

Service Descriptions

Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services) Description

1. Definitions.

“**Business Day**” means any days from Monday to Friday with the exception of the public holidays observed at Customer location as specified in the applicable Order Form.

“**Business Hours**” means business hours (8 a.m. until 6 p.m. local time) at Customer location on Business Days.

“**Change Request**” means any changes in the HEC Service as described in a written document signed by the parties and referencing the applicable Order Form.

“**Computing Environment**” means the SAP provided data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the HEC Service for the Customer, and includes the Development Computing Environment (DEV), the Production Computing Environment (PRD), and the Quality Assurance Computing Environment (QAS) as agreed in the Order Form.

“**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.

“**Downtime**” means the total number of hours in any given month during which the Software, as applicable, is not able to respond to end-user or inter-system interaction requests, excluding any such time resulting from the causes listed in section 6.2 below.

“**HEC Service(s)**” means HANA Enterprise Cloud (HEC) services for productive purpose (HEC Production Cloud) or for a project phase (HEC Cloud Start) and/or Application Management Services (AMS) for HANA Enterprise Cloud Applications, which Customer has purchased pursuant to a Scope Document and Order Form. The HEC Production Cloud Services can be based on a BYOL (Bring Your Own License) approach or by using Subscription Software; that means there are two options: HEC Production Cloud (BYOL) or HEC Production Cloud with Subscription Software. Any services not included in the HEC Roles and Responsibilities document shall be deemed out of scope for the HEC Services. HEC Services shall be understood to be included in the definition of “Services” and “Cloud Services” as those terms are used in the Agreement.

“**Hosted Software**” means the software owned or licensed by Customer (BYOL “Bring Your Own License” – approach) and which Customer provides to SAP to be hosted as part of the HANA Enterprise Cloud for Production or HANA Enterprise Cloud for Projects service and/or also Subscription Software as part of the HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software service purchased by Customer in an Order Form, including all SAP applications which are installed in the Computing Environment and supported via the applicable HEC Service, any application software, whether licensed from SAP or provided from a third party (where SAP has consented in writing to the use of such third party software), as well as all database software required to run the applications, but excluding any Subscription Software. Applications, databases,

Opisy Usługi

Opis usług Managed Services (HANA Enterprise Cloud i Usługi zarządzania aplikacjami)

1. Definicje.

„**Dzień roboczy**” oznacza jakiegokolwiek dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w lokalizacji Klienta wymienionych w odpowiednim Formularzu zamówienia.

„**Godziny pracy**” oznaczają godziny pracy w Dniu roboczym (od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego) w lokalizacji Klienta.

„**Wniosek o zmianę**” oznacza wszelkie zmiany w Usłudze HEC określone w pisemnym dokumencie podpisanym przez strony, który odwołuje się do stosownego Formularza zamówienia.

„**Środowisko obliczeniowe**” oznacza dostarczone przez firmę SAP centra danych, serwery, wyposażenie sieciowe, systemy operacyjne i mechanizmy przechowywania danych używane przez firmę SAP do świadczenia Usługi HEC na rzecz Klienta i obejmuje Projektowe środowisko obliczeniowe (DEV), Produkcyjne środowisko obliczeniowe (PRD) oraz Środowisko obliczeniowe zapewnienia jakości (QAS) zgodnie z Formularzem zamówienia.

„**Projektowe środowisko obliczeniowe**” (DEV) oznacza tę część Środowiska obliczeniowego, która jest wykorzystywana wyłącznie do opracowywania i testowania wprowadzanych zmian konfiguracji lub aplikacji.

„**Przestój**” oznacza łączną liczbę godzin w danym miesiącu, podczas których Oprogramowanie, stosownie do przypadku, nie może odpowiadać na żądania użytkownika końcowego lub żądania interakcji międzysystemowej, z wyłączeniem czasu wynikającego z przyczyn wymienionych w sekcji 6.2 poniżej.

„**Usługi HEC**” oznaczają usługi HANA Enterprise Cloud (HEC) wykorzystywane do celów produkcyjnych (HEC Production Cloud) lub do fazy projektowej (HEC Cloud Start) i/lub Usługi zarządzania aplikacjami (AMS) dla aplikacji HANA Enterprise Cloud, które Klient zakupił zgodnie z Dokumentem zakresu i Formularzem zamówienia. Usługi HEC Production Cloud mogą opierać się na modelu wnoszenia własnych licencji (BYOL) lub wykorzystywaniu Oprogramowania subskrybowanego; oznacza to, że istnieją dwie opcje: HEC Production Cloud (BYOL) lub HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym. Wszelkie usługi nieuwzględnione w Dokumencie zawierającym opis zadań i obowiązków związanych z Usługami HEC uznaje się za wykraczające poza zakres Usług HEC. Usługi HEC uznaje się za uwzględnione w definicji pojęć „Usługi” oraz „Usługi chmurowe” zgodnie ze stosowaniem tych pojęć w Umowie.

„**Oprogramowanie hostowane**” oznacza oprogramowanie należące do Klienta lub przez niego licencjonowane (model wnoszenia własnej licencji, BYOL), które Klient przekazuje firmie SAP do hostowania w ramach usług HANA Enterprise Cloud for Production lub HANA Enterprise Cloud for Projects, i/lub także Oprogramowanie subskrybowane stanowiące część usługi HANA Enterprise Cloud for Production z Oprogramowaniem subskrybowanym, nabyte przez Klienta za pomocą Formularza zamówienia, w tym wszystkie aplikacje firmy SAP zainstalowane w Środowisku obliczeniowym i obsługiwane za pośrednictwem stosownej Usługi HEC, wszelkie oprogramowanie aplikacji, licencjonowane od firmy SAP lub dostarczane przez inną firmę (w którym to przypadku firma SAP wyraziła pisemną zgodę na użytkowanie rzeczzonego oprogramowania innej firmy), jak również wszelkie oprogramowanie baz danych wymagane do uruchomienia aplikacji z wyjątkiem jakiegokolwiek

software, tools, and components that are licensed by Customer from any third party may only be hosted by SAP as part of the HEC Service with the prior written consent of SAP.

“**Incidents**” means unplanned interruptions or material reduction in service quality reported by Named Users of the Customer.

“**Incident Response Time (IRT)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time that the SAP Support organization is notified of the Customer-reported Incident and the first action taken by an SAP support person, familiar with the Customer’s environment, to repair the Incident

“**Solution Time (ST)**” means the amount of time (e.g. in hours or minutes) between the time the SAP Support organization is notified of the Customer-reported Incident 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 Solution Time (ST) does not include the time, when the ticket is on customer or partner (technology or software partner of SAP) side. Solution Time (ST) will be only monitored for Incident Management tickets and if contractually agreed.

“**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.

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

“**Point of Demarcation**” means the outbound firewall/VPN device of the Computing Environment.

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

“**QAS**” (**Quality Assurance Computing Environment**) means that part of the Computing Environment which is used primarily for the execution of training exercises and/or the testing of application configuration and development.

“**Subscription Software**” means software for which the customer received use rights and maintenance by SAP on a subscription base. Subscription Software shall be understood to be part of the HEC Production Cloud with Subscription Software service for purposes of the Agreement. .

“**Technical Availability (TA)**” means a percentage calculated by dividing the Uptime by the total number of hours in the same month. Technical Availability of the individual SAP system (PRD, QAS or DEV) in the Customer’s Computing Environment is in accordance with Section 3 of the Order Form.

“**VPN**” means a Virtual Private Network that is a secure data network that utilizes the internet to connect geographically distant offices.

“**Termination Date**” means the effective date of a valid termination effected in accordance with terms of the Agreement.

Oprogramowania subskrybowanego. Aplikacje, bazy danych, oprogramowanie, narzędzia i składniki licencjonowane przez Klienta od strony trzeciej mogą być hostowane przez firmę SAP wyłącznie w ramach Usługi HEC za uprzednią pisemną zgodą firmy SAP.

„**Incydenty**” oznaczają nieplanowane przerwy lub istotne obniżenie jakości świadczonych usług zgłoszone przez Użytkowników Nazwanych Klienta.

„**Czas reakcji na incydent**” (**IRT**) jest zdefiniowany jako czas (np. w godzinach lub w minutach), który upłynął od powiadomienia Pomocy technicznej SAP o zgłoszeniu Incydentu przez Klienta do podjęcia pierwszych działań przez osobę z działu pomocy technicznej SAP znającą środowisko Klienta w celu zapewnienia rozwiązania dotyczącego zdarzenia.

„**Czas dostarczenia rozwiązania**” (**ST**) oznacza czas (np. w godzinach lub w minutach), który upłynął od powiadomienia Pomocy technicznej SAP o zgłoszeniu Incydentu przez Klienta do przekazania Klientowi pierwszego rozwiązania (oznaczenie zgłoszenia sygnaturą „propozycja rozwiązania przedstawiona Klientowi” (wyjątkowo można je ustawić ręcznie w przypadku obejścia)). Czas dostarczenia rozwiązania (ST) nie obejmuje czasu, w którym zgłoszenie znajduje się po stronie klienta lub partnera firmy SAP w zakresie technologii lub oprogramowania. Czas dostarczenia rozwiązania (ST) będzie monitorowany wyłącznie w przypadku zgłoszeń związanych z Zarządzaniem incydentami oraz jeśli tak uzgodniono w umowie.

„**Umowa licencyjna**” oznacza umowę zawartą z firmą SAP (lub Podmiotem powiązaniem z SAP AG lub uprawnionym sprzedawcą oprogramowania SAP), w ramach której Klient uzyskał prawa licencyjne do używania oprogramowania SAP obejmującego część lub całość Oprogramowania hostowanego.

„**Dane Klienta**” oznaczają wszelką zawartość, materiały, dane i informacje wprowadzone do Środowiska obliczeniowego przez Klienta lub jego Użytkowników Nazwanych.

„**Punkt demarkacyjny**” oznacza zaporę sieciową ruchu wychodzącego/urządzenie VPN Środowiska obliczeniowego.

„**Produkcyjne środowisko obliczeniowe**” (**PRD**) oznacza tę część Środowiska obliczeniowego, która jest wykorzystywana wyłącznie do realizacji rzeczywistych operacji gospodarczych.

„**Środowisko obliczeniowe zapewnienia jakości**” (**QAS**) oznacza tę część Środowiska obliczeniowego, która jest wykorzystywana głównie do realizacji ćwiczeń szkoleniowych i/lub testowania projektu i konfiguracji aplikacji.

„**Oprogramowanie subskrybowane**” oznacza oprogramowanie, do którego klient otrzymał prawa użytkowania i które zostało objęte usługami serwisowymi świadczonymi przez firmę SAP na podstawie licencji. Dla celów Umowy Oprogramowanie subskrybowane traktuje się jako część usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym.

„**Dostępność techniczna**” (**TA**) oznacza procentową wartość obliczoną przez podzielenie Czasu sprawności przez łączną liczbę godzin w danym miesiącu. Dostępność techniczna poszczególnych systemów firmy SAP (PRD, QAS lub DEV) w Środowisku obliczeniowym Klienta jest zgodna z Sekcją 3 Formularza zamówienia.

„**VPN**” oznacza wirtualną sieć prywatną, która jest bezpieczną siecią danych wykorzystującą Internet do połączenia biur oddalonych od siebie fizycznie.

„**Dzień rozwiązania**” oznacza datę wejścia w życie ważnego rozwiązania dokonanego zgodnie z warunkami Umowy.

„Uptime” means the total number of hours in any given month less the total Downtime for such month.

2. HANA Enterprise Cloud (HEC) Services

2.1. General

HANA Enterprise Cloud (HEC) Services means the services for operating Hosted Software in a data center facilities, servers, networking equipment, operating systems, and data storage mechanisms used by SAP to provide the services for the Customer. The Hosted Software can be owned / licensed by the customer (BYOL approach) or can also include Subscription Software.

The Hosted Software can include the Development (DEV), Quality Assurance (QAS) and the Production Computing Environment (PRD). The relevant configuration is defined and agreed in the relevant Scope Document. SAP provides services to manage the Hosted Software as further specified in Exhibit A.

- Storage management
- Management of the used operating systems including system startup/shutdown
- Data base management
- Security management
- Change control management
- System installation
- General NetWeaver and ABAP Operations

As part of the HEC Services SAP will install the Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Software and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. The Exhibit A includes a detailed and complete description of service items. Any services not included in the Exhibit A shall be deemed out of scope for the HEC Service.

Additional Managed Services may be requested by the Customer via the Change Request Procedure. SAP shall have the exclusive right to determine and manage all resources used in providing the Managed Services. SAP may subcontract some or all of the components of the Managed Services to an SAP affiliated company or any qualified third party as SAP deems appropriate. In the event that the Managed Services are sub contracted to a third party as provided in this paragraph, SAP shall remain liable for the acts and omissions of that subcontractor in its performance of those Managed Services.

If not otherwise stated in the relevant section, the descriptions of the service in section 3 to 11 shall apply to all HEC services in the same way.

2.2. HEC Cloud Start

HEC Cloud Start is based on the BYOL approach only, Subscription Software is not in scope of this service. The standard term of the HEC Cloud Start service is 1 month to 1 year. The main intent of this service is to develop and create a customer specific landscape and configuration i.e. during an implementation project which is then ready to perform the HEC services in a productive way in the next stage (see HEC Production

„Czas sprawności” oznacza różnicę pomiędzy łączną liczbą godzin w danym miesiącu i łącznym Przejściem w tym miesiącu.

2. Usługi HANA Enterprise Cloud (HEC)

2.1. Informacje ogólne

Usługi HANA Enterprise Cloud (HEC) oznaczają usługi do obsługi Oprogramowania hostowanego w centrach danych, na serwerach, w wyposażeniu sieciowym i mechanizmach przechowywania danych używanych przez firmę SAP do świadczenia usług na rzecz Klienta. Oprogramowanie hostowane może być własnością/być licencjonowane przez klienta (w modelu wnoszenia własnych licencji) lub może też obejmować Oprogramowanie subskrybowane.

Oprogramowanie hostowane może obejmować Projektowe środowisko obliczeniowe (DEV), Środowisko obliczeniowe zapewnienia jakości (QAS) oraz Produkcyjne środowisko obliczeniowe (PRD). Właściwa konfiguracja została określona i uzgodniona w odpowiednim Dokumencie zakresu. Firma SAP świadczy usługi zarządzania Oprogramowaniem hostowanym, jak wyszczególniono w Załączniku A.

- Zarządzanie pamięcią
- Zarządzanie wykorzystywanymi systemami operacyjnymi, w tym uruchomieniem/zamykaniem systemu
- Zarządzanie bazą danych
- Zarządzanie zabezpieczeniami
- Zarządzanie kontrolą zmian
- Instalacja systemu
- Ogólne działania w systemach Netweaver i ABAP

W ramach Usług HEC firma SAP zainstaluje Oprogramowanie w Środowisku obliczeniowym, skonfiguruje odpowiednie agenty monitorowania sprzętu i oprogramowania pod kątem Środowiska obliczeniowego i Oprogramowania oraz przedstawi Klientowi procedury firmy SAP dotyczące pomocy technicznej i komunikacji. Załącznik A zawiera szczegółowy i pełny opis elementów usługi. Wszelkie usługi nieuwzględnione w Załączniku A uznaje się za wykraczające poza zakres Usługi HEC.

Klient może za pomocą procedury Wniosku o zmianę zażądać świadczenia dodatkowych usług Managed Services. Firma SAP ma wyłączne prawo do określenia wszystkich zasobów wykorzystywanych do świadczenia usług Managed Services oraz do zarządzania tymi zasobami. Firma SAP może przekazać realizację niektórych lub wszystkich składników usług Managed Services powiązanej z nią spółce lub dowolnej wykwalifikowanej firmie zewnętrznej według własnego uznania. W przypadku zlecenia realizacji usług Managed Services firmie zewnętrznej, jak przewidziano w niniejszym punkcie, firma SAP pozostaje odpowiedzialna za działania i zaniechania podwykonawcy w zakresie świadczenia tych usług Managed Services.

Opisy usług w sekcjach 3–11 mają zastosowanie w taki sam sposób do wszystkich usług HEC, o ile w odpowiedniej sekcji nie określono inaczej.

2.2. Usługa HEC Cloud Start

Usługa HEC Cloud Start jest oparta wyłącznie na modelu wnoszenia własnych licencji, zakres tej usługi nie obejmuje Oprogramowania subskrybowanego. Standardowy okres świadczenia usługi HEC Cloud Start wynosi od 1 miesiąca do 1 roku. Głównym celem tej usługi jest projektowanie i tworzenie środowiska oraz konfiguracji dostosowanych do potrzeb klienta, np. podczas projektu wdrożenia, który następnie jest gotowy do produktywnej realizacji usług HEC na kolejnym etapie (patrz HEC

Cloud).

The SLA Technical Availability (see section 6.2.) is limited to 95% and the highest possible priority for any Incidents is "High".

The customer can terminate the Order Form for HEC Cloud Start for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice at any time and without any additional termination fee. HEC Cloud Start has a weekly consumption base fee, to be invoiced monthly in arrears.

The following data bases can be supported within HEC Cloud Start: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations.

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

HEC Production Cloud is possible on the BYOL approach and also for Subscription Software. This section describes the conditions for HEC Production Cloud (BYOL), please notice the details for subscription in the following section.

