенным объемом решения и Соглашениями об уровне сервиса после утверждения Заказчика либо как часть услуг, описанных на этапе эксплуатации, либо как Запрос на изменение в Договоре
- Ведение документации на основе сервисных запросов
- Запрос поддержки продукта (при необходимости)

2.4 Request Fulfillment

- Ticket acceptance from key users according to defined SLAs
- Implementation of Service Request, Request for Continuous Operations and agreed Standard Change according to defined solution scope and agreed SLAs
- Ticket-based documentation

2.4 Выполнение запроса

- Прием сервисных запросов от ключевых пользователей в соответствии с установленным соглашением об уровне обслуживания
- Исполнение Запросов на услуги, Запросов на непрерывный режим и согласованное Стандартное изменение в соответствии с установленным объемом решения и согласованными Соглашениями об уровне сервиса
- Ведение документации на основе сервисных запросов

2.5 Proactive Event Management (Monitoring)

- Carry out of monitoring activities as specified in the monitoring concept and creation of Incident Tickets for identified issues
- Monitoring alerts, categorization of alerts according to criticality, and creation of Incident Tickets for critical alerts
- Taking corrective actions by processing the Incident Tickets

2.5 Упреждающее управление событиями (мониторинг)

- Ведение мониторинга согласно принятой концепции и создание Сервисных запросов по выявленным проблемам
- Мониторинг предупреждений с систематизацией по уровню критичности, создание Сервисных запросов по инцидентам с критичными предупреждениями
- Принятие корректирующих мер по результатам обработки Запросов по инцидентам

- If agreed, proactive adjustment to relevant parameter to avoid further issues
- Ticket-based documentation

- Упреждающие корректировки соответствующих параметров для предотвращения дальнейших проблем (если согласовано)
- Ведение документации на основе сервисных запросов

2.6 Proactive Services for SAP Applications

- Specific service activities defined for the customer specific landscape to be carried in proactive mode as specified in the Scope Document

SAP may provide some AMS services in either a proactive or a reactive mode. When providing services in a reactive mode, it is Customer's responsibility to identify issues, problems or work tasks for SAP to perform in providing the Services, each Requests have to be addressed to SAP by opening and sending a Ticket to SAP via SAP Support Portal with the full documentation of the inquiry.

Tickets can be classified as Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfilment. When providing services in a proactive mode, SAP will take the initiative to identify issues, problems or work tasks for SAP to perform in providing the Application Management Services. Unless otherwise agreed in the Scope Document, proactive services will only be provided for production systems.

SLA's will only be measured for tickets created in through SAP Support Portal or Customer's SAP Solution Manager application which has an online support connection to SAP Service and Support established for the SAP installation in scope of this Agreement or tickets created by SAP in SAP's support landscape on behalf of the customer.

As part of the engagement, SAP will provide selected Services as agreed in the Scope Document and/or Order Form up to an agreed number of person hours per month at the discretion of the Customer. The agreed number of monthly hours is designated in the Scope Document and/or Order Form for AMS.

As part of the engagement, SAP will provide selected services only for the SAP solution and business processes in scope as specified in the Scope Document for AMS.

The nature and type of support activities are described in the Schedule A to the applicable Scope Document (Roles and Responsibilities for AMS). Some services will require tasks to be performed by both Customer and SAP personnel for the successful completion of the service.

The services during live operation are provided remotely by SAP. Onsite services at Customer's request require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order

2.6 Упреждающие услуги для приложений SAP

- Конкретные сервисные операции, определенные для выполнения в ландшафте соответствующего заказчика в упреждающем режиме, согласно Описанию объема услуг

SAP может предоставлять некоторые услуги AMS как профилактически, так и в ответном режиме. При предоставлении услуг в ответном режиме Заказчик обязуется определить проблемы и задачи, которые должна обработать SAP при предоставлении Услуг; каждый Запрос необходимо направлять SAP путем открытия и отправки Сервисного запроса SAP через SAP Support Portal с полной документацией запроса.

Сервисные запросы подразделяются на Управление событиями, инцидентами, проблемами, изменениями и Выполнение запросов.
При предоставлении услуг в профилактическом режиме SAP самостоятельно выявляет проблемы и задачи для обработки при предоставлении Услуг управления приложениями. Если в соответствующем Описании объема услуг не согласовано иное, профилактические услуги предоставляются только для продуктивных систем.

Соглашения об уровне обслуживания измеряются только для сервисных запросов, созданных посредством SAP Support Portal или приложения SAP Solution Manager Заказчика с возможностью подключения к SAP Service and Support для онлайн-поддержки, служащего для установки SAP в рамках объема настоящего Соглашения или сервисных запросов, созданных SAP в ландшафте поддержки SAP от лица заказчика.

В соответствии с соглашением SAP обязуется предоставлять выбранные Услуги, оговоренные в Описании объема услуг и/или Договоре, в пределах согласованного количества человеко-часов в месяц по усмотрению Заказчика. Согласованное ежемесячное число часов указывается в Описании объема услуг и/или в Договоре для AMS.

Соглашением предусматривается предоставление выбранных услуг только для решения SAP и бизнес-процессов, входящих в объем работ, указанный в Описании объема услуг для AMS.

Характер и тип задач по сопровождению описаны в Приложении А к применимому Описанию объема услуг (Роли и Обязанности для AMS). Для оказания некоторых услуг потребуется выполнение задач персоналом SAP совместно с Заказчиком.

На этапе продуктивной работы SAP предоставляет услуги удаленно. Об услугах, оказываемых на местах по запросу Заказчика, требуется уведомить по крайней мере

in accordance with the Change Request Procedure as defined in Exhibit A. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

The platform to be used to create support Requests to SAP AMS will be SAP Support Portal.

Customer is responsible for setting up, operating and maintaining its ticketing infrastructure as described in “Customer Responsibilities and Obligations” in section 5; unless otherwise agreed in the Scope Document. SAP does not take any responsibility for ensuring that the Ticket replication from Customer ticketing infrastructure to SAP is functioning properly.

2.7 Continuous Improvement

Along with provision of continuous, operational managed services per mutual agreement SAP may help Customer to address efficiency challenges and prepare Customers existing landscape for further improvements, redirecting capacity from operations to create opportunity for innovation:

- Assessment and benchmark of operations and scope
- Design of Operations efficiency roadmap

SAP recommends to schedule recurring assessments and reviews according to this approach under the managed services engagement.

Realization of improvements will be implemented outside of the managed service engagement under a Lifecycle Management for Operational Efficiency with the following approach:

- Transition to achievement of operations efficiency
- Continuous Improvement Measures for Innovation Readiness
- Innovation Framework and Innovation strategy roadmap

3 Engagement Management

SAP and Customer shall each designate an Engagement Manager. Customer’s Engagement Manager shall be empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay and shall provide a list of key Customer contacts, contact role, title, office phone number, cell phone number, e-mail address, etc. SAP’s Engagement Manager shall coordinate all Application Management Services performed by the assigned SAP resources. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of this service description and any Order Forms.

за месяц и отправить Запрос на изменение, следуя процедуре, описанной в Дополнении A. SAP не гарантирует выделение ресурсов для таких услуг.

Для создания Запросов в службу поддержки SAP AMS используется SAP Support Portal.

Если в соответствующем Описании объема услуг не согласовано иное, Заказчик несет ответственность за настройку, работу и обслуживание своей инфраструктуры сервисных запросов, как описано в разделе «Ответственность и обязанности Заказчика» в пункте 5. SAP не несет ответственность за обеспечение корректного переноса Сервисных запросов из инфраструктуры сервисных запросов Заказчика в инфраструктуру SAP.

2.7 Постоянная оптимизация

Наряду с бесперебойным предоставлением управляемых услуг по взаимному соглашению, SAP может оказать Заказчику помощь в повышении эффективности и в подготовке его текущего ландшафта к внесению усовершенствований, перенося акцент с выполнения операций на создание возможностей для инноваций:

- Оценка и эталонное тестирование операций и объема работ
- Разработка плана повышения операционной эффективности

SAP рекомендует планировать периодическое проведение анализа и оценки в соответствии с предлагаемыми принципами взаимодействия для управляемых услуг.