The term of a HEC Production Cloud (BYOL) is between 36 and 60 month. SAP will operate the Hosted Software in the Computing Environment and the customer can use the services for productive use (at least on system with PRD mode of use must be part of the services). The SLA as described in section 6 are fully available for this service.

The customer can terminate the Order Form for HEC Production Cloud (BYOL) for convenience before the agreed term expires by at any time but with an additional termination fee as described in Section 10. HEC Production Cloud has a monthly fee, to be invoiced annually in advance.

The following data bases can be supported within HEC Production Cloud: SAP HANA, Sybase ASE and also Microsoft SQL in case that neither HANA nor ASE is compatible with the customer solution. The main restriction for HEC Cloud Start is, that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations,

Production Cloud).

Dostępność techniczna zgodnie z Umową dotyczącą poziomu usług (patrz sekcja 6.2.) jest ograniczona do 95% a najwyższy możliwy priorytet dla wszelkich Incydentów to „Wysoki”.

Klient może rozwiązać bez podawania przyczyny, w dowolnym czasie i bez dodatkowych opłat za rozwiązanie, porozumienie wynikające z Formularza zamówienia dla usługi HEC Cloud Start przed upływem uzgodnionego okresu poprzez złożenie z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem powiadomienia o rozwiązaniu. Usługa HEC Cloud Start jest objęta tygodniową opłatą podstawową za korzystanie, fakturowaną miesięcznie z dołu.

W ramach usługi HEC Cloud Start mogą być obsługiwane następujące bazy danych: SAP HANA, Sybase ASE, a także Microsoft SQL w przypadku, gdy ani HANA, ani ASE nie są kompatybilne z rozwiązaniem klienta. Głównym ograniczeniem usługi HEC Cloud Start jest to, że klient może wykorzystywać dostarczone usługi wyłącznie do celów testowych lub związanych z projektowaniem, a nie do codziennych czynności biznesowych.

2.3. Usługa HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji)

Usługa HEC Production Cloud jest dostępna w modelu wnoszenia własnych licencji, a także dla Oprogramowania subskrybowanego. Niniejsza sekcja opisuje warunki świadczenia usługi HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji), szczegóły subskrypcji znajdują się w kolejnej sekcji.

Okres świadczenia usługi HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji) wynosi od 36 do 60 miesięcy. Firma SAP będzie obsługiwać Oprogramowanie hostowane w Środowisku obliczeniowym, zaś klient może korzystać z usług do produktywnego użytkowania (przynajmniej jeden system z trybem użytkowania PRD musi stanowić część usług). Jak opisano w sekcji 6 postanowienia Umowy dotyczącej poziomu usług są w pełni dostępne dla tej usługi.

Klient może bez podawania przyczyny, w dowolnym momencie, rozwiązać porozumienie wynikające z Formularza zamówienia dla usługi HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji) przed upływem uzgodnionego okresu, ale za dodatkową opłatą za rozwiązanie, jak opisano w sekcji 10. Usługa HEC Production Cloud jest objęta miesięczną opłatą, fakturowaną rocznie z góry.

W ramach usługi HEC Production Cloud mogą być obsługiwane następujące bazy danych: SAP HANA, Sybase ASE, a także Microsoft SQL w przypadku, gdy ani HANA, ani ASE nie są kompatybilne z rozwiązaniem klienta. Głównym ograniczeniem usługi HEC Cloud Start jest to, że klient może wykorzystywać dostarczone usługi wyłącznie do celów testowych lub związanych z projektowaniem, a nie do codziennych czynności biznesowych.

2.4. HEC Production Cloud with Subscription Software

This service is similar to HEC Production Cloud (BYOL) regarding the service scope but with following important differences

- a) The compensation for the use rights and the SAP support (Enterprise Support) for the Subscription Software is included in the recurring monthly fee. The customer receives no ownership to the Subscription Software.
- b) The term of such HEC Production Cloud with Subscription Software can be only 36 month, longer or shorter terms are not possible.
- c) The Order Form for this HEC Production Cloud with Subscription Service cannot be terminated for convenience. Customer's right to access the Subscription Software ends upon the earlier of expiration of the initial term or any applicable renewal term, or early termination of the Order Form in accordance with the terms of the Agreement.

HEC Production Cloud with Subscription Software has a monthly recurring fee, to be invoiced annually in advance. The usable data bases are the same as in HEC Production Cloud (BYOL). Also the SLA in section 6 are fully applicable for this service.

2.5. Application Management Services (AMS) for HEC

The Application Management Services (AMS) consultant(s) assigned to this engagement will assist Customer in the ongoing application support of their SAP HANA Enterprise Cloud solution. The AMS Services for HEC to be provided by SAP hereunder are limited to the following scope and is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (Exhibit A).

All other services, systems, applications and location supported etc. are not in the scope. The Customer must select the applicable Application Management Service in the relevant Scope Document and specify some details in the Order Form.

The following standard Application Management Services will be provided to the extent as described in the Exhibit A: Roles and Responsibilities:

- **Incident Management;** means Ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis and resolution of Incidents according to defined solution scope and SLA's, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Problem Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, root

2.4. Usługa HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym

Usługa ta jest podobna do usługi HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji) po kątem zakresu, ale istnieją między nimi następujące istotne różnice:

- a) Wynagrodzenie z tytułu praw użytkowania i pomocy technicznej SAP (Enterprise Support) dla Oprogramowania subskrybowanego jest wliczone w cykliczną opłatę miesięczną. Klient nie uzyskuje prawa własności do Oprogramowania subskrybowanego.
- b) Okres świadczenia takiej usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym może wynosić wyłącznie 36 miesięcy, nie jest możliwe świadczenie usługi przez dłuższy lub krótszy okres.
- c) Porozumienia wynikającego z formularza zamówienia dla niniejszej usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym nie można wypowiedzieć bez podania przyczyny. Prawo klienta do dostępu do Oprogramowania subskrybowanego przestaje mu przysługiwać po wygaśnięciu okresu początkowego lub każdego stosownego okresu odnowienia lub wczesnym rozwiązaniu porozumienia wynikającego z Formularza zamówienia zgodnie z warunkami niniejszej Umowy, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

Usługa HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym jest objęta cykliczną miesięczną opłatą, fakturowaną rocznie z góry. Użytkowane bazy danych są takie, jak w przypadku usługi HEC Production Cloud (w modelu wnoszenia własnych licencji). Postanowienia Umowy dotyczącej poziomu usług z sekcji 6 także mają pełne zastosowanie do niniejszej usługi.

2.5. Usługi zarządzania aplikacjami (AMS) dla HEC

Konsultanci ds. Usług zarządzania aplikacjami (AMS) wyznaczeni do tego zadania będą wspomagać Klienta zapewniając bieżącą pomoc techniczną dla rozwiązania SAP HANA Enterprise Cloud. Usługi zarządzania aplikacjami dla rozwiązania HEC, które mają być świadczone przez firmę SAP na mocy niniejszej umowy są ograniczone do następującego zakresu i wymagają wypełnienia przez Klienta swoich zobowiązań opisanych w dokumencie Zadania i obowiązki dotyczącym Usług HEC (Załącznik A).

Wszelkie inne obsługiwane usługi, systemy, aplikacje i lokalizacje itp. nie są objęte zakresem. Klient musi wybrać odpowiednią Usługę zarządzania aplikacjami w danym Dokumencie zakresu i podać pewne informacje w Formularzu zamówienia.

Następujące standardowe Usługi zarządzania aplikacjami będą świadczone w zakresie opisanym w Załączniku A: Zadania i obowiązki:

- **Zarządzanie incydentami;** oznacza przyjmowanie zgłoszeń kluczowych użytkowników zgodnie z określonymi Umowami dotyczącymi poziomu usług, analizę i rozwiązywanie Incydentów zgodnie z określonym zakresem rozwiązania i Umowami dotyczącymi poziomu usług, zalecenia dotyczące doskonalenia aplikacji i systemu, dokumentowanie zgłoszeń, a w razie potrzeby: zaangażowanie Pomocy technicznej poziomu trzeciego.
- **Zarządzanie problemami;** oznacza przyjmowanie zgłoszeń kluczowych użytkowników zgodnie z określonymi Umowami

cause analysis and resolution of problems according to defined solution scope, recommendations on application- and system optimization, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support

- **Change Management;** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, analysis of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's, scope definition, commercial validation and creation of requests for change with customer project manager; for requests for change in the scope defined in this section: ticket-based documentation, planning and deployment of Requests for Change according to defined solution scope and SLA's and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Request Fulfillment,** means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, implementation of service request, request for continuous operations and agreed standard change according to defined solution scope and SLA's, ticket-based documentation
- **Proactive Event Management (Monitoring),** means 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, proactive adjustment to relevant parameter to avoid further issues, ticket-based documentation and if required: request involvement of 3rd Level Support
- **Proactive Services for SAP Applications,** means specific service activities defined for the customer specific landscape to be carried in proactive mode as specified in the Scope Document or Order Form.

As part of the engagement, SAP will provide selected services as agreed in the Scope Document and/or Order Form up to an agreed upon 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 Order Form for AMS.

The nature and type of support activities are defined in the Exhibit A: Roles and Responsibilities. Some services will require tasks to be performed by both Customer and SAP personnel for the successful completion of the service. The specific roles and responsibilities of SAP and Customer are specified in detail in the Service Description.

The single platform to be used to create support requests to SAP AMS will be SAP Service Market Place (SMP). The SAP Service Market Place is SAP's central portal for all application based support requests via creation of support tickets.

dotyczącymi poziomu usług, analizę przyczyn pierwotnych i rozwiązywanie problemów zgodnie z określonym zakresem rozwiązania, zalecenia dotyczące doskonalenia aplikacji i systemu, dokumentowanie zgłoszeń, a w razie potrzeby: zaangażowanie Pomocy technicznej poziomu trzeciego.

- **Zarządzanie zmianami;** oznacza przyjmowanie zgłoszeń kluczowych użytkowników zgodnie z określonymi Umowami dotyczącymi poziomu usług, analizę Wniosków o zmianę zgodnie z określonym zakresem rozwiązania i Umowami dotyczącymi poziomu usług, określenie zakresu, weryfikację komercyjną i tworzenie wniosków o zmianę z kierownikiem projektu ze strony Klienta; w przypadku wniosków o zmianę w zakresie określonym w tej części: dokumentowanie zgłoszeń, planowanie i wdrażanie Wniosków o zmianę zgodnie z określonym zakresem rozwiązania i Umowami dotyczącymi poziomu usług, a w razie potrzeby: zaangażowanie Pomocy technicznej poziomu trzeciego.
- **Obsługa zgłoszeń** oznacza przyjmowanie zgłoszeń kluczowych użytkowników zgodnie z określonymi Umowami dotyczącymi poziomu usług, wdrożenie zgłoszenia serwisowego, wniosek o nieprzerwane działanie i uzgodnioną zmianę standardową zgodnie z określonym zakresem rozwiązania i Umowami dotyczącymi poziomu usług oraz dokumentowanie zgłoszeń.
- **Aktywne zarządzanie zdarzeniami (Monitoring)** oznacza prowadzenie działań monitorujących określonych w koncepcji monitoringu oraz tworzenie zgłoszeń incydentów dla zidentyfikowanych problemów; monitorowanie alertów, kategoryzację alertów wg poziomu krytyczności oraz tworzenie zgłoszeń incydentów dla alertów krytycznych, podejmowanie działań naprawczych poprzez przetwarzanie zgłoszeń incydentów, aktywną korektę danego parametru w celu uniknięcia kolejnych problemów, dokumentowanie zgłoszeń, a w razie potrzeby: zaangażowanie Pomocy technicznej poziomu trzeciego.
- **Usługi aktywne dla Aplikacji SAP** oznaczają konkretne działania serwisowe określone dla środowiska klienta, które należy wykonać w sposób aktywny zgodnie z Dokumentem zakresu lub Formularzem zamówienia.

W ramach umowy firma SAP będzie świadczyć wybrane usługi zgodnie z Dokumentem zakresu i/lub Formularzem zamówienia z uwzględnieniem maksymalnej uzgodnionej liczby roboczogodzin miesięcznie wedle uznania klienta. Uzgodniona liczba godzin w miesiącu jest określona w Dokumencie zakresu i/lub Formularzu zamówienia Usług zarządzania aplikacjami.

W ramach umowy firma SAP będzie świadczyć wybrane usługi tylko w odniesieniu do rozwiązania i procesów biznesowych SAP z zakresu określonego w Formularzu zamówienia Usług zarządzania aplikacjami.

Charakter i typ działań z zakresu pomocy technicznej określono w Załączniku A: Zadania i obowiązki. Skuteczna realizacja niektórych usług będzie wymagać wykonania zadań zarówno przez Klienta, jak i przez personel firmy SAP. Konkretnie zadania i obowiązki firmy SAP i Klienta określono szczegółowo w Opisie usługi.

Jedyną platformą wykorzystywaną do tworzenia zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej kierowanych do zespołu ds. Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP będzie witryna SAP Service Market Place. SAP Service Market Place to centralny portal firmy SAP do wszystkich zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej na bazie aplikacji, dokonywanych poprzez tworzenie zgłoszeń serwisowych.

Engagement Approach for Application Management Services

Transition

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

This includes in particular:

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

To establish Customer-specific knowledge in the SAP support team, the expertise transfer phase will form part of the set up of the Application Management Services. The intensity and manner of the expertise transfer depends on the Customer's IT organization or implementation partner of Customer, if applicable, and the complexity of Customer 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 expertise transfer phase will be coordinated by the Engagement Manager for SAP with strong cooperation of Customer or the responsible contact partner of Customer if applicable, and also with the project manager responsible for the implementation, if applicable. The expertise transfer will focus on the business processes listed in the Service Level Agreement.

The expertise transfer will provide the SAP team with the necessary knowledge required for the provision of the services, which may, as appropriate include information, records, documents, test scripts and data pertaining to SAP's delivering its in-scope services to the Customer.

The main steps in the Transition phase are as follows:

Transition Planning	Planning and Preparation	Detailed workshops between Customer and SAP (including skills requirements gathering for staffing, knowledge transfer planning, etc.), team on-boarding (Customer related, cultural, etc.), defining responsibility matrix and governance models.
	Setup	Request and provisioning of infrastructure and application accesses and other resources necessary to support Customer. Setting up and testing of ticketing tool.

Podejście do Usług zarządzania aplikacjami oparte na umowie

Przejsście

SAP udostępni strukturę pomocy technicznej w celu zapewnienia, że pracownicy wymagani do świadczenia usług zarządzania aplikacjami są dostępni oraz że mają niezbędną z punktu widzenia branży i klienta znajomość obsługiwanych aplikacji, które będą używane.

W szczególności obejmuje to:

- wyznaczenie Kierownika ds. umowy SAP,
- integrację z procesami Punktu obsługi klienta SAP,
- transfer wiedzy dotyczącej rozwiązania SAP dla danego Klienta do zespołu pomocy technicznej SAP.

Aby ugruntować wiedzę zespołu pomocy technicznej SAP dotyczącą danego Klienta, faza transferu wiedzy będzie stanowić element konfiguracji Usług zarządzania aplikacjami. Intensywność i metoda transferu wiedzy zależą od działu IT Klienta lub od ewentualnego partnera wdrożeniowego Klienta, a także od złożoności rozwiązania IT obsługiwane przez Klienta (liczby systemów, scenariuszy aplikacji, procesów biznesowych i modyfikacji rozwiązania SAP, liczby aplikacji i interfejsów innych dostawców itd.).

Faza transferu wiedzy będzie koordynowana przez Kierownika ds. umowy SAP przy ścisłej współpracy z Klientem lub odpowiedzialnym partnerem do kontaktu ze strony Klienta, jeśli został wyznaczony, a także z kierownikiem projektu odpowiedzialnym za wdrożenie, jeśli został wyznaczony. Transfer wiedzy będzie skupiał się na procesach biznesowych wymienionych w Umowie dotyczącej poziomu usług.

Transfer wiedzy zapewni zespołowi SAP niezbędną znajomość tematu wymaganą do świadczenia usług, która może obejmować odpowiednio informacje, rekordy, dokumenty, skrypty testowe i dane dotyczące świadczenia przez SAP na rzecz Klienta usług objętych zakresem.

Główne etapy fazy przekazywania wiedzy:

Zaplanowanie przekazywania wiedzy	Planowanie i przygotowanie	Szczegółowe warsztaty z udziałem Klienta i firmy SAP (w tym określenie wymagań dotyczących umiejętności na potrzeby rekrutacji, planowania transferu wiedzy itp.), wprowadzanie do zespołu (związane z Klientem, kulturowe itp.), określenie macierzy odpowiedzialności i modeli zarządzania.
	Konfiguracja	Zgłoszenie oraz zapewnienie infrastruktury i dostępu do aplikacji oraz innych zasobów niezbędnych do udzielenia pomocy technicznej Klientowi. Konfiguracja i przetestowanie narzędzia zgłaszania.

Transition Execution	Knowledge Acquisition	SAP to attend expertise transfer sessions led by Customer or responsible contact partner of Customer, if applicable, gather, update and/or prepare documentation, if necessary.
	Finalize Transition Phase	SAP to perform final Operations Readiness checks and move on to coordinate cutover activities
Stabilization	Shadowing	SAP to observe and assist Customer team on-site (locations to be determined) where work is carried out.
	Reverse Shadowing	SAP to perform the work while Customer team to support, as escalation contacts.