Внедрение усовершенствований не входит в число задач взаимодействия при предоставлении управляемых услуг и осуществляется в рамках управления жизненным циклом повышения операционной эффективности с использованием следующего подхода:

- Переход к достижению требуемого уровня операционной эффективности
- Показатели постоянной оптимизации для обеспечения готовности к инновациям
- Рамочная структура инноваций и план реализации стратегии инноваций

3 Управление взаимодействием

SAP и Заказчик назначат Менеджера взаимодействий. Менеджер по взаимодействию со стороны Заказчика должен иметь полномочия на принятие решений от лица Заказчика или обеспечивать безотлагательное принятие таких решений; он также должен представить список ключевых контактных лиц Заказчика с указанием роли каждого контакта, его должности, номеров служебного и сотового телефонов, адреса электронной почты и др. Менеджер по взаимодействию SAP будет координировать все Услуги управления приложениями, предоставляемые назначенными ресурсами SAP.

Менеджеры по взаимодействию тесно сотрудничают между собой, контролируя соблюдение положений настоящего описания услуг и любых Договоров.

4 Engagement Approach

An AMS engagement consists of four phases with varying duration: Transition, Stabilization, Operations and Closure.

4.1 Transition

The Transition phase precedes the Stabilization and Operations phases and has the objective to establish cooperatively all roles, processes and tools required for a successful delivery of the Application Management Services in the next phases. No Tickets are processed during this phase.

SAP will provide a support structure so that the resources required to provide the Application Management Services are available and that they have the necessary Customer-specific knowledge of the supported applications that will be used.

This includes in particular:

- Appointing SAP's Engagement Manager
- Integration into the processes of SAP's Service Desk
- Knowledge transfer to the SAP support team concerning the Customer-specific SAP solution

A mutually agreed transition plan will be drafted in detailed discussions with the Customer during the initial stages of the transition and will be used to track all services throughout this phase.

One key activity of Transition phase is the knowledge transfer to make the SAP AMS team familiar with the specifics of the Customer's solution. The intensity and manner of the knowledge transfer depends on the Customer's IT organization or implementation partner of the Customer, if applicable, and the complexity of the Customer's supported IT solution (number of systems, application scenarios, business processes and modifications within the SAP solution, the number of non-SAP applications and interfaces, and so on).

The knowledge transfer phase will be coordinated by the SAP Engagement Manager with strong cooperation of the Customer or the responsible contact partner of Customer if applicable, and also with the Customer's project manager responsible for the implementation, if applicable. The knowledge transfer will focus on the business processes listed in the applicable Scope Document.

The knowledge transfer will provide the SAP AMS team with the necessary knowledge required for the provisioning of the services, which may, as appropriate include information, records, documents, test scripts, data and live demo-

4 Подход к процессу

Взаимодействие AMS состоит из четырех этапов различной длительности: Переход, Стабилизация, Эксплуатация и Закрытие.

4.1 Переход

Этап Перехода предшествует этапам Стабилизации и Эксплуатации и ставит задачей совместное определение всех ролей, процессов и инструментов, требуемых для успешной поставки Услуг управления приложением на последующих этапах. Сервисные запросы на этом этапе не обрабатываются.

SAP формирует структуру службы поддержки, стремясь к тому, чтобы обеспечить доступность специалистов, необходимых для оказания Услуг управления приложениями, и наличие у них достаточных знаний поддерживаемых приложений, включая особенности использования у конкретного Заказчика.

В частности, сюда входят следующие задачи:

- Назначение менеджера взаимодействий SAP
- Интеграция с рабочими процессами Сервисной службы SAP
- Передача специалистам услуг SAP по сопровождению знаний по работе с решением SAP, используемым Заказчиком.

В ходе подробных обсуждений с участием Заказчика на начальных этапах перехода составляется совместный план перехода, который используется для отслеживания всех услуг на протяжении этой фазы.

Ключевым действием на этапе Перехода является передача знаний для ознакомления группы SAP AMS с особенностями решения Заказчика. Способы и масштабы передачи знаний зависят от ИТ-организации Заказчика или его партнера по внедрению (если он привлекается к работе), а также от сложности ИТ-решения, поддерживаемого Заказчиком (числа систем, сценариев приложений, бизнес-процессов и модификаций в решении SAP, числа приложений и интерфейсов других разработчиков и т. п.).

Передача знаний координируется Менеджером взаимодействий SAP с активным участием Заказчика (или его ответственного контактного партнера), а также руководителя проекта Заказчика, отвечающего за внедрение (если он назначен). При передаче знаний основное внимание уделяется бизнес-процессам, перечисленным в применимом Описании объема услуг.

В результате специалисты SAP AMS получают знания, необходимые для оказания услуг, включая (в зависимости от ситуации) информацию, записи, документы, сценарии тестирования, данные и

sessions pertaining to SAP's delivering its in-scope services to the Customer.

The Transition phase is a project in itself and consists of 2 primary steps: Transition Planning and Transition Execution (including final service validation and test). The duration of this phase varies depending on the complexity of the AMS engagement

The main steps in the Transition phase are as follows:

Transition Planning	Planning and Preparation	Detailed workshops between Customer and SAP, team on boarding, defining responsibility matrix and governance models.
	Setup	Request and provisioning of infrastructure and application accesses and other resources necessary to support the Customer. Setup and testing of the ticketing tool.
Transition Execution	Knowledge Acquisition	SAP to attend knowledge transfer sessions led by the Customer or responsible contact partner of Customer, if applicable and gather, update and/or prepare documenttation, if necessary. Review of documentation provided by Customer.
	Shadow Support	Optional step: SAP to observe and assist Customer team on-site or remotely (locations to be determined).
	Reverse Shadow Support	Optional step: SAP to perform services while Customer team to support as escalation contacts.
	Finalize Transition Phase	Service Test on SLA Management, Reporting and Monitoring. SAP to perform final Operations Readiness checks and move on to coordinate cutover activities. Sign off the Transition phase by Customer and SAP.

In addition to Customer Responsibilities and Obligations regarding Application Management Services listed in section 5 Customer is required to provide the following during the Transition phase:

- Ensure that SAP Personnel receive all necessary usage rights for Customers systems. During the planning phase, it will be determined which authorizations have to be assigned to these users. Support authorizations will have to allow SAP to provide the support services according to

демонстрационные сеансы в режиме реального времени, относящиеся к предоставлению Заказчику надлежащих услуг со стороны SAP.

Этап Перехода — это самостоятельный проект, состоящий из двух шагов: Планирование перехода и Выполнение перехода (включая заключительную проверку услуги и тестирование). Продолжительность этапа зависит от сложности взаимодействия AMS.

Основные шаги процесса перехода:

Планирование перехода	Планирование и подготовка	Подробные семинары с участием Заказчика и SAP, адаптация новых членов команды, определение матрицы ответственности и моделей руководства.
	Настройка	Запрос и предоставление доступа к инфраструктуре и приложениям, а также других ресурсов, необходимых для поддержки Заказчика. Настройка и тестирование инструмента сервисных запросов.
Выполнение перехода	Приобретение знаний	SAP участвует в сеансах передачи знаний, проводимых Заказчиком или ответственным контактным партнером Заказчика (если он привлечен к работе) и при необходимости собирает, обновляет и/или готовит документацию. Проверка документации, предоставленной Заказчиком.
	Контрольная поддержка	Необязательный шаг: SAP наблюдает за группой Заказчика и помогает ей на территории или дистанционно (место подлежит определению).
	Поддержка обратного контроля	Необязательный шаг: SAP выполняет услуги в качестве контактных лиц эскалации, поддерживая группу Заказчика.
	Заключительная фаза перехода	Тестирование Услуги по Управлению Соглашением об уровне обслуживания, Отчетностью и Мониторингом. SAP выполняет заключительные проверки эксплуатационной готовности и переходит к координированию подготовки к продуктивному запуску. Принятие этапа Перехода Заказчиком или SAP.

Кроме того, в Обязанности Заказчика касательно Услуг управления приложением, перечисленные в разделе 5, входит предоставление следующего на этапе Перехода:

- Гарантия того, что Персонал SAP получит все необходимые права использования для систем Заказчика. Во время этапа Планирования определяется, какие полномочия передаются таким пользователям. В рамках Разрешения на оказание услуг гарантируется,

Roles and Responsibilities of the applicable Scope Document for Application Management Services

что SAP может предоставлять услуги сопровождения в соответствии с Ролями и Обязанностями, указанными в применимом Описании объема услуг для Услуг управления приложениями.

- Customer's Key Users will support the SAP AMS team in acquiring the necessary knowledge for supporting the business processes in scope. In addition, Customer will provide the relevant documentation required for Application Management Services, especially detailed system documentation for the supported systems and other documents if required

- Ключевые пользователи Заказчика оказывают поддержку группе SAP AMS в получении нужных знаний для поддержания бизнес-процессов в объеме. Кроме того, Клиент предоставит соответствующую документацию, требуемую для Услуг управления приложениями, особенно подробную системную документацию для поддерживаемых систем и другие документы (если такие потребуются).