Customer's key users will support the SAP service & support team in consolidating the expertise regarding the supported business processes. In addition, Customer will provide access to the system landscape to be supported, the relevant engagement documentation required for Application Management Services, and any other documents, as necessary.

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

Operations

The services described in chapter 2 during live operation 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.

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 can be 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 Order Procedure as defined in Exhibit D. SAP cannot guarantee that it will be able to provide resources for these services.

Realizacja przekazania wiedzy	Nabywanie wiedzy	Firma SAP będzie uczestniczyć w sesjach transferu wiedzy prowadzonych przez Klienta lub odpowiedzialnego partnera do kontaktu ze strony Klienta, jeśli został wyznaczony, a w razie potrzeby zbierać, aktualizować i/lub przygotowywać dokumentację.
	Zakończenie fazy przekazywania wiedzy.	Firma SAP przeprowadzi ostateczne kontrole Gotowości operacyjnej i zajmie się koordynacją działań związanych z przygotowaniem systemu produktywnego do pracy.
Stabilizacja	Towarzystwo	Firma SAP będzie obserwować i wspomagać zespół Klienta w miejscu (lokalizacje do ustalenia) wykonywania prac.
	Towarzystwo odwrotne	Firma SAP wykona pracę, natomiast zespół Klienta udzieli wsparcia merytorycznego jako osoby do kontaktu w celu przekazania problemu.

Kluczowi użytkownicy Klienta udzielą pomocy zespołowi ds. obsługi i pomocy technicznej SAP przy ugruntowywaniu wiedzy dotyczącej obsługiwanych procesów biznesowych. Ponadto Klient udostępni strukturę systemu, która ma być objęta usługą pomocy technicznej, odpowiednią dokumentację umowy wymaganą do świadczenia Usług zarządzania aplikacjami, a w razie potrzeby także inne dokumenty.

Na wstępnym etapie przekazania wiedzy, po szczegółowym omówieniu z Klientem, sporządzony zostanie wspólny plan projektu, który będzie wykorzystywany do śledzenia wszystkich materiałów dostarczanych w tej fazie.

Operacje

Usługi opisane w rozdziale 2 podczas przebiegu produktywnego są świadczone przez firmę SAP zdalnie i będą dokumentowane w zgłoszeniu, które musi być przetworzone zgodnie z procesem obsługi zdarzenia, incydentu, problemu, zgłoszenia lub zarządzania zmianami.

W razie potrzeby firma SAP zapewni także pomoc techniczną na miejscu zgodnie z niniejszą umową przez uzgodnioną liczbę dni na zdarzenie określoną w Formularzu zamówienia Usług zarządzania aplikacjami. Świadczenie usług na miejscu wymaga uprzedniego powiadomienia niezależnie od priorytetu danego problemu. Usługi na miejscu mogą być dokumentowane w zgłoszeniu, które musi być przetworzone zgodnie z procesem obsługi zdarzenia, incydentu, problemu, zgłoszenia lub zarządzania zmianami.

Świadczenie usług na miejscu na życzenie Klienta, które przekracza dane wymogi czasowe, wymaga powiadomienia z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem i musi znaleźć się w Zleceniu zmiany zgodnie z Procedurą zlecenia zmiany określoną w Załączniku D. Firma SAP nie może zagwarantować, że będzie w stanie zapewnić zasoby niezbędne do świadczenia tych usług.

Closure

SAP will handover all documentations and provide support to the expertise transition sessions as may be requested by the Customer during this engagement closure phase.

2.6. Optional services

The following optional services are NOT included in HEC Services, and will NOT be provided by SAP, unless purchased by Customer for a fee and expressly stated in an applicable Order Form or Change Request.

2.6.1. Additional HEC Exit Services.

Customer may elect to purchase the following Transition Services from SAP: (a) services to transition Customer from the HEC Services to replacement services provided by Customer or a third party chosen by Customer, and, (b) Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or other format as mutually agreed. SAP will provide any such Transition Services purchased by Customer upon expiration of the term of HEC Services. The order of these services would require a new Order Form.

2.6.2. Disaster Recovery Services for HEC Productive Cloud (BYOL) and HEC Productive Cloud with Subscription Software

“Disaster” means an event of substantial extent causing significant disrupting the delivery of the HEC Services and may include physical damage or destruction, to the SAP data center or Computing Environment. It can be natural disasters (such as floods, hurricanes, tornadoes or earthquakes) and/or human-induced disasters (including hazardous material spills, infrastructure failure, and bio-terrorism). A Disaster is typically not limited to one individual system or landscape but larger parts of an infrastructure.

“Disaster Recovery Services” (or “DR Services” or “DR”) means the disaster recovery service, process, policies and procedures that are related to preparing for recovery or continuation of technology or infrastructure identified in the applicable Order Form as included in the DR Services. DR is not a process to overcome outages of isolated systems due to hardware or software incidents (i.e, DR is not a substitute or replacement for Technical Availability Service Levels described in this Agreement).



“Metro DR” means a Disaster Recovery Service in which SAP provides the DR Services (with the failover systems) from a data center <100km away from the standard data center, providing lower cost and smaller

Zamknięcie

Na życzenie Klienta firma SAP przekaże mu całą dokumentację i udzieli pomocy technicznej podczas sesji przekazania wiedzy w fazie zamknięcia tej umowy.

2.6. Usługi opcjonalne

Następujące usługi opcjonalne NIE wchodzą w skład Usług HEC i NIE będą świadczone przez firmę SAP, chyba że zostaną nabyte przez Klienta za opłatą i zostaną wyraźnie zaznaczone w stosownym Formularzu zamówienia lub Wniosku o zmianę.

2.6.1. Dodatkowe Usługi HEC w okresie wyjściowym.

Klient może podjąć decyzję o nabyciu od firmy SAP następujących Usług z okresie przejściowym: (a) usług umożliwiających przejście Klienta od Usług HEC do usług zastępczych świadczonych przez Klienta lub inną firmę wybraną przez Klienta oraz (b) dostarczenie Danych Klienta w używanym przez firmę SAP formacie nośnika kopii zapasowej lub w innym formacie uzgodnionym przez obie strony. Firma SAP będzie świadczyć wszelkie takie Usługi w okresie przejściowym nabyte przez Klienta po upływie okresu świadczenia Usług HEC. Zamówienie tych usług wymaga użycia nowego Formularza zamówienia.

2.6.2. Usługi odtwarzania systemu po awarii dla rozwiązań HEC Productive Cloud (BYOL) i HEC Productive Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym

„Awaria” oznacza zdarzenie o znacznym zasięgu powodujące istotne zakłócenia w świadczeniu Usług HEC, które może obejmować fizyczne uszkodzenie lub zniszczenie centrum danych SAP lub Środowiska obliczeniowego. Mogą to być awarie wywołane przyczynami naturalnymi (takimi jak powodzie, huragany, tornada lub trzęsienia ziemi) lub awarie na skutek działań człowieka (obejmujące wycieki niebezpiecznych substancji, awarie infrastruktury i bioterroryzm). Zasięg awarii nie ogranicza się zazwyczaj do jednego odrębnego systemu lub struktury, ale obejmuje większe obszary infrastruktury.

„Usługi odtwarzania systemu po awarii” oznaczają usługę, proces, zasady i procedury odtwarzania systemu po awarii związane z przygotowaniem do odtworzenia lub dalszego działania technologii lub infrastruktury określonych w stosownym Formularzu zamówienia i objętych tymi usługami. Odtwarzanie systemu po awarii nie jest procesem mającym na celu wyeliminowanie przerw w działaniu pojedynczych systemów będących wynikiem incydentów dotyczących sprzętu lub oprogramowania (tzn. nie zastępuje Poziomów usług w zakresie dostępności technicznej opisanych w niniejszej Umowie).

„Odtwarzanie systemu po awarii, opcja miejska” oznacza Usługę odtwarzania systemu po awarii, w ramach której firma SAP świadczy Usługi odtwarzania systemu po awarii (oraz zapewnia systemy do pracy w trybie awaryjnym) z centrum

RPO but more risk regarding a local disaster impacting both data centers.

“**Regional DR**” means a Disaster Recovery Service in which SAP will provide the DR Services (with the failover systems) from a data center over 100km away from the standard data center, to minimize risk of a local disaster affecting both data centers.

“**RPO**” (or “**Recovery Point Objective**”) means the maximum tolerable period in which Customer data might be lost due to a Disaster (i.e. time between last backup and point in time a Disaster occurred).

“**RTO**” (or “**Recovery Time Objective**”) means the duration of time in which the Hosted Software and PRD is unavailable preventing HEC Services in Disaster case (i.e. time between a Disaster and point in time the systems are available again).

SAP provides standard DR Services with predefined parameters regarding RPO/RTO for defined system characteristics to the extent that prerequisites and conditions are fulfilled. SAP shall be excused from its DR Services obligations to the extent (and for the duration during which) Customer fails to achieve any of the following pre-requisites and such failure prevents SAP from performing the applicable DR Services:

- The applicable components are technically used as they are provided by SAP; any custom or 3rd party developments or modifications affecting them are not covered (excluding development/modifications done in ABAP only systems using SAP ABAP standard development tools, and excluding any third party products embedded in the SAP software).
- The applicable systems stay within expressly agreed boundaries regarding size and layout
- Interfaces in DR scope are limited to interfaces/protocols supported by SAP systems out of the box (e. g. RFC, web service calls, Flat Files, XML and IDocs) for components located in the DC. Any interfaces that require additional solutions or components within the HEC landscape, as well as external connectivity, are outside of the standard DR scope.
- All repositories containing Customer Data that need to be replicated to the DR site are databases; otherwise, RPO times can be substantially longer, thus does not fall under the definition of standard DR services.

The relevant parameters depend on the chosen DR layout (Metro DR/ Regional DR), the database platform used, and the adherence to above listed conditions for standard DR services. The predefined c parameters for these standard DR services are:

danych oddalonego o mniej niż 100 km od standardowego centrum danych, co zapewnia niższe koszty oraz krótszy Cel punktu przywracania, ale zwiększa ryzyko związane z objęciem obu centrów danych awarią o zasięgu lokalnym.

„**Odtwarzanie systemu po awarii, opcja regionalna**” oznacza Usługę odtwarzania systemu po awarii, w ramach której firma SAP świadczy Usługi odtwarzania systemu po awarii (oraz zapewnia systemy do pracy w trybie awaryjnym) z centrum danych oddalonego o ponad 100 km od standardowego centrum danych w celu zminimalizowania ryzyka związanego z objęciem obu centrów danych awarią o zasięgu lokalnym.

„**Cel punktu przywracania**” oznacza maksymalny tolerowany okres, w którym Dane Klienta mogą zostać utracone z powodu awarii (tzn. okres pomiędzy momentem utworzenia ostatniej kopii zapasowej a wystąpieniem awarii).

„**Cel czasu przywracania**” oznacza czas, w którym Oprogramowanie hostowane oraz tryb PRD są niedostępne, uniemożliwiając świadczenie Usług HEC w sytuacji awarii (tzn. okres pomiędzy wystąpieniem awarii a momentem ponownego udostępnienia systemów).

Firma SAP świadczy standardowe Usługi odtwarzania systemu po awarii ze wstępnie zdefiniowanymi parametrami dotyczącymi Celu punktu przywracania/Celu czasu przywracania w odniesieniu do zdefiniowanych cech systemu w zakresie, w jakim spełnione są warunki wstępne i wymogi. Firma SAP jest zwolniona ze swoich obowiązków związanych z Usługami odtwarzania systemu po awarii w zakresie, w jakim (i w okresie, w którym) Klient nie spełnia żadnego z następujących warunków wstępnych, co uniemożliwia firmie SAP świadczenie stosownych Usług odtwarzania systemu po awarii:

- Stosowne składniki są pod względem technicznym używane tak, jak zostały dostarczone przez firmę SAP; żadne niestandardowe ani pochodzące od innych firm projekty ani modyfikacje wpływające na stosowne składniki nie są objęte usługami (z wyjątkiem projektów/modyfikacji dokonanych wyłącznie w systemach ABAP z wykorzystaniem standardowych narzędzi programistycznych SAP ABAP oraz z wyjątkiem jakichkolwiek produktów innych firm osadzonych w oprogramowaniu firmy SAP).
- Stosowne systemy pozostają w wyraźnie uzgodnionych granicach dotyczących rozmiaru i układu.
- W przypadku składników znajdujących się w centrum danych interfejsy w zakresie Usług odtwarzania systemu po awarii są ograniczone do interfejsów/protokołów obsługiwanych bezpośrednio przez systemy firmy SAP (np. RFC, wywołania usługi sieci web, pliki płaskie, XML oraz IDocs). Jakiegokolwiek interfejsy wymagające dodatkowych rozwiązań lub składników w infrastrukturze HEC, jak również łączności zewnętrznej, nie są objęte standardowym zakresem Usług odtwarzania systemu po awarii.
- Wszystkie repozytoria zawierające Dane Klienta, które muszą zostać zreplikowane do lokalizacji, gdzie świadczone są Usługi odtwarzania systemu po awarii, to bazy danych. W przeciwnym razie Cele punktu przywracania mogą być znacznie dłuższe, zatem nie są objęte definicją standardowych usług odtwarzania systemu po awarii.

Odpowiednie parametry zależą od wybranego wariantu odtwarzania systemu po awarii (wariant miejski/regionalny), używanej platformy bazy danych oraz przestrzegania wyżej wymienionych warunków w odniesieniu do standardowych usług odtwarzania systemu po awarii. Wstępnie zdefiniowane parametry c w odniesieniu do tych standardowych Usług odtwarzania systemu po awarii to:

	Metro DR	Regional DR
Database: SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs	RTO=12hrs; RPO=30mins
Database: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins**	RTO=12hrs; RPO=30mins

**Sybase ASE database replication is currently not supported in continuous mode, which would be the prerequisite for an RPO of 0. If such feature becomes available and the respective systems are updated to that new version and successfully tested, both parties will at that time agree on a modified RPO of 0 hours via a Change Request without additional service charge.

Customer understands and agrees that performance characteristics may be reduced while operating under DR Services failover; provided, however, that such reductions in performance shall only be excused to the extent the Disaster is also a Force Majeure Event.

Other DR Services applicable to the HEC Services beyond those listed in the "Roles and Responsibilities" document are not in the scope of SAP's standard DR Services. If requested by the Customer, such additional DR Services ("Additional DR Services") would need to go through a further DR assessment based on Customer architecture and requirements. Details on the implementation of any such Additional DR Services would be agreed upon with Customer, including revised estimated failover times and maximum data loss, and the parties would mutually agree to the applicable RPO and RTO for such Additional DR Services as result of the implementation in a Change Request. As part of this process, SAP would use reasonable efforts to bring RPO/RTO for the System Setup as defined in the Order Form in a similar range as for the defined packages.

Regular DR testing

SAP offers one annual DR failover-test as part of the DR Services to test the reliability of the DR Services. SAP shall promptly re-perform any DR recovery tests that fail to achieve the applicable standards and report any failures to Customer. For DR Service readiness, Customer will fulfill its infrastructure and business preparation in accordance with the Roles and Responsibilities document, and as may be further mutually agreed between the parties in a Change Request. Customer understands and agrees that the Customer business continuity objectives may require additional Customer efforts in addition to and beyond the scope of the DR Services hereunder.

	Odtwarzanie systemu po awarii, wariant miejski	Odtwarzanie systemu po awarii, wariant regionalny
Baza danych: SAP HANA	Cel czasu przywracania: 12 godzin, Cel punktu przywracania: 0 godzin	Cel czasu przywracania: 12 godzin, Cel punktu przywracania: 30 minut
Baza danych: Sybase ASE	Cel czasu przywracania: 12 godzin, Cel punktu przywracania: 30 minut**	Cel czasu przywracania: 12 godzin, Cel punktu przywracania: 30 minut

**Replikacja bazy danych Sybase ASE nie jest obecnie obsługiwana w trybie ciągłym, co stanowiłoby warunek wstępny uzyskania Celu punktu przywracania wynoszącego 0. Jeśli taka funkcja stanie się dostępna, a odpowiednie systemy będą zaktualizowane do nowej wersji oraz pomyślnie przetestowane, obie strony porozumieją się wtedy w sprawie zmodyfikowanego Celu punktu przywracania wynoszącego 0 godzin za pośrednictwem Wniosku o zmianę bez dodatkowej opłaty za usługę.

Klient rozumie i akceptuje fakt, że w trakcie pracy w trybie awaryjnym związanym z Odtwarzaniem systemu po awarii parametry dotyczące wydajności mogą ulec pogorszeniu, pod warunkiem jednak, że takie pogorszenie wydajności można usprawiedliwić wyłącznie w zakresie, w jakim Awaria również jest Zdarzeniem spowodowanym siłą wyższą.

Inne Usługi odtwarzania systemu po awarii mające zastosowanie do Usług HEC, oprócz tych wymienionych w dokumencie Zadania i obowiązki, nie są objęte zakresem standardowych Usług odtwarzania systemu po awarii firmy SAP. Na życzenie Klienta takie dodatkowe Usługi odtwarzania systemu po awarii („Dodatkowe usługi odtwarzania systemu po awarii”) musiałby zostać poddane dalszej ocenie odtwarzania systemu po awarii w oparciu o architekturę i wymagania Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące wdrożenia wszelkich takich Dodatkowych usług odtwarzania systemu po awarii zostałyby uzgodnione z Klientem, z uwzględnieniem skorygowanego szacowanego czasu pracy w trybie awaryjnym i maksymalnego poziomu utraty danych, a strony wzajemnie uzgodniłyby we Wniosku o zmianę Cel punktu przywracania oraz Cel czasu przywracania w odniesieniu do takich Dodatkowych usług odtwarzania systemu po awarii będących wynikiem wdrożenia. W ramach tego procesu firma SAP podjęłaby uzasadnione działania, aby osiągnąć Cel punktu przywracania/Cel czasu przywracania w odniesieniu do Konfiguracji systemu zgodnie z definicją w Formularzu zamówienia w zakresie podobnym jak w przypadku zdefiniowanych pakietów.