4.2 Stabilization

The Stabilization phase precedes the Operations phase and has the objective to mature all aspects of solution operations to a steady state when productive SLA measurement starts in the Operations phase.

During the Stabilization Phase, the services described in section 2 will be provided primarily remotely in accordance with the agreed scope, but without SLA's. Tickets are processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfilment Process. During this phase, application landscapes shall be stabilized and the consultants' familiarity/understanding with the system landscape increased.

If necessary, SAP will also provide support onsite under this agreement for up to an agreed number of days per event as designated in the Order Form for AMS. Services provided onsite require prior notification irrespective of the priority of the issue at hand. Onsite services are documented in a Ticket, which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

The duration of this phase varies depending on the complexity of the AMS engagement.

4.2 Стабилизация

Этап Стабилизации предшествует этапу Эксплуатации и ставит задачей привести все аспекты эксплуатации решения в стабильное состояние к моменту начала измерения продуктивного Соглашения об уровне обслуживания на этапе Эксплуатации.

Во время этапа Стабилизации услуги, описанные в пункте 2, предоставляются удаленно согласно обусловленному объему, но без Соглашений об уровне обслуживания. Сервисные запросы обрабатываются в соответствии с процессами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов. На этом этапе стабилизируются ландшафты приложения и растет ознакомленность консультантов с системным ландшафтом.

При необходимости SAP также оказывает поддержку на местах, предусмотренную настоящим соглашением, в пределах согласованного срока (числа дней для каждого события), указанного в Договоре для AMS. Услуги, оказываемые на местах, требуют предварительного уведомления, независимо от приоритета возникшей проблемы. Услуги на местах документируются с помощью Сервисных запросов, обрабатываемых в соответствии с процессами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов.

Продолжительность этапа зависит от сложности взаимодействия AMS.

The main steps in the Stabilization phase are as follows:

Stabilization	Kick-off Operations	Conduct a kick-off meeting with the Customer organization (e.g. key users).
	Finalize documentation and ITSM procedures	Business processes and technical documentation by Customer and AMS Procedural Manual by SAP will be updated along the experiences made in the stabilization phase to complete relevant documentation to provide the services.
	Signoff	Perform exit criteria of Stabilization and Obtain customer sign off to commence Operations

Основные шаги процесса стабилизации:

Стабилизация	Стартовые операции	Проведение стартового совещания с группой Заказчика (например, ключевыми пользователями).
	Финализация документов и процедур ITSM	Бизнес-процессы и техническая документация Заказчика, а также Процедурное руководство AMS SAP обновляются по мере набора опыта на этапе стабилизации, чтобы дополнить соответствующую документацию для предоставления услуги.
	Утверждение	Выполнение критериев по завершению для стабилизации и получение утверждения Заказчика для начала операций

4.3 Operations

The Operations Phase is the main phase of the AMS engagement.

The services described in section 2 during Operations Phase are provided remotely by SAP and will be documented in a Ticket, which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process. All Tickets are processed in accordance with the agreed SLA's and solution scope as defined in the applicable Scope Document.

If necessary, SAP will also provide support onsite under this agreement for up to an agreed number of days per event as designated in the Order Form for AMS. Services provided onsite require prior notification irrespective of the priority of the issue at hand. Onsite services are documented in a Ticket, which has to be processed in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process.

Onsite services at Customer's request that exceed the given time requirements require at least one month's notice and must be submitted in a Change Order in accordance with the Change Request Procedure as defined in Exhibit A. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

4.3 Эксплуатация

Этап Эксплуатации — основной этап взаимодействия AMS.

Услуги, описанные в пункте 2, предоставляются со стороны SAP на этапе Эксплуатации в удаленном режиме и документируются с помощью Сервисных запросов, обрабатываемых в соответствии с правилами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов. Все Сервисные запросы обрабатываются в соответствии с утвержденными Соглашениями об уровне обслуживания и объемом решения, определенным в применимом Описании объема услуг.

При необходимости SAP также оказывает поддержку на местах, предусмотренную настоящим соглашением, в пределах согласованного срока (числа дней для каждого события), указанного в Договоре для AMS. Услуги, оказываемые на местах, требуют предварительного уведомления, независимо от приоритета возникшей проблемы. Услуги на местах документируются с помощью Сервисных запросов, обрабатываемых в соответствии с процессами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов.

Если услуги, оказываемые на местах по запросу Заказчика, требуют больше времени, чем отведено установленными сроками, необходимо уведомить об этом по крайней мере за месяц и отправить Запрос на изменение, следуя процедуре, описанной в Дополнении A. SAP не гарантирует выделение ресурсов для таких услуг.

The main steps in the Operations phase are as follows:

Operations	Service delivery	Perform day-to-day monitoring and support
	SLA monitoring	Perform SLA monitoring to prevent SLA violations
	Governance meetings	Perform regular internal meetings and meetings with the customer to meet quality of service delivery and to discuss and agree on proactive tasks as well as continuous improvements
	Reporting and Invoicing	Provide regular reporting
	Update documentation about ITSM procedures	Regularly review and update of business processes and technical documentation by Customer as well as the AMS Procedures Manual by SAP.

Основные шаги процесса эксплуатации:

Эксплуатация	Поставка услуги	Выполнение ежедневного мониторинга и поддержки.
	Мониторинг Соглашений об уровне обслуживания	Выполнение мониторинга Соглашений об уровне обслуживания для предотвращения его нарушений.
	Контрольные совещания	Проведение регулярный внутренних совещаний и совещаний с заказчиком, чтобы гарантировать качество поставленных услуг и обсудить и утвердить профилактические задачи, а также постоянные улучшения.
	Отчетность и выставление счетов	Предоставление регулярных отчетов.
	Обновление документации о процедурах ITSM	Регулярная проверка и обновление бизнес-процессов и технической документации Заказчика, а также Процедурного руководства AMS SAP.

4.4 Closure

The Closure Phase is the last phase of the AMS engagement. The start and end of this phase is not planned at the time of contracting but agreed on once either Customer or SAP provide termination notice, the duration of this phase varies depending on the finalization of activities.

The objective of the Closure Phase is to jointly ramp down the AMS service at SAP by handing back responsibilities to the Customer.

SAP will return all Customer documents received and provide support to the knowledge transition sessions as may be requested by the Customer during this engagement Closure Phase.

During the Closure phase service delivery continues as described in Operations Phase, i.e. this particularly includes Ticket processing in compliance with the Event-, Incident-, Problem-, Change Management or Request Fulfillment Process. Additional activities are managed in a project. A joint project plan (Exit Plan) will be drafted in detailed discussions with Customer during the initial stages of the Closure Phase and will be used to track all services throughout this phase.

4.4 Завершение

Этап Завершения – заключительный этап взаимодействия AMS. Начало и окончание этого этапа не планируются во время заключения договора, но согласуются после того, как Заказчик или SAP представили уведомление о расторжении договора; продолжительность этапа зависит от финализации операций.

Задачей этапа Завершения является совместное сокращение услуг AMS в SAP путем передачи обязанностей обратно Заказчику.

На завершающем этапе SAP передает всю документацию и оказывает поддержку в проведении сеансов передачи знаний, если от Заказчика поступит соответствующий запрос.

На этапе Завершения поставка услуг продолжается, как описано на этапе Эксплуатации, т. е. обрабатываются Сервисные запросы в соответствии с правилами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов. Дополнительные операции контролируются в рамках проекта. В ходе подробных обсуждений с участием Заказчика (План выхода) на начальных этапах фазы Завершения составляется совместный план проекта, который используется для отслеживания всех услуг на протяжении этой фазы.

The main steps in the Closure Phase are as follows:

Knowledge Transfer	Knowledge Transfer sessions	Customer to attend knowledge transfer sessions led by SAP.
	Handover meeting and sign-off	Customer and SAP verify that if all closure action items have been executed and customer signs off the official end of the engagement.
Engagement Closure	Ticket handling	Ticket processing and confirmation by the Customer before Services end
	Deactivation	Termination of processes, meetings, final reporting and invoicing
	Setup	Deactivation of users, infrastructure and tool environment

Основные шаги этапа Завершения:

Передача знаний	Сеансы передачи знаний	Заказчик посещает сеансы передачи знаний, проводимые SAP.
	Совещание по передаче и приемке	Заказчик и SAP подтверждают, что выполнены все действия по завершению, и Заказчик принимает формальное завершение взаимодействия.
Закрытие контракта	Обработка Сервисных запросов	Обработка и подтверждение Сервисных запросов Заказчиком перед завершением Услуги
	Деактивация	Завершение процессов, совещаний, окончательная отчетность и выставление счетов
	Настройка	Деактивация пользователей, инфраструктуры и среды инструментов

5 Customer Responsibilities and Obligations

5.1 Customer will provide all software products and licenses required for the services to be provided including all necessary maintenance agreements (in particular for SAP software used) for the entire contract period. Customer will use a currently maintained release of the SAP Software in accordance with Customer's End User License Agreement (Software License Agreement) with SAP, unless the parties otherwise agree to an earlier Releases.

5.2 Customer will grant SAP nonexclusive rights to operate these software products solely for the purpose of supporting and modifying the applications used. Customer will make any necessary changes to the software licenses or maintenance agreements at Customer's expense.

5.3 Customer is responsible for specifications of the IT solution regarding availability and security.

5.4 Customer is responsible for technical operation (hosting) of the SAP solution.

5.5 Customer is responsible for provisioning, operation and servicing of Customer's LAN or parts thereof (infrastructure, local printers, software, and so on).

5.6 Regardless of the scope of services provided under this engagement, Customer is responsible for the implementation and the design of the overall software solution.

5 Ответственность и обязанности Заказчика

5.1 Заказчик предоставляет все программные продукты и лицензии, необходимые для оказания услуг, включая все необходимые соглашения о техническом обслуживании (в частности, для используемого программного обеспечения SAP) на весь период контракта. Заказчик использует поддерживаемый актуальный выпуск Программного обеспечения SAP в соответствии с Лицензионным договором конечного пользователя (Лицензионный договор о программном обеспечении) между Заказчиком и SAP, если стороны не договорились об использовании более ранних выпусков.

5.2 Заказчик предоставляет SAP неисключительные права на работу с этими программными продуктами только в целях поддержки и модификации используемых приложений. Все необходимые изменения в лицензии на программное обеспечение или соглашения о сопровождении Заказчик вносит за собственный счет.

5.3 Заказчик несет ответственность за спецификации ИТ-решения в отношении его доступности и безопасности.

5.4 Заказчик отвечает за техническое выполнение (хостинг) решения SAP,

5.5 Заказчик отвечает за предоставление, функционирование и обслуживание ЛВС Заказчика или ее части (инфраструктура, местные принтеры, программное обеспечение и т. д.).

5.6 Независимо от объема услуг, предоставляемых в рамках данного взаимодействия, ответственность за внедрение и конструирование всего программного решения в целом несет Заказчик.

5.7 Customer is responsible for the definition and execution of its business processes including but not limited to application and data security policies, Sarbanes-Oxley compliance standards and processing requirements.

5.7 Заказчик отвечает за определение и выполнение своих бизнес-процессов, включая в числе прочего политики безопасности приложений и данных, контроль соответствия стандартам Сарбейнса-Оксли и соблюдение требований к обработке.

5.8 Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities.

5.8 Заказчик отвечает за предоставление SAP документации по своим бизнес-процессам в разумно необходимом объеме для выполнения SAP своих обязанностей.

5.9 Under this Agreement, a Request will be processed after a Ticket has been issued to SAP detailing the Request. Customer must open the Ticket in SAP Support Portal or Customer's SAP Solution Manager application, which has an online support connection to SAP Service, and Support established for the SAP installation in scope of this Agreement. Alternative entry channels for Ticket acceptance shall be specified and agreed in Scope Document only.

5.9 В соответствии с данным Договором Запросы обрабатываются после отправки в SAP Сервисного запроса с подробным описанием. Клиент должен открыть Сервисный запрос на портале SAP Support Portal или в приложении SAP Solution Manager Заказчика, для которого установлено подключение к службе SAP Service and Support в интерактивном режиме для установки SAP в рамках настоящего Соглашения. Альтернативные входящие каналы для приема Сервисных запросов должны быть указаны и согласованы только в Описании объема услуг.

5.10 Customer will ensure that SAP has access to the supported systems within Customer's IT solution and will bear any expenses required for this purpose.

5.10 Заказчик обеспечивает SAP доступ к поддерживаемым системам в составе ИТ-решения Заказчика и несет все возникающие в связи с этим расходы.

5.11 Customer is responsible to ensure that its Product Support parties reasonably cooperate in their timely receipt and handling of queries and Tickets forwarded from SAP.

5.11 Заказчик отвечает за разумное сотрудничество специалистов услуг по сопровождению, с целью обеспечить своевременное принятие и обработку Сервисных запросов, поступающих из SAP.

5.12 Customer is responsible for all data stored into the systems. Customer is responsible for backing up its data. Except where otherwise expressly indicated in writing by Customer, SAP is always entitled to act on the assumption that all Customer Data is backed up.

5.12 Заказчик отвечает за все данные, сохраняемые в системах. Заказчик организует резервное копирование данных. Во всех случаях, кроме тех, для которых Заказчиком прямо оговорено иное в письменной форме, SAP действует в предположении, что у всех Данных Заказчика имеется резервная копия.

5.13 Customer will ensure that the release of any new or upgrade to Customer's software complies with the interface requirements of the solution in scope and will notify SAP at least eight (8) weeks prior to the release of any new or upgrade to the software.

5.13 Заказчик обеспечивает соответствие всех новых выпусков и обновлений своего программного обеспечения требованиям интерфейса используемого решения и уведомляет SAP о выпуске нового программного обеспечения или обновления не менее чем за 8 (восемь) недель.

5.14 For the entire duration of the engagement, Customer names and maintains a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP for this engagement and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this contract.

5.14 Заказчик назначает на весь период взаимодействия своего представителя, который выступает в качестве основной точки контакта с SAP по вопросам данного взаимодействия и наделяется правами и полномочиями, необходимыми для принятия решений относительно любых действий Заказчика по данному контракту.

5.15 The Customer Key Users are capable of providing 1st Level Support to the end-user community. Customers 1st Level Support gathers Customer's information on a disruption of service or on a Service Request. For a disruption of service, Customers 1st Level Support will try analyze the issue, figure out a solution or work-around or pass it to SAP AMS.

5.15 Ключевые пользователи Заказчика способны предоставить поддержку 1-го уровня конечным пользователям. Служба поддержки Заказчика 1-го уровня собирает информацию о прерывании обслуживания Заказчика или о Запросе на обслуживание. В случае прерывания обслуживания служба поддержки Заказчика 1-го уровня пытается проанализировать проблему и найти решение или обходной путь, либо передает проблему SAP AMS.

5.16 Customer and SAP will provide timely and adequately skilled team members and replace vacated team slots as deemed necessary during the engagement without undue delay.

5.16 Заказчик и SAP будут оперативно предоставлять квалифицированных членов группы и заполнять освобождающиеся в ней вакансии, если сочтут это необходимым в ходе взаимодействия.

5.17 In due time before start of the Transition phase, Customer will make technical documentation, end-user documentation and business process documentation available to SAP in English language (exceptions may be specified in the applicable Scope Document). In case Customer fails to provide this documentation on time or if the documentation does not have the required level of detail, the service start might be delayed and support efforts by SAP might increase.

5.17 Заблаговременно перед началом этапа Перехода Заказчик сформирует техническую документацию, документацию конечного пользователя и документацию бизнес-процессов, доступную для SAP на английском языке (исключения указываются в применимом Описании объема услуг). Если Заказчик не представит всю документацию в срок или переданная документация окажется недостаточно детальной, начало предоставления услуг может быть отложено, и соответственно может быть увеличен объем работ SAP по поддержке.

5.18 Customer informs SAP in a timely manner, i.e. with a lead-time of three (3) months about changes to the required support in terms of volume, languages and service times.

5.18 Заказчик своевременно (не менее чем за 3 (три) месяца) информирует SAP об изменениях в требуемой поддержке с точки зрения объема, языков и сроков обслуживания.

5.19 Customer provides SAP for the semi-annual audits a user with all necessary authorizations free of charge. This is required for all systems in which SAP has responsibility for transportation management. Customer also confirms that its transportation management can be checked for audit purposes and that information is also made available to the respective auditors. This is only applicable if during the set up phase it is agreed that SAP will be responsible for transports to production.

5.19 Заказчик каждые полгода бесплатно предоставляет SAP пользователя со всеми необходимыми полномочиями для проведения аудита. Это необходимо для всех систем, в которых SAP отвечает за управление переносом. Заказчик также подтверждает, что его действия по управлению переносом могут быть подвергнуты аудиту и эта информация также должна быть предоставлена соответствующим аудиторам. Это касается только случая, когда на этапе настройки стороны договариваются о том, что за переносы в продуктивную систему отвечает SAP.