Regularne testy dotyczące Odtwarzania systemu po awarii

W ramach Usług odtwarzania systemu po awarii firma SAP oferuje jeden przeprowadzany raz w roku test pracy w trybie awaryjnym związany z odtwarzaniem systemu po awarii, mający na celu sprawdzenie niezawodności Usług odtwarzania systemu po awarii. Firma SAP niezwłocznie powtórzy wszelkie testy związane z odtwarzaniem systemu po awarii, które nie doprowadzą do osiągnięcia odpowiednich standardów, i zgłosi wszelkie problemy Klientowi. W celu uzyskania gotowości Usług odtwarzania systemu po awarii Klient poczyni wszelkie przygotowania w zakresie infrastruktury i działalności gospodarczej zgodnie z dokumentem Zadania i obowiązki oraz ewentualnymi dalszymi obopólnymi uzgodnieniami pomiędzy stronami zawartymi we Wniosku o zmianę. Klient rozumie i akceptuje fakt, że cele dotyczące ciągłości biznesowej Klienta mogą wymagać z jego strony podjęcia dodatkowych działań wykraczających poza zakres Usług odtwarzania systemu po awarii świadczonych na mocy niniejszego dokumentu.

2.6.3. Continuous Improvement

Along with provision of continuous operational managed services per mutual agreement SAP can 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 an 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.

Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager shall be the assigned by the Customer Service Management department as a dedicated resource. Customer's Engagement Manager shall be English speaking and 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. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of this service description and any Order Forms. HEC Services performed by the assigned SAP resources shall be coordinated with Customer's Engagement Manager.

In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of the applicable Order Form(s) ("Executive Meetings").

Such Executive Meetings shall occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings shall be to review, discuss and mutually agree on further measures to achieve the purposes of the applicable HEC Services based on the then current HEC Service status. Each meeting shall include a status report on the progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the applicable individual PE Service program compared to the agreed key focus areas, KPI's and individual HEC Services engagement Service and Support Plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of HEC Services including risk mitigation recommendations

2.6.3. Stałe doskonalenie

Poza nieprzerwanym świadczeniem usług operacyjnych Managed Services firma SAP może, za obopólną zgodą, pomagać Klientowi w rozwiązywaniu problemów z wydajnością i przygotowaniu obecnego środowiska Klienta do dalszego doskonalenia, przekierowując zdolności produkcyjne z operacji na innowacji:

- Ocena i wzorzec operacji i zakresu
- Opracowanie planu działań na rzecz wydajności operacyjnej

Firma SAP zaleca zaplanowanie cyklicznych ocen i przeglądów zgodnie z tym podejściem w ramach umowy dotyczącej usług Managed Services.

Udoskonalenia będą wdrażane poza zakresem umowy dotyczącej usług Managed Services zgodnie z zarządzaniem cyklem życia na rzecz wydajności operacyjnej w następujący sposób:

- Przejście do osiągnięcia wydajności operacyjnej
- Środki ciągłego doskonalenia w celu osiągnięcia gotowości do innowacji
- Ramy innowacji oraz plan działań z zakresu strategii innowacji

3. Zarządzanie umową.

Każda ze stron wyznaczy Kierownika ds. umowy. Kierownik ds. umowy po stronie SAP zostanie wyznaczony przez dział Zarządzania obsługą klienta jako pracownik przydzielony. Kierownik ds. umowy po stronie Klienta musi znać język angielski oraz być uprawniony do podejmowania lub doprowadzania do podjęcia koniecznych dla Klienta decyzji bez zbędnej zwłoki oraz musi dostarczyć listę kluczowych kontaktów Klienta zawierającą funkcję, stanowisko, numer telefonu do biura, numer telefonu komórkowego, adres e-mail itp. Wspomniane osoby, działające jako Kierownicy ds. umowy, będą blisko ze sobą współpracować, aby zapewnić stosowanie warunków niniejszego opisu usług oraz wszelkich Formularzy zamówienia. Usługi HEC realizowane przez wyznaczone do tego celu zasoby SAP będą koordynowane przez Kierownika ds. umowy po stronie Klienta.

Oprócz tego w okresie obowiązywania odpowiednich Formularzy zamówienia strony będą regularnie organizować zebrania kierownictwa („Zebrania kierownictwa”).

Wspomniane Zebrania kierownictwa będą organizowane co najmniej raz na kwartał, a daty i terminy zostaną uzgodnione bezpośrednio pomiędzy stronami. Celem Zebrań kierownictwa będzie przegląd, omówienie i uzgodnienie dalszych kroków ukierunkowanych na osiągnięcie celów odpowiednich Usług HEC zgodnie z aktualnym stanem tych Usług. Każde zebranie będzie obejmować sprawozdanie na temat stanu prac w kluczowych obszarach, co obejmuje m.in.:

- ocenę postępów w ramach stosownego indywidualnego programu Usług PE w porównaniu z uzgodnionymi głównymi obszarami tematycznymi, wskaźnikami KPI oraz indywidualnym Planem usług i pomocy technicznej w zakresie umowy dotyczącej Usług HEC;
- identyfikację rodzajów ryzyka i/lub opóźnień, które mogą zagrażać realizacji Usług HEC, z uwzględnieniem zaleceń dotyczących ograniczania ryzyka;

- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

4. Requirements for Software

4.1. HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (BYOL).

This section 4.1 is applicable only to HEC Production Cloud (BYOL) and HEC Cloud Start, but not applicable to HEC Production Cloud with Subscription Software:

- Provision of Licenses: Customer is responsible for providing all Hosted Software including all necessary rights required for SAP to run and host the Hosted Software. Customer grants to SAP the nonexclusive right to use the Hosted Software for the sole purpose of and only to the extent necessary for SAP and its subcontractors to provide the HEC Service and to the extent as may be otherwise stated in the applicable Order Form. Customer hereby represents and warrants that it has all rights, licenses and authorizations necessary to grant the rights to SAP as set forth in this section.
- Support: HEC Services do not include support or maintenance for the Hosted Software. In providing the HEC Service, SAP assumes no obligations or liabilities for the Hosted Software including such licensing or maintenance unless expressly provided for in the Agreement.
- Currently Supported Version of Hosted Software: Customer shall use a version or release of the Hosted Software, for which software maintenance and user support ("Software Maintenance") are current, as provided by the software vendor as specified in the relevant license agreement with such vendor. For SAP Hosted Software such support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <https://support.sap.com/releasestrategy>. Customer is responsible for obtaining and retaining such Software Maintenance for the Hosted Software for the duration of the HEC Service. SAP strongly recommends that Customer follows best practices for Software Lifecycle Management as published by SAP Active Global Support ("AGS").
- Software Modifications and Configuration: Customer is responsible for resolving source code, compatibility issues or other conflicts that may arise from modifications permitted under the License Agreement and any patches or workarounds or other changes provided by the software licensor of the Software. Customer will inform SAP immediately about modification or other changes to the Software.

- omawianie otwartych kwestii oraz ewentualnych wniosków o zmianę pochodzących od którejkolwiek ze stron;
- odpowiednie szczegóły dotyczące organizacji i planowania projektu.

4. Wymogi dotyczące Oprogramowania

4.1. Rozwiązania HEC Cloud Start i HEC Production Cloud (BYOL).

Niniejsza sekcja 4.1 ma zastosowanie wyłącznie do usług HEC Production Cloud (BYOL) i HEC Cloud Start, ale nie ma natomiast zastosowania do usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym:

- Postanowienia dotyczące Licencji: Klient ponosi odpowiedzialność za dostarczenie całego Oprogramowania hostowanego łącznie z wszelkimi niezbędnymi prawami wymaganymi przez firmę SAP w celu uruchamiania i hostowania Oprogramowania hostowanego. Klient udziela firmie SAP niewyłącznego prawa do używania Oprogramowania hostowanego wyłącznie w celu świadczenia Usługi HEC przez firmę SAP i jej podwykonawców oraz jedynie w zakresie koniecznym do jej świadczenia, a także w zakresie określonym w stosownym Formularzu zamówienia. Klient niniejszym oświadcza i gwarantuje, że posiada wszelkie prawa, licencje i uprawnienia niezbędne do udzielenia firmie SAP praw, o których mowa w niniejszej sekcji.
- Usługi pomocy technicznej: Usługi HEC nie obejmują usług pomocy technicznej ani usług serwisowych w odniesieniu do Oprogramowania hostowanego. O ile nie zostało to wyraźnie określone w Umowie, świadcząc Usługę HEC, firma SAP nie bierze na siebie żadnych zobowiązań ani żadnej odpowiedzialności związanych z licencjonowaniem lub serwisowaniem Oprogramowania hostowanego.
- Aktualnie obsługiwana wersja Oprogramowania hostowanego: Klient używa wersji Oprogramowania hostowanego, w przypadku którego serwisowanie oraz pomoc techniczna dla użytkowników (zwaną dalej „Serwisowaniem oprogramowania”) są aktualne oraz zapewniane przez dostawcę oprogramowania, jak określono w odpowiedniej umowie licencyjnej z rzeczonym dostawcą. W przypadku Oprogramowania hostowanego firmy SAP takie usługi pomocy technicznej są świadczone zgodnie z bieżącymi fazami usług serwisowych wersji oprogramowania firmy SAP według opisu w witrynie <https://support.sap.com/releasestrategy>. Klient ponosi odpowiedzialność za uzyskanie i utrzymanie Serwisowania oprogramowania w odniesieniu do Oprogramowania hostowanego w okresie świadczenia Usługi HEC. Firma SAP zdecydowanie zaleca Klientowi stosowanie najlepszych praktyk w zakresie Zarządzania cyklem życiowym oprogramowania opublikowanych przez dział Aktywnego wsparcia globalnego (Active Global Support — AGS) firmy SAP.
- Modyfikacje i konfiguracja Oprogramowania: Klient ponosi odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów dotyczących kodu źródłowego, problemów ze zgodnością lub innych konfliktów, które mogą wystąpić między modyfikacjami dozwolonymi na mocy Umowy licencyjnej a jakimkolwiek pakietami poprawek, obejmującymi lub innymi zmianami dostarczonymi przez licencjodawcę Oprogramowania. Klient niezwłocznie poinformuje firmę SAP o modyfikacji oprogramowania lub innych dokonanych w nim zmianach.

4.2. HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

This section 4.2 is applicable only to HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

4.2.1. SUBSCRIPTION SOFTWARE LICENSE GRANT.

Notwithstanding anything to the contrary in the Software GTC, SAP grants to Customer a non-exclusive, non-transferable, limited term license to Use the Subscription Software identified in Schedule A to the Order Form and specified as being licensed during the Term (defined as a thirty-six month period commencing upon the effective date of this agreement or a subsequent re-newal period) solely with the Managed Services. For the purposes of this Managed Services Description together with the relevant Order Form, Subscription Software shall be considered "Software" as defined under the License Agreement.

Customer may add additional Subscription Software during a Term or any Renewal Term by executing an addendum to the relevant Order Form. The term of each such addendum shall be co-terminus with the then-current term of the applicable Order Form irrespective of the effective date of such addendum. The Software is deemed delivered at the start of the Initial Term. Renewal of the applicable the applicable Order Form will be cumulative for all Subscription Software licensed hereunder and any additional Subscription Software hereto added by addendum and the Managed Services described herein. The length of the renewal term for all Subscription Software under the applicable Order Form or added prior to renewal shall be the same as specified in the applicable Order Form, unless the parties agree to extend the term in the addendum. SAP reserves the right to exclude certain client technology components from the Subscription Software and such components will be made available to Customer for download and local installation. For the purpose of the Managed Services under the applicable Order Form, the Subscription Software shall be designated as "Hosted Software".

If Customer has an affiliated company with a separate license or support agreement for SAP Software with SAP, any SAP affiliate or any other authorized SAP distributor, the following shall apply unless otherwise expressly agreed between Customer and SAP: The contractual SAP Software shall not be used to run such Customer affiliate's business operations and such Customer

4.2. Usługa HANA Enterprise Cloud for Production z Oprogramowaniem subskrybowanym

Niniejsza sekcja 4.2 ma zastosowanie wyłącznie do usługi HANA Enterprise Cloud for Production z Oprogramowaniem subskrybowanym.

4.2.1. UDZIELENIE LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE SUBSKRYBOWANE.

Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień Warunków ogólnych dotyczących Oprogramowania firma SAP udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej, ograniczonej w czasie licencji na używanie Oprogramowania subskrybowanego wymienionego w Załączniku A do Formularza zamówienia oraz określonego jako licencjonowane w Okresie obowiązywania (zdefiniowanym jako okres trzydziestu sześciu miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej umowy albo kolejny okres odnowienia) wyłącznie wraz z usługami Managed Services. Do celów niniejszego Opisu usług Managed Services oraz odpowiedniego Formularza zamówienia Oprogramowanie subskrybowane będzie określane jako „Oprogramowanie” zgodnie z definicją zawartą w Umowie licencyjnej.

Klient może dołączyć dodatkowe Oprogramowanie subskrybowane w Okresie obowiązywania lub w Okresie przedłużenia przez sporządzenie załącznika do niniejszego Formularza zamówienia. Okres obowiązywania każdego takiego załącznika będzie zgodny z ówczesnie obowiązującym okresem odpowiedniego Formularza zamówienia, niezależnie od daty wejścia w życie takiego załącznika. Oprogramowanie uważa się za dostarczone wraz z rozpoczęciem Okresu początkowego. Odnowienie odpowiedniego Formularza zamówienia będzie łącznie obejmować całość Oprogramowania subskrybowanego licencjonowanego na mocy niniejszego dokumentu i wszelkie dodatkowe Oprogramowanie subskrybowane dodane do niniejszej umowy za pośrednictwem załącznika oraz usług Managed Services opisanych w niniejszym dokumencie. Długość okresu odnowienia dla całego Oprogramowania subskrybowanego na mocy odpowiedniego Formularza zamówienia albo dodanego przed odnowieniem będzie taka, jak określono w odpowiednim Formularzu zamówienia, chyba że strony uzgodnią przedłużenie okresu w załączniku. Firma SAP zastrzega sobie prawo do wyłączenia określonych składników technologii klienta z Oprogramowania subskrybowanego. Takie składniki będą udostępnione Klientowi do pobrania i lokalnego zainstalowania. Do celów usług Managed Services na mocy odpowiedniego Formularza zamówienia Oprogramowanie subskrybowane będzie określane jako „Oprogramowanie hostowane”.

W przypadku, gdy Podmiot powiązany Klienta jest objęty oddzielną umową dotyczącą licencji na Oprogramowanie SAP i/lub usług pomocy technicznej SAP zawartą z firmą SAP, podmiotem powiązany z SAP lub innym autoryzowanym dystrybutorem oprogramowania SAP, obowiązują następujące postanowienia, o ile Klient i firma SAP nie uzgodnili wyraźnie inaczej: objęte umową Oprogramowanie SAP nie

affiliate shall not receive any Support services provided to Customer under the Software Agreement, even if such separate support agreement has expired or is terminated. If Customer has licensed a runtime database from SAP (or its affiliates or any of its respective resellers or distributors) under a the License Agreement or a separate agreement, Customer shall comply with the I-cense restrictions for runtime databases when integrating the Subscription Software licensed hereunder with the SAP software licensed under the License Agreement and/or such separate agreement.

Customer shall not have any right or entitlement to possess any copy of the Subscription Software for installation anywhere other than the Computing Environment, or for archival or disaster recovery purposes, except to the extent expressly set forth otherwise in the applicable Order Form for HEC Services. SAP shall not have any delivery obligations with regards to the Subscription Software other than installation and hosting within the Computing Environment.

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

SAP will provide Enterprise Support for the Subscription Software to the extent possible with respect to the Managed Services. SAP Enterprise Support offered by SAP is described at <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> and made a part of this Agreement, or the Subscription Software listed in the Order Form during the subscription term, and any applicable renewal term. SAP Enterprise Support shall commence upon the grant of access to the Subscription Software. At SAP's sole discretion, SAP may adjust the applicable Enterprise Support service, including but not limited to SAP Solution Manager due to specific requirements resulting from the scope of the Managed Services. SAP will indicate such adjustments or technical restrictions on the SAP Service Market Place <http://service.sap.com/usage-rights> which may be updated without prior notice to Customer. For adaptation of the scope of the SAP Enterprise Support Services, clause 10.3 of the Software GTC shall apply. Unless otherwise agreed by the parties, the SAP Solution Manager application (see Part 3 of the SAP List of Prices and Conditions SAP Software and Support Switzerland) may be used by Customer and shall be maintained in the SAP Data Center as part of the Managed Services.

będzie używane do prowadzenia operacji biznesowych takiego podmiotu powiązanego, a podmiot ten nie będzie otrzymywać żadnych usług pomocy technicznej świadczonych na rzecz Klienta na mocy Umowy dotyczącej Oprogramowania, nawet jeśli taka oddzielna umowa pomocy technicznej wygasła lub została rozwiązana. Jeśli Klient uzyskał licencję na bazę danych środowiska wykonawczego od firmy SAP (albo jej podmiotów powiązanych bądź odpowiednich odsprzedawców lub dystrybutorów) na mocy Umowy licencyjnej lub oddzielnej umowy, Klient jest zobowiązany przestrzegać ograniczeń licencyjnych dotyczących baz danych środowiska wykonawczego w przypadku integracji Oprogramowania subskrybowanego licencjonowanego na mocy niniejszego dokumentu z oprogramowaniem SAP licencjonowanym na mocy Umowy licencyjnej i/lub oddzielnej umowy.