5.20 During the agreed service times Customer will ensure the availability of a sufficient number of Key Users who have the required technical-, application and business process knowledge and sufficient skills to communicate with SAP's AMS Consultants in the agreed support language and will provide to SAP a list of the key users including name, function, phone number, fax number and email address. Customer will ensure that all Key Users are familiar with the support process including Ticket creation and processing via the SAP Support Portal or Customers SAP Solution Manager Application. Customer is responsible for adaptations or extensions to the solution, for example, ones caused by Customer's changing requirements or structures (Organizational Change Management).

5.20 В течение согласованных сроков обслуживания Заказчик обеспечивает доступность достаточного числа Ключевых пользователей, которые обладают необходимыми знаниями технических аспектов, приложений и бизнес-процессов, а также достаточными навыками общения с Консультантами SAP AMS на согласованном языке поддержки, и передает в SAP список таких пользователей с указанием имени каждого из них, специализации, номера телефона, номера факса и адреса электронной почты. Заказчик гарантирует, что все Ключевые пользователи будут знакомы с процессом поддержки, включая создание и обработку Сервисных запросов через портал SAP Support Portal или Приложение SAP Solution Manager Заказчика. Заказчик несет ответственность за любые адаптации и расширения решения, вызванные, например, изменением требований или структур Заказчика (Управление организационными изменениями).

5.21 SAP's provision of the Application Management Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in Schedule A: Roles and Responsibilities of the applicable Scope Document for Application Management Services. Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure.

5.21 Предоставление SAP Услуг управления приложениями осуществляется при условии соблюдения Заказчиком своих обязанностей, описанных в Приложении А «Роли и обязанности» к применимому Описанию объема услуг для Услуг управления приложениями. Заказчик обязуется незамедлительно исполнить такие обязательства и предоставить достаточное количество работников и ресурсов, необходимых для соответствующих этапов проекта.

5.22 Customer agrees to provide the following:

- Customer's policy and procedures regarding the authorization of access to the Computing Environment. Customer agrees to inform SAP of any changes to such policy and procedures as soon as practicable without delay
- A service user ("S-User") ID in the Computing Environment with the authorizations defined below. This S-User ID, which is (initially) assigned to Customer by SAP in support of the License Agreement and which Customer uses to log on to SAP's Support Portal for software download and support is required by SAP's in order to permit SAP resources to also log on and perform software download tasks necessary to obtain the software for set-up of the Computing Environment. Required authorizations include:
  - Sending and/or creating and / or confirming and / or re-opening Customer messages (Tickets)
  - SSCR key registration

5.22 Заказчик обязуется предоставить следующие сведения:

- Политика и процедуры Заказчика относительно авторизации для получения доступа к Вычислительной среде. Заказчик обязуется информировать SAP о любых изменениях в таких политиках и процедурах в кратчайший практически возможный срок.
- Идентификатор сервисного пользователя («S-пользователя») Вычислительной среды с описываемыми далее полномочиями. Этот идентификатор S-пользователя, который SAP (первоначально) присваивает Заказчику в поддержку Лицензионного договора и который Заказчик использует для входа на портал SAP Support Portal для загрузки программного обеспечения и получения поддержки, также требуется специалистам SAP для входа в систему и выполнения задач, необходимых для получения программного обеспечения в целях настройки Вычислительной среды. Обязательные полномочия включают в себя следующее:
  - отправка, создание, подтверждение и/или повторное открытие сообщений Заказчика;
  - регистрация ключа SSCR (регистрация изменений программного обеспечения);

- Processing service messages (Tickets)
- Opening service connections
- Software download
- Maintaining system data
- Requesting license keys

Customer hereby provides SAP with the express authorization to set up and use an S-user with these authorizations. Customer will ensure that any authorizations that may be required for third parties or its employees will be provided promptly.

5.23 In the event that any SAP equipment is required at the Customer facility, Customer shall provide a physically secure and conditioned environment for any such equipment provided to Customer by SAP and Customer bears all risk for damages. SAP shall not be responsible for any damages to the extent resulting from Customer's failure to provide a physically secure and conditioned environment.

5.24 Customer is and will remain solely responsible for the definition, documentation and execution of its business processes including, but not limited to, configuration of systems management and application and data security policies, batch processing requirements, and compliance with other governmental or regulatory requirements. Customer is and will remain responsible to provide SAP necessary and sufficient documentation of its applicable processes in order for SAP to perform its Application Management Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the Application Management Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the Application Management Services.

5.25 Reference Sites: During the term of the contract as agreed in the Order Form, Customer will use its best efforts, to host up to four (4) hours a month of reference calls. Such reference calls will be performed after obtaining approval from Customer and will be coordinated through the applicable SAP Engagement Manager.

- обработка сервисных сообщений (Сервисных запросов);
- открытие сервисных соединений;
- загрузка программного обеспечения;
- сохранение системных данных;
- запрос лицензионных ключей.

Настоящим Заказчик предоставляет компании SAP право настроить и использовать Суперпользователя с такими полномочиями. Заказчик гарантирует своевременное предоставление любых полномочий, необходимых третьим лицам или их работникам.

5.23 Если какое-либо оборудование SAP потребуется на объекте Заказчика, Заказчик обязуется предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха для оборудования, которое SAP предоставляет Заказчику, и берет на себя все риски за любое повреждение такого оборудования. SAP не несет ответственность ни за какие убытки, понесенные в результате неспособности Заказчика предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха.

5.24 Заказчик несет и будет нести единоличную ответственность за определение, документирование и исполнение бизнес-процессов, включая, помимо прочего, настройку процессов управления системами, политику обеспечения безопасности приложений и данных, требования к обработке пакетных данных, а также за соблюдение других правительственных или нормативных требований. Заказчик несет и будет нести ответственность за предоставление SAP необходимой и достаточной документации по применяемым процессам с целью исполнения компанией SAP своих обязательств в отношении Услуг управления приложениями по Соглашению. Заказчик принимает на себя всю полноту ответственности за определение пригодности Услуг управления приложениями для бизнеса Заказчика, а также за соблюдение требований законов, нормативных актов и положений, действующих в отношении Данных Заказчика и использования Заказчиком Услуг управления приложениями.

5.25 Справочные сайты. В течение срока контракта, указанного в Договоре, Заказчик обязуется принимать все возможные меры к тому, чтобы отвечать на обращения за справками до четырех (4) часов в месяц. Такие обращения будут выполняться после утверждения со стороны Заказчика и координироваться соответствующим Менеджером взаимодействий SAP.

5.26 Customer ensures that all systems and product specific tools can be accessed by SAP via standard remote/service connection maintained in SAP Support Portal. For products or tools where service connections are not available, the customer has to provide a Windows Terminal Server access. Customer specific VPN client solutions will not be supported by SAP.

If Customer fails or partially fails to comply with these collaborative and cooperative duties or if Customer fails to comply with these collaborative and cooperative duties in the right quality or if Customer fails to comply on, SAP can request adjustments of the schedule and/ or charge additional costs resulting out of the non-compliance to Customer at the agreed rates.

5.26 Клиент гарантирует, что ко всем системам и инструментам, относящихся к конкретным продуктам, можно получить доступ в SAP через стандартное удаленное/сервисное соединение, поддерживаемое на портале SAP Support Portal. Если для продуктов или инструментов недоступны сервисные соединения, Заказчик должен предоставить доступ к серверу Windows Terminal Server. SAP не будет поддерживать клиентские решения VPN Заказчика.

Если Заказчик не выполняет свои обязанности по обеспечению сотрудничества и совместной работы, или выполняет их не полностью или с ненадлежащим качеством, SAP вправе запросить корректировку графика и/или возмещение дополнительных затрат, возникших в результате невыполнения Заказчиком требований, по согласованным ставкам.

6 Service Levels and Reporting

6.1 Service Level Agreement (SLA)

The following Service Levels are standard options, will apply for the service as defined in the applicable Scope Document and are based on the following definition for priorities:

Ticket Priorities

The following priority levels (Ticket Priorities) apply to all Tickets (such priority to be assigned by Customer and may be re-assigned by SAP based on the criteria below and acting reasonably):

Priority	Characteristics
Priority 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: · A production system is completely down · The imminent go-live or upgrade is jeopardized. · The core business processes of Customer are seriously affected. A workaround is not available. The Incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.