Klient nie ma żadnego prawa ani uprawnień do posiadania jakiegokolwiek kopii Oprogramowania subskrybowanego w celu instalacji poza Środowiskiem obliczeniowym ani do celów archiwalnych lub odtwarzania po awarii, o ile nie określono wyraźnie inaczej w stosownym Formularzu zamówienia dotyczącego Usług HEC. Firma SAP nie ma żadnych innych zobowiązań z tytułu dostaw w zakresie Oprogramowania subskrybowanego niż instalacja i hostowanie w Środowisku obliczeniowym.

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

Firma SAP będzie świadczyć usługi Enterprise Support dla Oprogramowania subskrybowanego w możliwym zakresie w odniesieniu do usług Managed Services. Usługa pomocy technicznej SAP Enterprise Support oferowana przez SAP jest opisana w witrynie <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> i stanowi część niniejszej Umowy lub Oprogramowanie subskrybowane wymienione w Formularzu zamówienia w okresie subskrypcji i jakimkolwiek stosownym okresie przedłużenia. Usługi SAP Enterprise Support będą świadczone od momentu udzielenia dostępu do Oprogramowania subskrybowanego. Firma SAP może według własnego wyłącznego uznania dostosować odpowiednią usługę SAP Enterprise Support, w tym między innymi system SAP Solution Manager ze względu na określone wymagania wynikające z zakresu usług Managed Services. Firma SAP poinformuje o takich poprawkach lub ograniczeniach technicznych w witrynie SAP Service Market Place pod adresem <http://service.sap.com/usage-rights>, która może być okresowo aktualizowana bez uprzedniego powiadomienia Klienta. W celu dostosowania zakresu usług SAP Enterprise Support zastosowanie ma punkt 10.3 Warunków ogólnych dotyczących Oprogramowania. Jeżeli strony nie uzgodniły inaczej, aplikacja SAP Solution Manager (patrz Część 3 Cennika i warunków dotyczących oprogramowania i pomocy technicznej SAP w Szwajcarii) może być używana przez Klienta i będzie serwisowana w Centrum danych SAP w ramach usług Managed Services.

4.2.3. SYSTEM ACCESS LOCATION.

Access to the Subscription Software will be provided by SAP to Customer at the SAP Data Center as described in Exhibit 4 to the applicable Order Form. Customer acknowledges that the primary location from which Customer will access the Subscription Software ("Primary Access Location") and Customer's failure to provide SAP with its VAT number may have sales tax implications. If Customer does not provide a Primary Access Location, SAP will incorporate a default Primary Access Location to Customer's sold-to address. Customer has provided the Primary Access Location as agreed in the Order Form,

4.3. HEC Services in General

This section 4.3 is applicable to all HEC Services. To the extent that the Computing Environment provided by SAP includes Microsoft software products (as specified in section "System setup" in the Order Form), the Customer must ensure the compliance with the following conditions in relationship to such Microsoft software products:

- a. Customer may not remove, modify or obscure any copyright, trademark or other proprietary rights notices that appear on the Microsoft software products or that appear during use of the Microsoft software products;
- b. Customer may not reverse engineer, decompile, or disassemble the Microsoft software products, except and only to the extent that applicable law, notwithstanding this limitation expressly permits such activity;
- c. any warranties, liability for damages and remedies, if any, are provided solely by SAP and not by Microsoft or its affiliates or subsidiary;
- d. any product support for the Microsoft software products included in the Computing Environment is provided to Customer by SAP and is not provided by Microsoft or its affiliates or subsidiaries;
- e. all title and intellectual property rights in and to the Microsoft software products are owned by Microsoft or its suppliers. Microsoft software products are protected by copyright laws and international copyright treaties, as well as other intellectual property laws and treaties. Customer's possession, access, or use of the Microsoft software products does not transfer any ownership of the Microsoft software products or any intellectual property rights to Customer;
- f. SAP may disclose Customer's information regarding the use of Microsoft software products to Microsoft or Microsoft affiliates or subsidiaries in case of audits;
- g. Customer acknowledges that the Microsoft software products are not fault-tolerant and is not

4.2.3. LOKALIZACJA DOSTĘPU DO SYSTEMU.

Firma SAP zapewni Klientowi dostęp do Oprogramowania subskrybowanego za pośrednictwem Centrum danych SAP, zgodnie z opisem w Załączniku 4 do odpowiedniego Formularza zamówienia. Klient przyjmuje do wiadomości, że główna lokalizacja, z której Klient będzie uzyskiwać dostęp do Oprogramowania subskrybowanego („Główna lokalizacja dostępu”), oraz niedostarczenie firmie SAP przez Klienta jego numeru identyfikacji podatkowej VAT mogą mieć wpływ na podatek obrotowy. Jeśli Klient nie poda Głównej lokalizacji dostępu, firma SAP zamieści domyślną Główną lokalizację dostępu w adresie odbioru usług Klienta. Klient podał Główną lokalizację dostępu jak uzgodniono w Formularzu zamówienia.

4.3. Usługi HEC w ujęciu ogólnym

Niniejsza sekcja 4.3 ma zastosowanie do wszystkich Usług HEC. W zakresie, w jakim Środowisko obliczeniowe dostarczone przez firmę SAP obejmuje oprogramowanie firmy Microsoft (jak określono w sekcji „Konfiguracja systemu” Formularza zamówienia), Klient musi zapewnić przestrzeganie następujących warunków w odniesieniu do takiego oprogramowania firmy Microsoft:

- a. Klient nie może usuwać, modyfikować ani przesłać jakiegokolwiek oznaczenia prawa autorskiego, znaku towarowego lub innych informacji o prawach autorskich znajdujących się na oprogramowaniu firmy Microsoft lub pojawiających się podczas używania oprogramowania firmy Microsoft.
- b. Klient nie może odtwarzać, dekompilować ani dezasemblować oprogramowania firmy Microsoft, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to wyraźnie dozwolone przez obowiązujące prawo i wyłącznie w takim zakresie, bez względu na niniejsze ograniczenie.
- c. Wszelkie ewentualne gwarancje, odszkodowania i inne formy rekompensaty są udzielane wyłącznie przez firmę SAP, a nie przez firmę Microsoft czy jej podmioty zależne/powiązane.
- d. Wszelka pomoc techniczna w zakresie oprogramowania firmy Microsoft wchodzącego w skład Środowiska obliczeniowego jest udzielana Klientowi przez firmę SAP, a nie przez firmę Microsoft czy jej podmioty zależne/powiązane.
- e. Wszelkie tytuły prawne i prawa własności intelektualnej związane z oprogramowaniem firmy Microsoft należą do firmy Microsoft bądź jej dostawców. Oprogramowanie firmy Microsoft jest chronione przepisami prawa autorskiego i międzynarodowych umów o prawie autorskim, jak również innymi przepisami i traktatami dotyczącymi praw własności intelektualnej. Posiadanie lub używanie przez Klienta oprogramowania firmy Microsoft bądź uzyskiwanie do niego dostępu nie wiąże się z przeniesieniem na Klienta żadnych praw własności ani praw własności intelektualnej do oprogramowania firmy Microsoft.
- f. W przypadku kontroli firma SAP może ujawnić firmie Microsoft lub jej podmiotom zależnym/powiązany informację Klienta dotyczące korzystania z oprogramowania firmy Microsoft.
- g. Klient przyjmuje do wiadomości, że oprogramowanie firmy Microsoft nie jest odporne na awarie i nie jest

guaranteed to be error free or to operate uninterrupted and shall not be used in any application or situation where such Microsoft software products failure could lead to death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage ("High Risk Use"). Examples of High Risk Use include: aircraft or other modes of human mass transportation, control of nuclear or chemical facilities, life support systems, implantable medical equipment, motor vehicles, or weaponry systems. High Risk Use does not include utilization of Microsoft software products for administrative purposes, to store configuration data, engineering and/or configuration tools, or other non-control applications, the failure of which would not result in death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

objęte gwarancją działania w sposób nieprzerwany lub wolny od błędów ani nie powinno być wykorzystywane do żadnych zastosowań ani w żadnych sytuacjach, w których taka awaria oprogramowania firmy Microsoft mogłaby spowodować śmierć lub poważne uszkodzenie ciała jakiejkolwiek osoby bądź poważną szkodę fizyczną lub środowiskową („Używanie w sytuacjach wysokiego ryzyka”). Przykłady użycia w sytuacjach wysokiego ryzyka obejmują: transport lotniczy lub inne formy zbiorowego transportu ludzi, nadzór nad obiektami nuklearnymi lub chemicznymi, systemy podtrzymywania życia, wszczepiane urządzenia medyczne, pojazdy silnikowe oraz systemy uzbrojenia. Użycie w sytuacjach wysokiego ryzyka nie obejmuje używania oprogramowania firmy Microsoft w celach administracyjnych, do przechowywania danych konfiguracyjnych albo jako narzędzi do opracowywania lub konfigurowania bądź innych aplikacji niesłużących do sterowania, których awaria nie spowodowałaby śmierci, obrażenia ciała ani poważnej szkody fizycznej bądź środowiskowej.

5. Customer Responsibilities and Obligations regarding HEC Services

- 5.1. Customer is and shall remain responsible for entering its Customer Data into the Computing Environment and for the maintenance of the Customer Data supplied by it. Customer hereby represents, and has made reasonable commercial efforts to ensure, that the Customer Data and the Hosted Software is free of all viruses, Trojan horses, and comparable elements which could harm the computer systems or software used by SAP or its subcontractors to provide the HEC Service. Customer agrees that it has collected and shall maintain and handle all Customer Data in compliance with all applicable laws, including without limitation such laws, rules and regulations regarding data privacy and protection and export/import compliance.
- 5.2. Customer will change all passwords used to access the HEC Service at regular intervals, no less frequently than once every six (6) months). If Customer learns of an unauthorized third party having obtained knowledge of a password, Customer will inform SAP thereof without undue delay and promptly change the password.
- 5.3. Customer is responsible for the connection to the HEC Service, including the internet connection to the Point of Demarcation. In no case shall SAP's responsibility for any services extend beyond the Point of Demarcation.
- 5.4. SAP's provision of the HEC Service is subject to Customer fulfilling its responsibilities described in the HEC Roles and Responsibilities document (Exhibit A). Customer agrees to execute prompt performance of such responsibilities and provide the employees and resources required for the project phases in sufficient measure. As part of the HEC Service, SAP will install the Hosted Software in the Computing Environment, setup and configure relevant hardware and software monitoring agents for the Computing Environment and the Hosted Software, and introduce Customer to SAP's support and communications procedures. Customer agrees to provide the following:

5. Zadania i obowiązki Klienta dotyczące Usług HEC

- 5.1. Klient jest i pozostanie odpowiedzialny za wprowadzenie swoich Danych Klienta do Środowiska obliczeniowego oraz utrzymanie dostarczonych przez nie Danych Klienta. Klient niniejszym potwierdza oraz oświadcza, że podjął uzasadnione z handlowego punktu widzenia działania w celu zapewnienia, że Dane Klienta i Oprogramowanie hostowane są wolne od wszelkich wirusów, koni trojańskich, a także porównywalnych elementów, które mogłyby zaszkodzić systemom lub oprogramowaniu używanemu przez firmę SAP lub jej podwykonawców w celu świadczenia Usługi HEC. Klient oświadcza, że zebrał wszystkie Dane Klienta oraz że będzie je utrzymywać i obsługiwać zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami, w tym bez ograniczeń z przepisami, zasadami i uregulowaniami dotyczącymi prywatności i ochrony danych oraz przepisami eksportowymi/importowymi.
- 5.2. Klient będzie regularnie, nie rzadziej niż raz na sześć (6) miesięcy, zmieniać hasła używane do uzyskiwania dostępu do Usługi HEC. Jeśli Klient dowie się o nieupoważnionej stronie trzeciej, która poznała hasło, powiadomi o tym niezwłocznie firmę SAP oraz natychmiast zmieni to hasło.
- 5.3. Klient jest odpowiedzialny za połączenia z Usługą HEC, w tym połączenie internetowe z Punktem demarkacyjnym. W żadnym wypadku zakres odpowiedzialności firmy SAP za jakiekolwiek usługi nie wykracza poza Punkt demarkacyjny.
- 5.4. Świadczenie przez firmę SAP Usług HEC jest uwarunkowane wypełnianiem przez Klienta jego obowiązków opisanych w dokumencie Zadania i obowiązki dotyczącym Usług HEC (Załącznik A). Klient zgadza się niezwłocznie wykonać takie obowiązki i w wystarczającym zakresie zapewnić pracowników oraz zasoby wymagane na poszczególnych etapach projektu. W ramach Usługi HEC firma SAP zainstaluje Oprogramowanie hostowane w Środowisku obliczeniowym, skonfiguruje odpowiednie agenty monitorowania sprzętu i oprogramowania pod kątem Środowiska obliczeniowego i Oprogramowania hostowanego oraz przedstawi Klientowi procedury firmy SAP dotyczące pomocy technicznej i komunikacji. Klient zgadza się zapewnić, co następuje:

- 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 Service Marketplace for software download and support is required by SAP's HEC resources in order to permit SAP HEC 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
 - SSCR key registration
 - Processing service messages
 - Opening service connections
 - Software download
 - Maintaining system data
 - Requesting license keys
- Politykę i procedury Klienta dotyczące uprawnień dostępu do Środowiska obliczeniowego. Klient wyraża zgodę na informowanie firmy SAP o jakichkolwiek zmianach w takiej polityce i procedurach bezzwłocznie i w najszybszym możliwym terminie.
- Identyfikator użytkownika usługi („Identyfikator S-User”) w Środowisku obliczeniowym wraz ze zdefiniowanymi poniżej uprawnieniami. Ten Identyfikator S-User, który jest (początkowo) przypisany do Klienta przez firmę SAP w ramach obsługi Umowy licencyjnej i którego Klient używa do logowania się do usługi SAP Service Marketplace w celu pobierania oprogramowania oraz korzystania z usług pomocy technicznej, jest wymagany przez wyznaczony przez firmę SAP personel zajmujący się Usługami HEC w celu umożliwienia temu personelowi logowania się i wykonywania zadań dotyczących pobierania oprogramowania, które są niezbędne do przeprowadzenia konfiguracji Środowiska obliczeniowego. Do wymaganych uprawnień zaliczają się:
 - wysyłanie i/lub tworzenie i/lub potwierdzanie i/lub ponowne otwieranie wiadomości Klienta,
 - rejestracja klucza SSCR,
 - przetwarzanie wiadomości serwisowych,
 - otwieranie połączeń serwisowych,
 - pobieranie oprogramowania,
 - utrzymywanie danych systemowych,
 - żądanie kluczy licencyjnych.

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

Klient udziela niniejszym firmie SAP wyraźnego upoważnienia do utworzenia i używania identyfikatora S-user z rzeszonymi uprawnieniami. Klient dopilnuje, aby wszelkie uprawnienia, które mogą być wymagane przez inne firmy lub ich pracowników, były niezwłocznie udzielane.

- 5.5.** Customer is responsible for maintaining Customer computer systems and access to such computer systems on the Customer side of Point of Demarcation. SAP and Customer are further subject to the terms and conditions of the SAP Annex for Commissioned Processing of Personal Data which permits SAP to perform its obligations pursuant to the Agreement in regards to personal information of Customer's employees and business partners housed in the Computing Environment, and which is incorporated into and made part of this Agreement.
- 5.5.** Klient jest odpowiedzialny za utrzymywanie swoich systemów komputerowych oraz dostęp do takich systemów po swojej stronie Punktu demarkacyjnego. Firma SAP i Klient podlegają ponadto warunkom Aneksu SAP dotyczącego upoważnionego przetwarzania danych osobowych, który zezwala firmie SAP na wypełnianie swoich zobowiązań zgodnie z Umową w odniesieniu do danych osobowych pracowników oraz partnerów biznesowych Klienta przechowywanych w Środowisku obliczeniowym i który stanowi integralną część niniejszej Umowy.
- 5.6.** 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.
- 5.6.** W przypadku, gdy w obiekcie Klienta wymagany jest sprzęt firmy SAP, Klient zapewni fizycznie zabezpieczone i odpowiednio przygotowane środowisko dla sprzętu dostarczonego mu przez firmę SAP oraz bierze na siebie całe ryzyko związane z ewentualnymi szkodami. Firma SAP nie odpowiada za żadne szkody w zakresie wynikającym z niezapewnienia przez Klienta bezpiecznego i odpowiednio przygotowanego środowiska.
- 5.7.** 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
- 5.7.** Klient ponosi i będzie ponosić wyłączną odpowiedzialność za zdefiniowanie i realizację swoich procesów biznesowych oraz związaną z nimi dokumentację, w szczególności za konfigurację zarządzania systemami, politykę dotyczącą ochrony aplikacji i danych, wymagania odnośnie do przetwarzania wsadowego oraz zgodność z innymi wymaganiami rządowymi lub regulacyjnymi. Klient ponosi i będzie ponosić odpowiedzialność za dostarczenie firmie SAP niezbędnej i wystarczającej

for SAP to perform its HEC Service responsibilities under the Agreement. Customer is solely responsible for determining the suitability of the HEC Services for Customer's business and complying with any regulations, laws, or conventions applicable to the Customer Data and Customer's use of the HEC Services.