6 Уровни сервиса и отчетность

6.1 Соглашение об уровне сервиса (SLA)

Следующие Уровни сервиса являются стандартными, будут применяться к услугам, как определено в применимом Описании объема услуг, и основаны на следующем определении приоритетов:

Приоритеты сервисных запросов

Следующие уровни приоритетов («Приоритеты сервисных запросов») относятся ко всем Сервисным запросам (приоритет назначается Заказчиком и может быть изменен SAP на основе указанных критериев):

Приоритет	Характеристика
Приоритет 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, причинами становятся следующие обстоятельства: · Полный отказ от функционирования продуктивной системы. · Угроза сбоя при предстоящем продуктивном запуске или обновлении. · Серьезно затронуты основные бизнес-процессы Заказчика. Временное решение недоступно. Инцидент требует незамедлительного внимания, поскольку неисправность может привести к серьезным потерям.

Priority 2 – High	An Incident should be categorized with the priority "High" if normal business transactions are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the PRD or DEV or QAS system that are required immediately. The Incident is to be processed as soon as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.
Priority 3 – Medium	An Incident should be categorized with the priority "Medium" if normal business transactions are affected. The problem is caused by an incorrect or inoperable function in the PRD or DEV or QAS system. The Customer orders a change to or a service for an existing critical business process.
Priority 4 – Low	An Incident should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions of the PRD, DEV or QAS system that is not required daily or only rarely used. This priority is also used for any other Service Request.

Приоритет 2 — высокий	Инциденту присваивается высокий приоритет, если инцидент серьезно затрагивает нормальное выполнение бизнес-процессов. Невозможно выполнение необходимых задач. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы в системе PRD, DEV или QAS необходимых на данный момент функций. Инцидент необходимо обработать максимально быстро, поскольку продолжительный сбой может нарушить весь поток производственных бизнес-процессов.
Приоритет 3 — средний	Инциденту присваивается средний приоритет, если он затрагивает нормальное выполнение бизнес-операций. Проблема вызвана некорректной или недействующей функцией в системе с Продуктивной вычислительной средой или Вычислительной средой разработки/контроля качества. Заказчик направляет заказ на изменение или обслуживание существующего критически важного бизнес-процесса.
Приоритет 4 — низкий	Инциденту присваивается низкий приоритет, если сообщаемая проблема оказывает незначительное влияние или вообще не влияет на нормальное выполнение бизнес-процессов. Проблема вызвана некорректной или недействующей функцией в системе с Продуктивной вычислительной средой или Вычислительной средой разработки/контроля качества, которая не требуется ежедневно или используется крайне редко. Этот приоритет также назначается всем прочим Запросам на обслуживание.

Service Times

Service hours (Service Times) and Scope for Application Management Services to be provided are specified in the applicable Scope Document for Application Management Services.

Initial Reaction Times (IRT)

Initial Reaction Time SLA for reactive Ticket based services can be agreed as and only if specified in the applicable Scope Document for Application Management Services.

Solution Times (ST) – Optional

Optional Solution Time SLA can be agreed for Application Management Services, as and only if specified in the applicable Scope Document for Application Management Services.

Solution Time SLA is met if – within the Service Level – SAP provides a solution proposal for resolving the issue or a workaround. If the solution proposal is based on a workaround, SAP and Customer will agree on an action plan for creating and implementing a permanent resolution. This action plan includes a timeline, action items and persons responsible.

Время обслуживания

Часы обслуживания (время обслуживания) и объем Услуг управления приложениями, которые должны быть предоставлены, указаны в применимом Описании объема услуг для Услуг управления приложениями.

Время первоначального реагирования

SLA по Времени первоначального реагирования для услуг на основе Сервисных запросов, предусматривающих ответный режим, может быть согласовано, только если это указано в применимом Описании объема услуг для Услуг управления приложениями.

Время решения — дополнительно

SLA по Времени решения может быть согласовано для Услуг управления приложениями, только если это указано в применимом Описании объема услуг для Услуг управления приложениями.

Соглашение об уровне сервиса по Времени решения выполнено, если в рамках Уровня сервиса SAP предоставляет предложение решения для устранения проблемы или временное решение. Если предложение решения основано на обходном пути, SAP и Заказчик согласуют план действий для создания и внедрения постоянного решения. Такой план действий предусматривает график, позиции действий и ответственных лиц.

Solution Time SLA is measured in the SAP AMS Ticket tool.

Соглашение об уровне обслуживания Времени решения измеряется в инструменте Сервисных запросов SAP AMS.

If Customer changes the priority of a Ticket, the service levels “Initial Reaction Time” and “Solution Time” restarts from this point.

Если Заказчик меняет приоритет Сервисного запроса, уровни услуг «Время начального реагирования» и «Время решения» начинаются повторно с этого момента.

The Solution Time starts when the Ticket status is set to “In Process”. Solution time stops when the Ticket is on status “Customer Action” and continues to count when it is on status “In Process” at SAP. Solution Time also stops if SAP sets the status “On Hold” and only continues to count when the status is set to “In Process” by SAP. The status “On Hold” may be set in the following situations:

Время решения начинается с момента получения Сервисным запросом статуса «В обработке». Время решения останавливается, когда Сервисный запрос получает статус «Действие заказчика», и продолжает отсчет во время статуса «В обработке» SAP. Также Время решения останавливается, если SAP устанавливает статус «Приостановлено», и продолжает отсчет, когда SAP меняет статус на «В обработке». Статус «В обработке» может устанавливаться в следующих ситуациях:

- Returning Ticket to Customer to request additional information
- Returning Ticket to Customer to request a solution approval
- Circumstances that are beyond the control of the SAP AMS team (see more below)
- Delays caused by third Parties (i.e. not by SAP AMS team). In this context other SAP units than SAP AMS are also considered “3rd Parties”

- Возврат Сервисного запроса Заказчику для запроса дополнительной информации.
- Возврат Сервисного запроса Заказчику для запроса одобрения решения.
- Обстоятельства, не подлежащие контролю группы SAP AMS (см. ниже).
- Задержки, вызванные сторонними лицами (т. е. не группой SAP AMS). В этом контексте сторонними лицами также считаются прочие отделения SAP, отличные от SAP AMS.

Solution Time SLA is only applicable under the following circumstances:

- Ticket is classified as “Incident”
- Issue occurs in a productive system
- Ticket priority is set in accordance with the priority definitions

Соглашение об уровне обслуживания Времени решения применимо только в следующих обстоятельствах:

- Сервисный запрос классифицируется как «Инцидент».
- Проблема происходит в продуктивной системе.
- Приоритет Сервисного запроса устанавливается в соответствии с определениями приоритета.

Those times that a Ticket is with Product Support are excluded from the Solution Time calculation.

Случаи, когда Сервисный запрос с Поддержкой продукта исключаются из расчета Времени решения.

<u>Prerequisites for Solution Time SLA and Customer’s duties</u>

<u>Предварительные требования для SLA по Времени решения и обязанности Заказчика</u>

Solution Time is only applicable if the prerequisites for Solution Time SLA are met and if Customer performs his collaborative and cooperative duties. That means in particular:

Время решения применимо только тогда, когда выполнены все предварительные требования для SLA по Времени решения и Заказчик исполнил свои обязательства по взаимодействию. В частности, это значит следующее:

- Customer provides working remote access for SAP
- Customer ensures system availability of SAP Systems described in the applicable Scope Document, especially hardware and network

- Заказчик предоставил SAP рабочий удаленный доступ.
- Заказчик убедился в доступности всех Систем SAP, описанных в соответствующем Описании объема услуг, особенно оборудования и сети.

- Customer provides all authorizations required for SAP to provide the described and agreed services.
  This includes in particular technical authorizations needed to work in SAP Systems described in the applicable Scope Document

- Customer ensures that changes in the SAP Systems, which were not implemented by SAP, will be made known to SAP ex ante. This is done by handing over a documentation describing all technical and process aspects of the change. These changes will be added to the scope based on mutual agreement

- Customer ensures that all required information is given to investigate the issue. That means, that a Ticket must include at least the following:

  1. step by step instructions for reproducing the issue,
  2. a set of data to reproduce the issue
  3. a precise description of the issue (including comparison of actual and expected system behaviour)

- Customer ensures that Key Users with sufficient functional and technical expertise as well as decision making authorization are available and reachable (including contact data such as phone number)

- Customer creates Tickets in SAP Support Portal

- Customer actively supports the resolution process. That means in particular that Customer without delay validates the proposed solution

- Customer provides all required information without delay, and

- Customer ensures that all provided data and information are correct

Limitations

The following time windows are explicitly excluded from Solution Time SLA:

- Maintenance windows according to the Customer requirements

- Time windows which can be attributed to technical unavailability of the software solution (hardware, network, infrastructure or other)

- Заказчик предоставил все полномочия, требуемые SAP для оказания согласованных услуг.
  Это включает, в частности, технические полномочия, необходимые для работы в Системах SAP, описанные в соответствующем Описании объема услуг.