- 5.8.** If Customer elects to have any services provided by a third party, SAP will have no liability for any defect or failure of the HEC Service or Computing Environment caused by such third-party services, and Customer will not be entitled to any reduction in fees for the HEC Service. SAP may deny access to the HEC Service and/or Computing Environment to any third party service provider which SAP determines in its reasonable discretion poses a security or confidentiality risk to SAP systems, data or intellectual property.
- 5.9.** Customer agrees to comply with the SAP Acceptable Use Policy, a copy of which is appended to and made part of this Agreement, in connection with Customer's utilization of the HEC Services for the duration of the Agreement.
- 5.10.** 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.

dokumentacji stosownych procesów w celu zrealizowania przez firmę SAP jej zobowiązań dotyczących Usługi HEC wynikających z Umowy. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za określenie zgodności Usług HEC z wymaganiami firmy Klienta oraz przestrzeganie wszelkich regulacji, przepisów i konwencji mających zastosowanie do Danych Klienta i użytkowania przez niego Usług HEC.

- 5.8.** Jeśli Klient zdecyduje o dostarczaniu jakichkolwiek usług przez stronę trzecią, firma SAP nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek wady czy awarie Usługi HEC ani Środowiska obliczeniowego spowodowane przez takie usługi strony trzeciej, a Klient nie będzie uprawniony do żadnej obniżki opłat za Usługę HEC. Firma SAP może odmówić dostępu do Usługi HEC i/lub Środowiska obliczeniowego każdemu dostawcy usług będącemu stroną trzecią, który według zasadnego uznania firmy SAP powoduje powstanie ryzyka zagrażającego bezpieczeństwu lub poufności w stosunku do systemów, danych lub własności intelektualnej firmy SAP.
- 5.9.** W związku z użytkowaniem przez Klienta Usług HEC w okresie obowiązywania Umowy Klient zobowiązuje się przestrzegać Polityki dotyczącej dopuszczalnego użytkowania, której kopia jest dołączona do niniejszej Umowy i stanowi jej integralną część.
- 5.10.** Witryny referencyjne: w okresie obowiązywania umowy uzgodnionym w Formularzu zamówienia Klient dołoży wszelkich starań, aby zorganizować i przeprowadzić do czterech (4) godzin rozmów referencyjnych w miesiącu. Takie rozmowy referencyjne zostaną przeprowadzone po otrzymaniu od Klienta zatwierdzenia i będą koordynowane przez właściwego Kierownika ds. umowy SAP.

6. Service Levels and Reporting

6.1. Service hours

Service Times	Service Level
HEC Managed Service	Systems with PRD Mode of Use: 00:00 to 23:59 every day (24 hours each day). Systems with DEV/QAS (non PRD) Mode of Use): 08:00 – 18:00 local time each at End Customer location

6.2. Technical Availability

The following table lists the Technical Availability applicable to the Customers Computing Environment. SAP shall track and report to Customer the "Technical Availability" in a monthly summary report. Customer must notify SAP of any claims for any Service Level Credits within forty five (45) days after receipt of the monthly Technical Availability report.

6. Poziomy usług i raportowanie

6.1. Godziny świadczenia usług

Czas pomocy technicznej	Poziom usług
Usługa HEC Managed Service	Systemy z trybem użytkowania PRD: codziennie od 00:00 do 23:59 (24 godziny dziennie). Systemy z trybem użytkowania DEV/QAS (nie PRD) Tryb użytkowania: 08:00–18:00 czasu lokalnego każdy w lokalizacji Użytkownika końcowego.

6.2. Dostępność techniczna

W poniższej tabeli przedstawiono Dostępność techniczną, która ma zastosowanie do Środowiska obliczeniowego Klienta. Firma SAP będzie śledzić i raportować Klientowi „Dostępność techniczną” w miesięcznym sprawozdaniu podsumowującym. Klient musi powiadomić firmę SAP o wniesionych żądaniach dotyczących jakiegokolwiek Uznania z tytułu poziomu usług w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od otrzymania miesięcznego raportu o Dostępności technicznej.

Computing Environment segment	Service Level	Violation	Remediation	Segment Środowiska obliczeniowego	Poziom usług	Naruszenie	Postępowanie naprawcze
	99.5% (PRD only) 95% (non-PRD)	TA < Service Level	<p>Incident report and action plan by SAP submitted to Customer within 10 Business Days.</p> <p><u>For all HEC Cloud Start and HEC Production Cloud (both with BYOL approach):</u> Each 0.1% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p><u>For HEC Production Cloud with Subscription Software:</u> Each 1.0% TA below the agreed Service Level for each single PRD system shall result in 2% Service Level Credit of the total Recurring HEC Service Fee for the month in which the Service Level was not met for the System Name /Tier No. identified in the System Set-Up Table in the Order Form.</p> <p>All Service Level Credits are subject to the overall cap described in section 6.7 below.</p>		99,5% (tylko PRD) 95% (inny niż PRD)	Dostępność techniczna < Poziom usług	<p>Przedłożenie Klientowi raportu o zdarzeniu i planu działania przez firmę SAP w ciągu 10 Dni roboczych.</p> <p><u>Dla wszystkich usług HEC Cloud Start i HEC Production Cloud (obie w modelu wnoszenia własnych licencji):</u> każda 0,1% Dostępności technicznej poniżej uzgodnionego Poziomu usług dla każdego pojedynczego systemu PRD skutkuje Uznaniami z tytułu poziomu usług w wysokości 2% łącznej Cyklicznej opłaty za Usługę HEC za miesiąc, w którym Poziom usług nie został osiągnięty w odniesieniu do nazwy systemu/numeru poziomu określonego w Tabeli konfiguracji systemu w Formularzu zamówienia.</p> <p><u>W przypadku usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym:</u> każdy 1,0% Dostępności technicznej poniżej uzgodnionego Poziomu usług dla każdego pojedynczego systemu PRD skutkuje Uznaniami z tytułu poziomu usług w wysokości 2% łącznej Cyklicznej opłaty za Usługę HEC za miesiąc, w którym Poziom usług nie został osiągnięty w odniesieniu do nazwy systemu/numeru poziomu określonego w Tabeli konfiguracji systemu w Formularzu zamówienia.</p> <p>Wszystkie Uznania z tytułu poziomu usług podlegają ogólnemu ograniczeniu określone w sekcji 6.7 poniżej.</p>

For purposes of calculating Technical Availability, any inability of the Software or Computing Environment to respond to Named Users or inter-system interaction requests to the extent caused by any of the following will be excluded from Downtime:

Do celów obliczenia Dostępności technicznej do Przestoju nie jest wliczana niezdolność Oprogramowania ani Środowiska obliczeniowego do odpowiedzi na żądania Użytkowników Nazwanych lub żądania interakcji międzysystemowej w zakresie, w jakim wynika ona z następujących czynników:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, as agreed upon by Customer (ii) Customer's failure to meet Customer's responsibilities as set forth in the Agreement; or (iii) Downtime of a QAS system caused by using the QAS for failover/to repair to a PRD system; (iv) Misuse of access rights by Customer or use of the Software otherwise in violation of the License Agreement or the Agreement, as applicable, or otherwise not in accordance with the Documentation; (v) failure of Customer to maintain Software Maintenance for the Hosted Software; (vi) other issues outside the reasonable control of SAP including: <ul style="list-style-type: none"> (a) work at the request of the Customer that requires the Computing Environment or portion thereof to be shut down (such as a release upgrade); (b) restore times of user data (recovery of database data from a media backup); (c) recovery times (import of database transaction logs to recover a current database status); (d) interruptions as a result of requirements stipulated by the manufacturers of the Hosted Software; (e) interruptions or shutdowns of the Computing Environment (or portions thereof) resulting from the quality of the Hosted Software provided by the Customer and/or Customer's customizations of the Hosted Software or Computing Environment, unless this is the responsibility of SAP; (f) faults in the Customer's network (ex: LAN, firewall) or failures caused by issues outside of the Point of Demarcation; (g) power outages or shutdowns of the power supply on the Customer's locations; (h) non-fulfillment of Customer's obligations as set forth in the Agreement . | <ul style="list-style-type: none"> (i) zaplanowanych usług serwisowych lub nieplanowanego przestoju, na które Klient wyraził zgodę; (ii) niewywiązania się przez Klienta ze swoich obowiązków, jak określono w Umowie; lub (iii) przestoju systemu QAS z powodu wykorzystywania go jako systemu rezerwowego lub do naprawy systemu PRD; (iv) niewłaściwego wykorzystania praw dostępu przez Klienta lub użycia Oprogramowania w inny sposób naruszający Umowę licencyjną bądź Umowę albo w inny sposób niezgodny z Dokumentacją; (v) braku realizacji przez Klienta Serwisowania oprogramowania w odniesieniu do Oprogramowania hostowanego; (vi) innych problemów wynikających z przyczyn niezależnych od SAP, w tym: <ul style="list-style-type: none"> (a) działań na żądanie Klienta wymagających zamknięcia Środowiska obliczeniowego lub jego części (jak np. uaktualnienie wersji); (b) okresów przywracania danych użytkowników (odzyskiwania danych w bazach danych z nośnika kopii zapasowej); (c) okresów odzyskiwania danych (importowania dzienników transakcji baz danych w celu odzyskania bieżącego stanu bazy danych); (d) przerw, które wynikają z wymagań określonych przez producentów Oprogramowania hostowanego; (e) przerw w działaniu lub przypadków wyłączenia Środowiska obliczeniowego (lub jego części) wynikających z jakości Oprogramowania hostowanego dostarczonego przez Klienta i/lub dostosowania Oprogramowania hostowanego lub Środowiska obliczeniowego do potrzeb Klienta, o ile odpowiedzialność za to nie spoczywa na firmie SAP; (f) awarii sieci Klienta (np. sieć LAN, zaporą sieciową) lub awarii spowodowanych problemami powstałymi poza Punktem Demarkacyjnym; (g) przerw w dostawie prądu lub przypadków wyłączenia źródeł zasilania w lokalizacjach Klienta; (h) niewywiązania się przez Klienta z jego zobowiązań określonych w Umowie. |
|---|---|

6.3. Backup / Restore

Days/ hours during which SAP provides HEC Services are set forth in the applicable Order Form.

6.3. Tworzenie/przywracanie kopii zapasowych

Dni/godziny świadczenia Usług HEC przez firmę SAP określono w stosownym Formularzu zamówienia.

Description	Computer Environment segment to which Service Level applies	Service Levels	Opis	Segment Środowiska obliczeniowego, do którego ma zastosowanie Poziomy usług	Poziomy usług
Backup Frequency and retention period for Databases	PRD	Daily backup and log file generation per SAP product standard 1 Month retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center.	Częstotliwość tworzenia kopii zapasowych i okres przechowywania baz danych	PRD	Codziennie tworzenie kopii zapasowej i generowanie pliku dziennika standardowego produktu SAP — miesięczny okres przechowywania. Kopia zapasowa środowiska produkcyjnego będzie replikowana do innego centrum danych.
	DEV/QAS	Weekly backup and log file generation per SAP product standard. 14 days retention time. Backup of the non-production environment will be replicated to an alternate data center.		DEV/QAS	Cotygodniowe tworzenie kopii zapasowej i generowanie pliku dziennika standardowego produktu SAP. 14-dniowy okres przechowywania. Kopia zapasowa środowiska nieprodukcyjnego będzie replikowana do innego centrum danych.
Backup Frequency and retention period for File systems	PRD	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the production environment will be replicated to an alternate data center.	Częstotliwość tworzenia kopii zapasowej i okres przechowywania systemów plików	PRD	Comiesięczne tworzenie pełnej kopii zapasowej i codzienne przyrostowe kopie zapasowe. 1-miesięczny okres przechowywania. Kopia zapasowa środowiska produkcyjnego będzie replikowana do innego centrum danych.
	DEV/QAS	Monthly full backup and daily incremental. 1 Months retention time. Backup of the non- production environment will be replicated to an alternate data center.		DEV/QAS	Comiesięczne tworzenie pełnej kopii zapasowej i codzienne przyrostowe kopie zapasowe. 1-miesięczny okres przechowywania. Kopia zapasowa środowiska nieprodukcyjnego będzie replikowana do innego centrum danych.

6.4. Incident Management

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

Very High: A message should be categorized with the priority "Very High" if the incident reported has very serious consequences for normal business transactions and if necessary tasks cannot be executed. In general, this is caused by a complete Computing Environment outage or by the complete unavailability of one of the computer systems in the PRD. The message requires immediate processing because the malfunction can cause serious losses.

High: A message should be categorized with the priority "High" if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the PRD or DEV or QAS system that are immediately required. The message must be processed as soon as possible. If the malfunction persists, the entire productive business transaction may be seriously affected.

Medium: A message 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 an existing critical business process.

Low: A message should be categorized with the priority "Low" if the problem reported has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by an incorrect or inoperable function of the PRD or DEV or QAS system that is not required daily or only used very rarely or of low business criticality. This priority is also used for any other service request.

The following Initial Response Times (IRT) are agreed for the different Priorities:

IRT for Incident Management	Priority Very High (only applicable for PRD)	20 minutes (7x24) and problem determination action plan within 4hrs
	Priority High	2 hours (7x24) for HEC Production Cloud 4 hours [local time on Business Days] for HEC Cloud Start
	Priority Medium	4 hours [local time on Business Days]
	Priority Low	Business Day

The following section is applicable only if Solution Time SLA is agreed Application Management Services for HANA Enterprise Cloud in the relevant Order Form:

The following Solution Times (ST) are defined and agreed for Application Management Services for HEC depending on the priorities if ordered by the Customer in the relevant Scope

6.4. Zarządzanie incydentami

Następujące poziomy priorytetów (Priorytety incydentów) mają zastosowanie do wszystkich Incydentów (priorytet jest przydzielany przez Klienta i może podlegać ponownemu przydzieleniu przez firmę SAP w oparciu o poniższe kryteria i rozsądne ustalenia):

Bardzo wysoki: Wiadomości powinien być nadany priorytet „bardzo wysoki”, jeśli zdarzenie ma bardzo poważne konsekwencje dla normalnych operacji gospodarczych i nie można wykonywać niezbędnych zadań. Zwykle taka sytuacja jest spowodowana awarią całego Środowiska obliczeniowego lub całkowitą niedostępnością jednego z systemów komputerowych w trybie PRD. Wiadomość wymaga natychmiastowego przetworzenia, ponieważ nieprawidłowe działanie może spowodować poważne straty.

Wysoki: Wiadomości powinien być nadany priorytet „wysoki”, jeśli problem ma poważny wpływ na normalne operacje gospodarcze i nie można realizować niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowym działaniem lub niedziałaniem funkcji systemu PRD, DEV lub QAS, które są natychmiast wymagane. Wiadomość musi być przetworzona w jak najkrótszym czasie. Jeśli nieprawidłowe działanie się utrzymuje, może mieć to poważny wpływ na całość produkcyjnych operacji gospodarczych.

Średni: Wiadomości powinien być nadany priorytet „średni”, jeśli problem ma wpływ na normalne operacje gospodarcze. Jest on spowodowany nieprawidłowym działaniem lub niedziałaniem funkcji w systemie PRD, DEV lub QAS. Klient zamawia zmianę w obecnym krytycznym procesie biznesowym.

Niski: Wiadomości powinien być nadany priorytet „niski”, jeśli zgłoszony problem ma mały wpływ lub nie ma żadnego wpływu na normalne operacje gospodarcze. Jest on spowodowany nieprawidłowym działaniem lub niedziałaniem funkcji w systemie PRD, DEV lub QAS, która nie jest wymagana każdego dnia lub jest bardzo rzadko wykorzystywana albo ma niewielkie znaczenie dla operacji gospodarczych. Ten priorytet jest także używany w przypadku innych zgłoszeń serwisowych.

Dla różnych Priorytetów uzgodniono następujące czasy reakcji:

Czas reakcji dla Zarządzania incydentami	Priorytet bardzo wysoki (dotyczy tylko PRD)	20 minut (7x24) oraz plan działania dotyczący określenia natury problemu w ciągu 4 godzin
	Priorytet wysoki	2 godziny (7x24) dla usług HEC Production Cloud 4 godziny [czas lokalny w dni robocze] dla usług HEC Cloud Start
	Priorytet średni	4 godziny [czas lokalny w dni robocze]
	Priorytet niski	1 Dzień roboczy

Następująca sekcja ma zastosowanie tylko jeśli Czas dostarczenia rozwiązania określony w Umowie dotyczącej poziomu usług jest uzgodniony w odpowiednim Formularzu zamówienia Usług zarządzania aplikacjami w zakresie rozwiązania HANA Enterprise Cloud:

Następujące Czasy dostarczenia rozwiązania zostały określone i uzgodnione dla Usług zarządzania aplikacjami w zakresie rozwiązania HEC w zależności od priorytetów, jeśli zostały zamówione przez

Document for AMS,:

ST for Incident Management (applicable to Application Management Services for HEC only)	Priority Very High (only applicable for PRD)	10 hours
	Priority High	20 hours [local time on Business Days]
	Priority Medium	30 hours [local time on Business Days]
	Priority Low	100 Hours [local time on Business Days]

Klienta w danym Dokumentacie zakresu Usług zarządzania aplikacjami:

Czasy dostarczenia rozwiązania dla Zarządzania incydentami (dotyczy tylko Usług zarządzania aplikacjami w zakresie rozwiązania HEC)	Priorytet bardzo wysoki (dotyczy tylko PRD)	10 godzin
	Priorytet wysoki	20 godziny [czas lokalny w dni robocze]
	Priorytet średni	30 godzin [czas lokalny w dni robocze]
	Priorytet niski	100 godzin [czas lokalny w dni robocze]

6.5. Service Reporting for AMS

6.5.1. 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

6.5.2. Real Time Ticket Reporting for AMS

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.

6.6. Service Level Reporting for HANA Enterprise Cloud Services

In the event that one or more of the Service Levels in the Agreement are not met, the following procedure will be implemented by the parties:

- Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.
- SAP will promptly (i) determine the root cause or possible root cause of the failure (if known) to meet the Service Level, and (ii) unless failure is excused

6.5. Sprawozdanie dotyczące Usług zarządzania aplikacjami

6.5.1. Miesięczny raport dla Klienta

Firma SAP sporządzi dla Klienta miesięczny raport zawierający informacje o usługach wyświadczonych w poprzednim miesiącu. Raport za ostatni miesiąc sprawozdawczy zostanie udostępniony online za pośrednictwem sprawozdawczego kokpitu menedżerskiego Usług zarządzania aplikacjami oraz za ostatnie 12 miesięcy sprawozdawczych jako dokument PDF do pobrania i będzie zawierał następujące informacje dotyczące danego okresu sprawozdawczego:

- przegląd obsługiwanych rozwiązań IT w zakresie świadczonych usług;
- skrócony raport dla kierownictwa/zalecenia dotyczące stałego doskonalenia;
- łączna liczba przyjętych zgłoszeń z podziałem na kategorie usług, według priorytetu, lokalizacji, aplikacji;
- łączna liczba zrealizowanych/niezrealizowanych zgłoszeń z podziałem według aplikacji.

6.5.2. Raportowanie zgłoszeń w czasie rzeczywistym dla Usług zarządzania aplikacjami

Usługa raportowania zgłoszeń w czasie rzeczywistym będzie dostępna online za pośrednictwem sprawozdawczego kokpitu menedżerskiego Usług zarządzania aplikacjami zawierającego szczegółowe informacje na temat zgłoszeń (w tym identyfikator zgłoszenia, priorytet, aplikację, kategorię usługi, status).

6.6. Sprawozdanie o poziomie usług dla usług HANA Enterprise Cloud

W przypadku nieosiągnięcia co najmniej jednego Poziomu usług zawartego w Umowie strony wprowadzą w życie następującą procedurę:

- Firma SAP powiadomi osobę kontaktową Klienta lub Klient powiadomi opiekuna klienta SAP w celu przeanalizowania statystyk odnoszących się do metryk dotyczących Poziomów usług.
- Firma SAP niezwłocznie (i) określi pierwotną przyczynę lub możliwą pierwotną przyczynę (jeśli jest znana) niezapewienia Poziomu usług oraz, (ii) jeśli to

develop a corrective action plan, and submit such plan to Customer for written approval (which will not be unreasonably withheld or delayed) and, following Customer's written approval implement the plan in a reasonable period of time (and in accordance with any agreed timescales).

- c) If applicable, SAP will provide the specific Service Credits as described in section 6.7 below.
- d) SAP will be relieved of its obligation to pay applicable Service Credits and will not be in breach of the Service Level where the root cause analysis (as reasonably performed by SAP) indicates the failure to meet the relevant Service Level was caused by the Customer. In the event that Customer disagrees with the root cause analysis, the parties will discuss the root cause analysis in accordance with the escalation procedure described in section 9 of this service description.

6.7. Service Level Credits

Subject to section 6.2, where SAP fails to meet this Service Level, SAP will be liable to Customer for the corresponding Service Credit as set out in this section. The Service Level Credit is calculated as the sum of the Service Level Credits for both DEV/QAS and PRD for the TA Service Level defined in section 6.2 above. SAP will deduct the amount of any Service Credits owed to Customer from the next invoice (or, if there is no such invoice, by bank transfer to such bank account as Customer may specify in writing).

Customer agrees that under no circumstances will the total maximum Service Level Credits: (i) for any one month, exceed 100% of the Recurring HEC Service Fee for that month; and, (ii) for any given contract year, exceed in the aggregate an amount equal to one-third of the annual Recurring HEC Service Fee charged for the contract year (or one third of the total Recurring HEC Service Fee charged if the Term as defined in the applicable Order Form is less than one (1) year). Customer acknowledges that the Service Level Credits defined hereunder are the sole remedy for SAP's failure to meet the specified Service Level.

6.8. Changes to Service Levels

SAP may, at its sole discretion, modify the Service Level terms set forth in sections 6.1 through 6.4 above upon notice to Customer, provided that SAP shall not materially diminish the Service Levels, Service Level Credits, or any other Service Level provision during the term of the Order Form.

7. SAP Security for HEC Services

7.1. HEC Security Framework

SAP will comply with SAP's HEC Security Framework (attached as Exhibit J), hereby incorporated and made part of this Agreement, or its equivalent during the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, provided that SAP retains the right to revise and/or update the HEC Security Framework at SAP's sole discretion, provided that SAP does not lower the

niezapewnienie nie jest usprawiedliwione, opracuje plan działań korygujących i przedłoży taki plan Klientowi do pisemnego zatwierdzenia (które nie powinno być w sposób nieuzasadniony wstrzymywane ani opóźniane), a po pisemnym zatwierdzeniu przez Klienta zrealizuje ten plan w rozsądnym terminie (i zgodnie z ustalonym harmonogramem).

- c) W stosownych przypadkach firma SAP zapewni określone Uznanie z tytułu usług, jak opisano poniżej w sekcji 6.7.
- d) Firma SAP będzie zwolniona z obowiązku wypłaty odpowiednich Uznań z tytułu usług i nie będzie odpowiadać za niezapewnienie Poziomu usług w przypadku, gdy analiza pierwotnych przyczyn (przeprowadzona w rozsądnym zakresie przez firmę SAP) wykaże, że nieosiągnięcie odpowiedniego Poziomu usług było spowodowane przez Klienta. W sytuacji, gdy Klient nie zgadza się z analizą pierwotnych przyczyn, strony omówią tę analizę zgodnie z procedurą eskalacji opisaną w sekcji 9 niniejszego opisu usługi.

6.7. Uznanie z tytułu poziomu usług

Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w sekcji 6.2, jeśli firma SAP nie zapewni tego Poziomu usług, Klient uzyska od firmy SAP należne Uznanie z tytułu usług w wysokości określonej w niniejszej sekcji. Uznanie z tytułu poziomu usług oblicza się jako sumę Uznań z tytułu poziomu usług zarówno dla systemów DEV/QAS, jak i PRD odnoszących się do Poziomu usług w zakresie Dostępności technicznej określonego w sekcji 6.2 powyżej. Firma SAP odliczy kwotę Uznań z tytułu usług należną Klientowi od kolejnej faktury (lub w przypadku braku takiej faktury prześle ją przelewem bankowym na rachunek bankowy wskazany na piśmie przez Klienta).

Klient wyraża zgodę na to, aby w żadnych okolicznościach całkowite maksymalne Uznanie z tytułu poziomu usług: (i) za jakikolwiek miesiąc nie przekroczyło 100% Cyklicznej opłaty za Usługę HEC w danym miesiącu ani (ii) za jakikolwiek dany rok obowiązywania umowy nie przekroczyło łącznie kwoty równej jednej trzeciej rocznej Cyklicznej opłaty za Usługi HEC pobranej za dany rok obowiązywania umowy (lub jednej trzeciej całkowitej Cyklicznej opłaty za Usługi HEC pobranej w przypadku, gdy Okres obowiązywania zdefiniowany w stosownym Formularzu zamówienia jest krótszy niż jeden (1) rok). Klient przyjmuje do wiadomości, że Uznanie z tytułu poziomu usług zdefiniowane w niniejszym dokumencie są jedynym środkiem prawnym w przypadku nieosiągnięcia przez firmę SAP określonego Poziomu usług.

6.8. Zmiany w Poziomach usług

Firma SAP może, według własnego uznania, modyfikować warunki dotyczące Poziomów usług określone w sekcjach 6.1–6.4 powyżej po powiadomieniu o tym Klienta, pod warunkiem że w okresie obowiązywania Formularza zamówienia firma SAP nie ograniczy w istotny sposób Poziomów usług, Uznań z tytułu poziomu usług ani jakichkolwiek innych postanowień dotyczących Poziomów usług.

7. Zabezpieczenia firmy SAP dotyczące Usług HEC

7.1. Ramy bezpieczeństwa HEC

Firma SAP będzie stosować się do własnych Ram bezpieczeństwa HEC (dodane jako Załącznik J), które stanowią integralną część niniejszej Umowy, lub do ich odpowiednika w okresie obowiązywania Formularza zamówienia zawartego między Klientem a firmą SAP na świadczenie Usług HEC, pod warunkiem że firma SAP zachowa prawo do weryfikacji i/lub aktualizacji Ram bezpieczeństwa HEC według własnego uznania,

overall level of security provided.

7.2. HEC Security Audits

During the term of the Order Form between Customer and SAP for HEC Services, SAP shall maintain, at its own expense an audit certification by a nationally recognized outside audit firm conforming with the American Institute of Certified Public Accountants Statement on Standards for Attest Engagements No. 16 (SSAE 16), or its equivalent, and shall provide or make available to Customer, at Customer's request, a copy of each of its SOC 1 or SOC 2 reports, which shall be updated at least annually.

In addition SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this Agreement and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the Agreement, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

8. Monitoring.

SAP is and will remain entitled to monitor Customer's use of the HEC Services to ensure Customer's compliance with this service description and, subject to all other confidentiality provisions set forth in the service description and scope document for the service, SAP may utilize the information concerning Customer's use of the HEC Service to improve SAP products and services and to provide Customer with reports on its use of the HEC Service.

9. 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 HEC 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 of time.

10. Termination

10.1. Termination for convenience

- i. If the parties agreed to **HEC Cloud Start**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least 7 days prior termination notice. In order for a termination for convenience notice to be considered given, Customer must include with the notice, payment for all fees due and owing through the termination date
- ii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud (BYOL)**, the Customer is entitled to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires by giving at least three months' notice. In the case of such early termination, Customer shall pay an Early Termination Fee of nine point nine percent (9.9%) of the total fees applicable to the relevant Order Form. In addition the Customer shall have the one time right to terminate these GTCs for convenience effective on the last day of the twelfth month of the Term ("Agreed Termination for Convenience")

o ile firma SAP nie obniży zapewnianego ogólnego poziomu bezpieczeństwa.

7.2. Kontrole bezpieczeństwa HEC

W okresie obowiązywania Formularza zamówienia uzgodnionego pomiędzy Klientem i firmą SAP dotyczącego Usług HEC firma SAP uzyska na własny koszt certyfikację audytową, przeprowadzoną przez uznaną w kraju zewnętrzną firmą audytorską, zgodną z Oświadczeniem Amerykańskiego Instytutu Biegłych Rewidentów (AICPA) w sprawie standardów dotyczących wykonania usług poświadczających nr 16 (SSAE 16), lub jej odpowiednik, oraz dostarczy lub udostępni Klientowi na jego żądanie kopię każdego ze swoich sprawozdań SOC 1 lub SOC 2, które będą aktualizowane przynajmniej raz w roku.

Ponadto, aby zapewnić zgodność z niniejszą Umową, firma SAP jest i będzie uprawniona do monitorowania korzystania przez Klienta z Usług HEC. Ponadto z zastrzeżeniem wszelkich innych postanowień dotyczących poufności określonych w Umowie firma SAP może wykorzystywać informacje dotyczące korzystania przez Klienta z Usług HEC w celu poprawy własnych produktów i usług oraz w celu dostarczania Klientowi sprawozdań dotyczących korzystania przez niego z Usług HEC.

8. Monitorowanie.

Aby zapewnić zgodność z niniejszym opisem usługi, firma SAP jest i będzie uprawniona do monitorowania korzystania przez Klienta z Usług HEC. Ponadto z zastrzeżeniem wszelkich innych postanowień dotyczących poufności określonych w opisie usługi oraz w dokumencie zakresu usługi firma SAP może wykorzystywać informacje dotyczące korzystania przez Klienta z Usług HEC w celu poprawy własnych produktów i usług oraz w celu dostarczania Klientowi sprawozdań dotyczących korzystania przez niego z Usług HEC.

9. Rozstrzygnięcie sporów.

Każda ze stron wyznaczy przedstawiciela, który będzie dla drugiej strony podstawowym punktem kontaktu w odniesieniu do świadczenia Usług HEC. Ponadto każda ze stron wyznaczy przedstawiciela, którego zadaniem będzie działanie w charakterze organu decyzyjnego w przypadku jakiegokolwiek sporu bądź eskalacji, których nie można rozstrzygnąć w rozsądnym czasie między podstawowymi punktami kontaktu.

10. Rozwiązanie

10.1. Rozwiązanie bez podawania przyczyny

- i. Jeśli strony zaakceptowały warunki **usługi HEC Cloud Start**, Klient jest uprawniony do rozwiązania bez podawania przyczyny porozumienia wynikającego ze stosownego Formularza zamówienia przed upływem uzgodnionego okresu poprzez złożenie z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem powiadomienia o takim rozwiązaniu. Aby powiadomienie o rozwiązaniu bez podawania przyczyny zostało uznane za przekazane, Klient musi dołączyć do niego wszystkie płatności należne i zaległe do dnia rozwiązania.
- ii. Jeśli strony zaakceptowały warunki **usług HEC Production Cloud (BYOL)**, Klient jest uprawniony do rozwiązania bez podawania przyczyny porozumienia wynikającego ze stosownego Formularza zamówienia przed upływem uzgodnionego okresu poprzez złożenie z co najmniej trzymiesięcznym wyprzedzeniem powiadomienie o takim rozwiązaniu. W przypadku takiego wczesnego rozwiązania Klient wniesie Oplatę za wczesne rozwiązanie w wysokości dziewięciu i dziewięciu dziesiątych procenta (9,9%) sumy opłat obowiązujących w odniesieniu do stosownego Formularza zamówienia. Ponadto Klient uzyska jednorazowe prawo do rozwiązania bez podawania

without any termination fee. The notice period for Agreed Termination for Convenience shall be also at least three (3) months.

- iii. If the parties agreed to **HEC Production Cloud with Subscription Software**, the Customer has not right to terminate the relevant Order Form for convenience before the agreed term expires.

10.2. Termination for Cause

Either party may terminate for cause:

- I. upon thirty (30) days' prior written notice of the other party's material breach of any provision of the Agreement (either of these GTCs or of an Order Form, as applicable), including more than thirty (30) days' delinquency in Customer's payment of any money due hereunder or in any Order Form, unless the party has cured such breach during such thirty day period; or
- II. immediately if the other party files for bankruptcy, becomes insolvent, or makes an assignment for the benefit of creditors, or otherwise materially breaches its obligations for confidentiality or regarding any assignment.
- III. A delinquency of more than thirty (30) days in payment of any money due hereunder, in which case SAP may, at its sole discretion, terminate only the Order Form for which payment was delinquent.

10.3. Termination for Service Level Failure

Customer may terminate the applicable Order Form with 30 day's termination notice in writing to SAP, if SAP misses a Service Level as specified in this Agreement for three (3) months in sequence. Customer may exercise this termination right only within thirty (30) days after receipt of the respective Service Level Reporting that documents the applicable Service Level failure.

10.4. Duties upon Termination

SAP will cease to perform the Managed Services as of the termination date as specified in the termination notice and the Customer shall pay SAP for all amounts due as of the termination date. Both parties agree to treat the underlying reason of any termination as Confidential Information (for clarity, parties may use such Confidential Information in a legal proceeding to enforce its rights).

After the Agreement has expired, SAP will reasonably cooperate, subject to mutual written agreement and payment of the applicable fees at SAP's then-current

przyczyny niniejszych Warunków ogólnych bez ponoszenia jakichkolwiek opłat za takie rozwiązanie. Prawo to zacznie obowiązywać ostatniego dnia dwunastego miesiąca Okresu obowiązywania („Uzgodnione rozwiązanie bez podawania przyczyny”). Okres powiadomienia o Uzgodnionym rozwiązaniu bez podawania przyczyny również będzie wynosić co najmniej trzy (3) miesiące.

- iii. Jeśli strony zaakceptowały warunki **usługi HEC Production Cloud z Oprogramowaniem subskrybowanym**, Klient jest uprawniony do rozwiązania bez podawania przyczyny porozumienia wynikającego ze stosownego Formularza zamówienia przed upływem uzgodnionego okresu.