- Заказчик убедился, что обо всех изменениях в Системах SAP, не реализованных SAP, будет сообщено SAP по результатам прогнозирования. Это осуществляется путем передачи документации, описывающей все технические и рабочие аспекты изменения. Такие изменения добавляются в объем на основании взаимного соглашения.

- Заказчик убедился, что для рассмотрения проблемы передана вся требуемая информация. Это означает, что Сервисный запрос должен включать по крайней мере следующее:

  1. Пошаговые инструкции для воспроизведения проблемы.
  2. Набор данных для воспроизведения проблемы.
  3. Точное описание проблемы (включая сравнение фактического и ожидаемого поведения системы).

- Заказчик проверил доступность Ключевых пользователей с достаточными функциональными и техническими знаниями и полномочиями для принятия решений (в том числе доступность контактных данных, таких как номер телефона).

- Заказчик создает Сервисные запросы в SAP Support Portal.

- Заказчик активно поддерживает процесс решения. Это означает, в частности, что Заказчик без задержек утверждает предложенное решение.

- Заказчик без задержек предоставляет всю необходимую информацию.

- Заказчик проверяет корректность предоставленных данных и информации.

Ограничения

Следующие периоды явным образом исключены из Соглашения об уровне обслуживания Времени решения:

- Периоды обслуживания согласно требованиям Заказчика.

- Периоды, которые могут быть отнесены к технической недоступности программного решения (оборудования, сети, инфраструктуры и прочего).

- Time windows which can be attributed to issues caused by the Hosting Provider
- Time windows which can be attributed to issues with software products that are not included in the scope

In case of events of force majeure and other Incidents not caused by SAP, which prevent a smooth and uninterrupted resolution process, Solution Time will not be applicable until normal operations can be re-established.

If Customer fully or partially fails to comply with one or multiple of the listed prerequisites or only fulfils one or multiple of the listed prerequisites in the required quality or not within the required time and if there are delays caused by that SAP will not be in default even if the Solution Time expired. The onus for noncompliance of business process availabilities, the fulfilment of requirements, the reaction times and resolution times lies with Customer.

- Периоды, которые могут быть отнесены к проблемам, вызванным Размещающим провайдером.
- Периоды, которые могут быть отнесены к проблемам с программными продуктами, не включенными в объем.

В случае форс-мажорных обстоятельств и прочих Инцидентов, не вызванных SAP, которые являются преградой для непрерывного процесса решения, Время решения не отсчитывается до возобновления нормальной работы.

Если Заказчик целиком или частично не соблюдает одну или несколько из перечисленных предпосылок или соблюдает одну или несколько из предпосылок только в ограниченном объеме или без учета установленных сроков и если это вызывает задержки, SAP не считается нарушившей свои обязательства даже по истечении Времени решения. Ответственность за несоблюдение доступности бизнес-процессов, выполнение предпосылок, время реагирования и время решения лежит на Заказчике.

6.2 Service Reporting

SAP will provide reports to Customer with information about the services provided.

Monthly Customer Report

SAP will create a monthly report providing Customer with information about the services provided in the previous month. The report will be made available online via the AMS Reporting Dashboard for the last reporting month and as downloadable PDF document for last 12 reporting months and will include the following information for the in the respective reporting period:

- Overview of the supported IT solution in scope of the services provided
- Management Summary / Recommendations for continuous improvement
- Total number of Tickets received including break down per service category, per priority, per location, per application
- Total number of completed / not completed Tickets including break down per application
- Total efforts for Tickets processed per month and accumulated over last 12 months (including break down per application and service category)

6.2 Отчет по услугам

SAP предоставит Заказчику отчеты с информацией об оказанных услугах.

Ежемесячный отчет для Заказчика

SAP составляет для Заказчика ежемесячный отчет с информацией об услугах, оказанных за прошедший месяц. Этот отчет публикуется для онлайн-доступа на информационной панели отчетов AMS за последний отчетный месяц и может быть выгружен в виде PDF-документа за последние 12 отчетных месяцев. Отчет содержит следующую информацию за соответствующий отчетный период:

- Обзор поддерживаемого ИТ-решения в объеме предоставляемых услуг.
- Краткое резюме и рекомендации по постоянной оптимизации.
- Общее число полученных Сервисных запросов, в том числе с разбивкой по категориям услуг, приоритетам, местам и приложениям
- Общее число завершенных/незавершенных Сервисных запросов, в том числе с разбивкой по приложениям
- Общий объем работ по обработанным Сервисным запросам в месяц и за последние 12 месяцев (с разбивкой по приложениям и категориям услуг).

Real Time Ticket Reporting

A Real Time Ticket Reporting will be available online via the AMS Reporting Dashboard providing detailed information (including Ticket ID, priority, application, service category, status) on Tickets.

Отчеты по сервисным запросам в реальном времени

Отчеты по сервисным запросам в реальном времени доступны в режиме онлайн на информационной панели отчетов AMS и содержат подробную информацию о Сервисных запросах (включая идентификатор запроса, приоритет, приложение, категорию услуг и статус).

7 Dispute Resolution

Each party will nominate a representative who will be the other party's prime point of contact with respect to the performance of the Application Management Services. Each party will further nominate a representative who will serve as a decision-making authority in case of any dispute or escalation that cannot be settled between the primary points of contact within a reasonable period.

7 Разрешение споров

Каждая сторона назначит представителя, который будет являться основным контактным лицом по вопросам оказания Услуг управления приложениями. Также каждая сторона назначит представителя, обладающего полномочиями для принятия решений по спору или его эскалации, которые невозможно разрешить силами основных контактных лиц в разумные сроки.

Exhibit A: Change Request Procedure

Дополнение А. Процедура запроса на изменение

Exhibit B: Template for Acceptance Protocol

Дополнение Б. Шаблон протокола приемки

Exhibit A: Change Request Procedure

If during the provision of the agreed services changes are identified – changes that in Customer's or SAP's view affect the scope (by material reduction or excess), content, methods, or schedule, they must be agreed documented and tracked in the provided Change Request form. When one party initiates a Change Request (the "Requesting Party"), the other party ("Responding Party") will use reasonable efforts to respond to such Change Request within ten business days of receipt. Further, both parties will use reasonable efforts to either fully execute such Change Request, or mutually agree to abandon such Change Request, within fifteen business days of the Responding Party's receipt of the Change Request.

The parties must agree to, any change in the AMS Services in writing. The following procedure will be used to control a Change Request ("CR"), whether requested by Customer or SAP.

Summary of the Change Request Procedure:

1. All CR's must be made in writing on the CR form described below and shall be submitted to the appropriate Customer or SAP designated point of contact ("receiving party") for the Managed Services in order to initiate any CR.

2. Upon receipt of a CR, the receiving party will assess the requested change to the AMS Services and inform the submitting party of the result of the assessment within a mutually agreeable period.

3. In the case of an affirmative response, Customer will provide SAP with a CR response specifying the effects of the change to the AMS Services and the estimated cost of the additional Services.

4. SAP will review the CR response within a mutually agreeable period and either accept or reject the CR.

5. If SAP accepts the CR, the changes will be integrated into the AMS Services schedules. If rejected by SAP, SAP will only provide the AMS Services to the extent possible, which were agreed to prior to this CR.

Дополнение А. Процедура запроса на изменение

Если в ходе предоставления согласованных услуг появляется необходимость в изменениях, которые, по мнению Заказчика или SAP, отразятся на объеме услуг (т. е. существенно сократят или увеличат его), контенте, методе или графиках, то такие изменения следует согласовывать, документировать и отслеживать в соответствующей форме Запроса на изменение. Если одна сторона делает Запрос на изменение («Запрашивающая сторона»), другая сторона («Отвечающая сторона») предпримет разумные усилия, чтобы ответить на этот Запрос на изменение в течение десяти рабочих дней с момента получения. Кроме того, обе стороны предпримут разумные усилия, чтобы целиком удовлетворить такой Запрос на изменение или согласовать его отклонение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения Запроса на изменение Отвечающей стороной.

Стороны должны согласовать любые изменения в Услугах AMS в письменной форме. Для контроля Запроса на изменение, полученного от Заказчика или из SAP, используется следующая процедура.

Описание Процедуры Запроса на изменение

1. Все Запросы на изменение составляются в письменной форме, приведенной ниже, и направляются соответствующему специально назначенному контактному лицу Заказчика или SAP по Управляемым услугам («получатель») для инициирования Запроса на изменение.

2. После поступления Запроса на изменение получатель выполнит оценку запрашиваемых изменений Услуг AMS и проинформирует отправителя запроса о результатах оценки в течение согласованного периода.

3. В случае положительного ответа Заказчик направляет в SAP ответ на Запрос на изменение, указывая последствия такого изменения для Услуг AMS и оценочную стоимость дополнительных Услуг.

4. SAP рассматривает ответ на Запрос на изменение во взаимно согласованные сроки и либо принимает, либо отклоняет Запрос на изменение.

5. Если SAP принимает Запрос на изменение, изменения включаются в планы-графики Услуг AMS. Если SAP отклоняет Запрос на изменение, SAP продолжает по мере возможности оказывать Услуги AMS в объеме, который был согласован сторонами до этого Запроса на изменение.

6. Neither party is under no obligation to accept any CR.

Information to be provided on the Change Request form:

1. To initiate a CR, the submitting party must provide the following information:

   a. Name of contact(s) submitting and sponsoring the requested change.

   b. Whether the request relates to the AMS Services under this Order From or to additional Services.

   c. Description of the requested change.

2. Once the Change Request is received, SAP will conduct an impact and cost analysis. The following information will be provided as a result of this analysis in the form of a CR response:

   a. Description of the impact, if any, on existing AMS Services.

   b. Description of additional deliverables, if any, required for the Change Request.

   c. Proposed schedule for any additional Services being requested.

   d. Estimate of the change, if any, to the AMS Services fees caused by the Change Request, including the rationale/methodology used for this calculation.

   e. Recommendation on disposition of the CR (approve, disapprove, defer).

If rejected the CR shall be returned to the submitting party with written reasons for rejection and, as appropriate, any alternatives.

A CR that is approved by the parties shall constitute a Change Request and a modification to the applicable Order Form. All approved CR's will be incorporated into the Order Form once Customer and SAP execute the CR form attached hereto. SAP will not perform any Services under the Change Request until the CR has been fully executed by both parties.

The following example shows a template for a Change Request form:

6. Ни одна из сторон не обязана принимать все Запросы на изменение.

Сведения, указываемые в форме Запроса на изменение:

1. Чтобы инициировать Запрос на изменение, его отправитель должен предоставить следующие сведения:

   а) Ф.И.О. контактного лица, направляющего Запрос на изменение и ответственного за запрашиваемое изменение;

   б) касается ли Запрос Управляемых услуг по настоящей Форме заказа или дополнительных Услуг;

   в) описание запрашиваемых изменений.

2. После получения Запроса на изменение SAP выполняет анализ его влияния и стоимости. По результатам этого анализа предоставляются следующие данные в форме ответа на Запрос на изменение:

   а) описание влияния (при наличии) на действующие Управляемые услуги;

   б) описание дополнительных результатов работы (если применимо), необходимых для выполнения Запроса на изменение;

   в) предлагаемый план-график для любых дополнительно запрашиваемых Услуг;

   г) расчет изменений (если применимо) размера вознаграждений за Управляемые услуги в результате такого Запроса на изменение, включая принцип/методику расчета;

   д) рекомендации, отражающие отношение получателя к Запросу на изменение (одобрение, неодобрение, отсрочка).

В случае отклонения Запрос на изменение возвращается подавшей его стороне с письменным изложением причин отклонения и альтернативных вариантов, если таковые возможны.

Запрос на изменение, утвержденный сторонами, представляет собой Запрос на изменение и модификацию соответствующего Договора. После подписания Заказчиком и SAP прилагаемой формы Запроса на изменение все утверждаемые Запросы на изменение будут включаться в Договор. SAP не будет оказывать Услуги по Запросу на изменение, пока он не будет подписан обеими сторонами.

Далее показан шаблон формы Запроса на изменение:

Change Request: [CR #]

to

Order Form for Managed Services (Application Management Services)

SAP Reference No. <Insert Order Number>

Between

<SAP> **("SAP")**

And

_____ **("Customer")**

This document must be completed and submitted to the appropriate person to commence any change order.

1. Describe reason for requested change:
2. Describe impact, if any, on existing Managed Services:
3. State estimated fee change, if known. Provide a rationale/methodology for used to calculate any change:
4. Change Process:
5. Scheduled Date for Change:
6. Terms and Conditions:

IN WITNESS WHEREOF, the parties have so agreed as of the date written above.

Accepted By:	Accepted By:
SAP	**[Customer]**
By:	By:
_____	_____
Print Name: **[SAP Representative]**	Print Name: **[Approver]**
Title: **[Title]**	Title: **[Title]**
Date:	Date:

Запрос на изменение №

к

Договору на предоставление управляемых услуг (Услуги управления приложениями)

Ссылочный номер SAP <вставьте номер заказа>

между

<SAP> **(«SAP»)**

и

_____ **(«Заказчик»)**

Настоящий документ заполняется и подается соответствующему лицу с целью инициировать заказ на изменение.

1. Опишите причины запрашиваемого изменения:
2. Опишите влияние (при наличии) на действующие Управляемые услуги:
3. Укажите расчетное изменение суммы вознаграждения (если известно). Приведите принцип/методику, использованные для расчета изменения:
4. Процесс изменения:
5. Планируемая дата изменения:
6. Условия:

В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО стороны скрепили соглашение своими подписями в указанную выше дату.

Принято:	Принято:
SAP	**[Заказчик]**
В лице:	В лице:
_____	_____
Ф.И.О.: **[представитель SAP]**	Ф.И.О. печатными буквами: **[утверждающее лицо]**
Должность: **[Должность]**	Должность: **[Должность]**
Дата:	Дата:

Change Request		**Sales Order**			
Запрос на изменение		**Соглашение об оказании услуг по сопровождению программного обеспечения**			
SAP		**SAP P.O.**			
SAP		**П/я SAP**			
SAP Number		**Original**			
Номер SAP		**Оригинал**		**Номер SAP**	
Item	**Invoice Text (40 char)**	**Amount**	**One-Time Monthly**	**Full Partial**	**Begin Bill Month**
Позиция	**Текст счета (40 символов)**	**Сумма**	**Разовый / ежемесячный**	**Полный / частичный**	**Начало с расчетного месяца**

Exhibit B: Template for Acceptance Protocol **Дополнение Б. Шаблон протокола приемки**

Acceptance Protocol

Engagement Name:

Working Package:

Протокол приемки

Имя взаимодействия:

Рабочий пакет:

Customer Project Manager		**SAP Engagement Manager**	
Руководитель проекта со стороны Заказчика		**Менеджер по взаимодействию SAP**	
Order No.			
№ заказа			
Customer	Customer Name Department or Contact Person Street, No. ZIP Code, City		
Заказчик	Имя заказчика Отдел или контактное лицо Улица, № дома Почтовый индекс, город		

1 Handover of Engagement Results

The subject matters of the contract subsequently specified were handed over and were defined in detail in the following documents:

1 Передача результатов взаимодействия

Были переданы перечисленные ниже результаты Проекта, подробно описанные в следующих документах:

ID	Deliverable	Document	Date	Comments
ИД	**Результат работы**	**Документ**	**Дата**	**Комментарии**
1	Kick off Workshop			
1	Начальный семинар			
2	Monthly report			
2	Ежемесячный отчет			
3	ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year			
3	Отчет по обеспечению качества ISAE 3402 дважды в год			

Place, Date	SAP Engagement Manager
Место, дата	Менеджер взаимодействий SAP

Acceptance Statement	
Акт приемки	
☐	The activity results have been generated as mutually agreed in the contract. Consequently, the contract has been fulfilled on part of SAP to the full extent. The Customer hereby declares his acceptance.
☐	Полученные результаты работ соответствуют взаимным договоренностям, изложенным в контракте. Таким образом, контракт признается выполненным со стороны SAP в полном объеме. Настоящим Заказчик объявляет о приемке выполненных работ.
☐	The activity results show defects, which do not preclude acceptance and which impair the usefulness of the contracts goods, works and services only to an insubstantial extent. These open issues listed below shall be rectified. The Customer hereby declares his acceptance.
☐	В представленных результатах имеются дефекты, не препятствующие приемке и лишь в незначительной степени влияющие на практическую ценность товаров, работ и услуг контракта. Ниже перечислены нерешенные проблемы, подлежащие устранению. Настоящим Заказчик объявляет о приемке выполненных работ.
☐	The activity results show substantial defects, which preclude acceptance. Acceptance is refused. The open issues will be listed below.
☐	В результатах работ обнаружены существенные дефекты, препятствующие приемке. В приемке отказано. Ниже перечислены нерешенные проблемы.

No.	**Ref. to ID**	**Open Issue**	**Responsible**	**Deadline**
№	**Ссылка на ид.**	**Нерешенная проблема**	**Ответственный**	**Срок**

Place, Date	Customer
Место, дата	Заказчик