10.2. Rozwiązanie z winy strony

Każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę z ważnej przyczyny:

- I. za trzydziestodniowym (30-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem wynikającym z istotnego naruszenia przez drugą stronę jakiegokolwiek postanowienia niniejszej Umowy (zawartego w Warunkach ogólnych lub w Formularzu zamówienia, w zależności od przypadku), w tym ponad trzydziestodniowe (30-dniowe) opóźnienie w płatności przez Klienta jakichkolwiek sum należnych w związku z niniejszą Umową lub jakimkolwiek Formularzem zamówienia, chyba że strona naprawiła takie naruszenie w takim trzydziestodniowym terminie; lub
- II. bezzwłocznie jeśli druga strona złoży wniosek o ogłoszenie upadłości, stanie się niewypłacalna, dokona przepisania na rzecz wierzycieli lub w inny sposób poważnie naruszy obowiązki dotyczące zachowania poufności lub cesji.
- III. W przypadku opóźnienia w płatności jakichkolwiek sum należnych na mocy niniejszego dokumentu, które przekracza trzydzieści (30) dni, firma SAP, według własnego uznania, może rozwiązać wyłącznie ten Formularz zamówienia, w odniesieniu do którego nastąpiło opóźnienie w płatności.

10.3. Rozwiązanie z powodu niezapewnienia Poziomu usług

Klient może rozwiązać porozumienie wynikające ze stosownego Formularza zamówienia, przekazując firmie SAP z 30-dniowym wyprzedzeniem pisemne powiadomienie o rozwiązaniu, jeśli przez następujące po sobie kolejno 3 miesiące firma SAP nie zapewni określonego w niniejszej Umowie Poziomu usług. Klient może skorzystać z prawa do rozwiązania wyłącznie w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania odpowiedniego raportu dotyczącego Poziomu usług, który dokumentuje niezapewnienie stosownego Poziomu usług.

10.4. Obowiązki w przypadku Rozwiązania

Firma SAP zaprzestanie świadczenia usług Managed Services z dniem rozwiązania określonym w powiadomieniu o rozwiązaniu, a Klient wniesie na rzecz firmy SAP wszelkie kwoty należne do dnia rozwiązania. Obie strony wyrażają zgodę na traktowanie przyczyn jakiegokolwiek rozwiązania umowy jako Informacji poufnych (w celu zachowania jasności, strony mogą wykorzystywać takie Informacje poufne w postępowaniu sądowym dla celów egzekwowania swoich praw).

Po wygaśnięciu niniejszej Umowy firma SAP będzie należycie współpracować z Licencjobiorcą, zgodnie z obustronną pisemną umową i z zastrzeżeniem uiszczenia stosownych opłat po

rates, transition from the Managed Services to management of comparable services by Customer or another vendor chosen by Customer; and provide to Customer, Customer Data in the backup media format being utilized by SAP or format as mutually agreed ("Transition Assistance").

Customer's access to the Managed Services shall be terminated upon the effective date of expiration or termination of the Managed Services. In the event of a termination pursuant to this section as a result of the breach of an Order Form provision, including any Exhibit of the Order Form (but no breach of the GTCs), then terminating party may terminate only the Order Form that was subject to the uncured breach.

11. Customer Data

11.1. SAP acknowledges that Customer Data and all rights of whatever nature in and/or in relation to it shall at all times be and remain the sole property of Customer, subject only to the limited rights expressly granted in this Agreement.

11.2. SAP shall (i) not delete or remove any proprietary notices or other notices contained within or relating to Customer Data; (ii) not alter, store, copy, disclose or use Customer Data, except as necessary for the performance by SAP of its obligations under this Agreement or as otherwise expressly authorised by this Agreement in compliance with the provisions of this Agreement; (iii) take reasonable steps to prevent any loss, corruption, disclosure, theft, manipulation or interception of Customer Data; and (iv) notify Customer as soon as reasonably possible on becoming aware that any Customer Data has been lost, stolen, intercepted, or becomes corrupted, damaged or is deleted accidentally.

11.3. To the extent that any Customer Data is held or processed by SAP or any Sub-contractor, SAP shall, or (where applicable) shall procure that its sub-contractor shall, supply such Customer Data to Customer as may be requested by Customer from time to time in the reasonable format specified by Customer, or delete the same if Customer so requests through the Change Request Procedure. Customer shall at all times be entitled to extract and or delete Customer Data hosted by or on behalf of SAP pursuant to this Agreement.

11.4. Customer shall ensure that any Customer Data entered into the Hosted Software or Computing Environment by Customer, a Customer Affiliate, any named user or any other person authorised by Customer to access the Customer Data or by any person using of any of the foregoing's access credentials is not corrupted.

Exhibit A: Managed Services Roles and Responsibilities see also <http://www.sap.com/cloud-product-policies>

Exhibit B: Acceptable Use Policy

ówcześnie aktualnych stawkach firmy SAP, w przejściu od usług Managed Services do zarządzania przez Klienta bądź innego dostawcę wybranego przez Klienta porównywalnymi usługami, a także dostarczy Klientowi Dane Klienta w używanym przez firmę SAP formacie nośnika kopii zapasowej lub formacie uzgodnionym przez obie strony („Pomoc w okresie przejściowym”).

Usługi Managed Services przestaną być dostępne dla Klienta z dniem wejścia w życie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy dotyczącej usług Managed Services. W przypadku rozwiązania umowy zgodnie z niniejszą sekcją w wyniku naruszenia postanowień Formularza zamówienia, w tym także postanowień jakiegokolwiek Załącznika do Formularza zamówienia (ale nie w wyniku naruszenia postanowień Warunków ogólnych), strona rozwiązująca może rozwiązać wyłącznie Formularz zamówienia, którego dotyczyło nienaprawione naruszenie.

11. Dane Klienta

11.1. Firma SAP przyjmuje do wiadomości, że Dane Klienta oraz wszelkie prawa dowolnej natury dotyczące Danych Klienta lub z nimi związane przez cały czas są i pozostaną wyłączną własnością Klienta z wyjątkiem zastrzeżeniem ograniczonych praw udzielonych na mocy niniejszej Umowy.

11.2. Firma SAP (i) nie będzie usuwać żadnych zastrzeżonych informacji o prawach własności intelektualnej ani innych informacji zawartych w Danych Klienta lub odnoszących się do nich; (ii) nie będzie zmieniać, przechowywać, kopiować, ujawniać ani wykorzystywać Danych Klienta, z wyjątkiem działań niezbędnych w celu realizacji przez firmę SAP zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy lub działań wyraźnie dopuszczonych zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy; (iii) podejmie uzasadnione kroki w celu zapobieżenia utracie, uszkodzeniu, ujawnieniu, kradzieży, manipulacji lub przechwyceniu Danych Klienta oraz (iv) w chwili stwierdzenia, że jakiegokolwiek Dane Klienta zostały przypadkowo utracone, skradzione, przechwycone, uszkodzone, zniszczone lub usunięte, w miarę możliwości jak najszybciej powiadomi o tym fakcie Klienta.

11.3. W zakresie, w jakim Dane Klienta są przechowywane lub przetwarzane przez firmę SAP lub jej podwykonawcę, firma SAP będzie dostarczać bądź dopilnuje (stosownie do przypadku), by jej podwykonawca dostarczał na okresowe żądania Klienta takie Dane Klienta we właściwym formacie, w rozsądny sposób określonym przez Klienta albo usunie takie Dane Klienta na żądanie Klienta wysunięte za pośrednictwem procedury składania Wniosku o zmianę. Klientowi przysługuje stałe prawo do ekstrakcji lub usunięcia Danych Klienta hostowanych przez firmę SAP lub w jej imieniu zgodnie z niniejszą Umową.

11.4. Klient dopilnuje, by wszelkie Dane Klienta wprowadzone do Oprogramowania hostowanego lub Środowiska obliczeniowego przez Klienta, Podmiot powiązany Klienta, użytkownika nazwanego lub inną osobę upoważnioną przez Klienta do uzyskiwania dostępu do Danych Klienta bądź osobę korzystającą z danych uwierzytelniających wcześniej wymienionych osób lub podmiotów nie były uszkodzone.

Załącznik A: Zadania i obowiązki związane z usługami Managed Services można znaleźć także pod adresem <http://www.sap.com/cloud-product-policies>

Załącznik B: Polityka dotycząca dopuszczalnego użytkownika

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

Exhibit D: Change Request Procedure

Exhibit E: Glossary and Definitions for Application Management Services for HEC

Exhibit F: Application Management Services - Engagement Approach

Exhibit G Template for Acceptance Protocol

Exhibit J: HEC Security Framework

Załącznik C: Aneks dotyczący upoważnionego przetwarzania danych osobowych

Załącznik D: Procedura Wniosku o zmianę

Załącznik E: Glosariusz i definicje dotyczące Usług zarządzania aplikacjami w zakresie rozwiązania HEC

Załącznik F: Podejście do Usług zarządzania aplikacjami oparte na umowie

Załącznik G: Szablon Protokołu Odbioru

Załącznik J: Ramy bezpieczeństwa HEC

Exhibit B: Acceptable Use Policy

Customer expressly acknowledges and agrees that (1) neither SAP or any of its subcontractors have any responsibility for any files, pages, data, works, information and/or materials on, within, stored, displayed, linked, distributed or transmitted to, from or by Customer or its Affiliated companies ("Customer Content") and (2) neither SAP or its subcontractors exercise any direct supervision or control of the Customer Content stored, displayed or transmitted on or over the Network. Network means web servers, database servers and application servers, and LAN and WAN. Customer acknowledges and agrees that, if Customer violates or is alleged to be violating the Acceptable Use Policy and Customer has not cured such violation within a ten (10) day cure period commencing with receipt of written notice from SAP of such violation, SAP may: (1) suspend or terminate the HEC Services to the limited extent necessary to end such violation (including, if reasonably necessary, removing Customer Content stored on the Computing Environment), (2) pursue any other legal, equitable and contractual remedies available to SAP and (3) cooperate fully with any civil or criminal investigations or legal actions relating to Customer access to or use of the HEC Services.

Customer shall not:

1. Resell, sub-host or otherwise provide the HEC Services to third parties (other than Named Users) except as otherwise agreed in writing by the Parties hereto; or
2. Use the HEC Services or permit the HEC Services to be used in any manner (including, without limitation, transmission, distribution or storage) for any purpose that is or is likely to be illegal or violative of any governmental law, regulation, rule, court order, treaty or tariff, fraudulent or misleading,
3. Be violative of SAP or any third party rights or otherwise damaging to SAP or any third party,
4. Be obscene, harassing or distressing,
5. Be disruptive of, harmful to or that otherwise abuses or misuses network resources or the Internet or any connected resources, or
6. Be of unauthorized use, access or monitoring of any host, any network or other network or any component or device, authentication system, data, web site facility, passcode, account or any other breach of any security measure.

Załącznik B: Polityka dotycząca dopuszczalnego użytkowania

Klient wyraźnie przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, aby (1) ani firma SAP, ani żaden z podwykonawców firmy SAP nie ponosili odpowiedzialności za pliki, strony, dane, dzieła, informacje i/lub materiały, które są przechowywane, wyświetlane, połączone, rozpowszechniane lub przekazywane do, od lub przez Klienta lub jego Podmioty powiązane bądź znajdują się w ich zasobach („Zawartość Klienta”) oraz aby (2) ani firma SAP, ani żaden z podwykonawców firmy SAP nie sprawowali żadnego bezpośredniego nadzoru ani kontroli nad Zawartością Klienta przechowywaną, wyświetlaną lub przekazywaną w Sieci lub za jej pośrednictwem. Pojęcie „Sieć” oznacza serwery internetowe, serwery baz danych i serwery aplikacji oraz sieci LAN i WAN. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że w przypadku gdy Klient naruszy lub rzekomo naruszy Politykę dotyczącą dopuszczalnego użytkowania i Klient nie naprawi takiego naruszenia w ciągu dziesięciu (10) dni od otrzymania od firmy SAP pisemnego powiadomienia o takim naruszeniu, firma SAP może: (1) zawiesić lub wypowiedzieć świadczenie Usług HEC w ograniczonym zakresie niezbędnym do zakończenia takiego naruszenia (w tym, jeśli to uzasadnione, usunięcia Zawartości Klienta przechowywanej w Środowisku obliczeniowym), (2) dochodzić innych przysługujących jej na mocy prawa lub zapisów umowy środków naprawczych oraz (3) w pełni współpracować we wszelkich dochodzeniach cywilnych lub karnych bądź postępowaniach dotyczących dostępu do Usług HEC lub ich użytkowania przez Klienta.

Klient nie będzie:

1. odsprzedawać, udostępniać w hostingu ani w inny sposób świadczyć Usług HEC na rzecz osób trzecich (innych niż Użytkownicy Nazwani) z wyjątkiem przypadków uzgodnionych pisemnie przez strony niniejszego dokumentu;
2. korzystać z Usług HEC ani pozwalać na korzystanie z nich w jakikolwiek sposób (co obejmuje między innymi przekazywanie, dystrybucję i przechowywanie), ani w jakichkolwiek celach, które są lub mogą być nielegalne, stanowią bądź mogą stanowić naruszenie jakichkolwiek przepisów prawa, regulacji, zasad, nakazów sądowych, traktatów lub taryf albo mają lub mogą mieć charakter oszukańczy lub wprowadzający w błąd;
3. naruszać praw przysługujących firmie SAP lub stronom trzecim ani w inny sposób działać na szkodę SAP lub stron trzecich;
4. działać w sposób obsceniczny, nękać ani niepokoić innych stron;
5. działać w sposób zakłócający działanie zasobów sieciowych, Internetu lub innych połączonych z systemem zasobów, uszkadzać ich ani korzystać z nich w inny niewłaściwy sposób;
6. dopuszczać się nieupoważnionego wykorzystania, monitorowania lub uzyskiwania dostępu do hostów, sieci, składników, urządzeń, systemów uwierzytelniania, danych, elementów witryn internetowych, haseł lub kont ani w inny sposób naruszać jakichkolwiek zabezpieczeń.

Examples:

Without limiting the foregoing, undertaking or attempting to undertake any of the conduct in the following non-exclusive list is deemed to violate the Acceptable Use Policy:

1. Pornography;
2. Stalking;
3. Alteration of source of data (causing origination of malformed data or network traffic);
4. Pyramid or ponzi schemes;
5. Impersonation, relaying or spoofing misrepresenting identity, using a third party e-mail server to relay without express authorization, or the altering or forging of electronic mail headers, including any portion of the IP packet header and/or electronic mail address, sender identity, posting or any other method used to forge, disguise or conceal the user's identity or to cause disruption);
6. Hacking or scamming (unauthorized use of non-Customer accounts or resources, scamming, stealing or tricking the release of passwords, etc.);
7. Distribution of harmful code such as computer viruses, worms and trap doors;
8. Overloading any shared infrastructure; or
9. Denial of service, SYN flood or other attacks by sending mass volumes of data or other abusive behavior to disrupt or disable the recipient system.

Przykłady:

Bez ograniczenia powyższych zapisów, próby lub podejmowanie prób jakichkolwiek działań wymienionych na powyższej liście (która nie wyczerpuje wszystkich naruszeń) jest uznawane za naruszenie Polityki dotyczącej dopuszczalnego użytkownika:

1. pornografia;
2. prześladowanie;
3. zmiana źródła danych (powodująca powstanie źle skonstruowanych danych lub ruchu sieciowego);
4. piramidy finansowe;
5. podszywanie się pod inne strony, przekazywanie lub sporządzanie fałszywej tożsamości, korzystanie z zewnętrznych serwerów poczty e-mail do przekazywania wiadomości bez wyraźnego upoważnienia, zmiana bądź fałszowanie nagłówek wiadomości elektronicznych, w tym wszelkich części nagłówka pakietu IP lub adresu poczty elektronicznej czy tożsamości nadawcy, wysyłanie oraz inne metody wykorzystywane do fałszowania, ukrywania lub zmiany tożsamości użytkownika lub zakłócania pracy systemów;
6. łamanie zabezpieczeń lub oszustwa (nieautoryzowane wykorzystanie nienależących do Klienta kont lub zasobów, oszustwa, kradzież bądź wyłudzenie haseł itp.);
7. rozpowszechnianie szkodliwego kodu, takiego jak wirusy, robaki i programy wykorzystujące luki w zabezpieczeniach;
8. przeciążanie współużytkowanej infrastruktury; lub
9. ataki typu DoS, SYN flood lub inne ataki polegające na wysyłaniu dużych ilości danych bądź inne zachowania mające na celu zakłócenie lub uniemożliwienie pracy systemu odbiorcy.

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

This Annex for Commissioned Processing of Personal Data stipulates the rights and obligations of Customer and SAP in connection with personal data processed by SAP on behalf of Customer and its Affiliates for the Named Users under the Agreement. This Annex shall be an integral part of the Agreement. Any capitalized terms referenced herein shall have the meaning given to them in the Agreement.

1. Customer Obligations

1.1 Customer hereby acknowledges that the use of HEC Services represents a commissioned processing of personal data of Named Users.

1.2 Customer acknowledges that only Customer and its respective Affiliates (each a data controller) shall be responsible for the permissibility of the processing of personal data as well as for safeguarding the rights of the data subjects (i.e., the Named Users).

1.3 Customer shall ensure that its Affiliates, where legally required, shall give their commissions to Customer in writing, by facsimile or via e-mail to authorize SAP and its Affiliates to process personal data as contemplated under the Agreement.

1.4 Customer shall ensure that its Named Users make available the personal data for processing to SAP and the results of the processing shall be transferred back by SAP to Customer by using a defined transfer procedure or in accordance with the functionality implemented in the HEC Services.

1.5 Customer shall inform SAP without delay if Named Users detect errors or irregularities in the processing of personal data.

1.6 Customer shall ensure that its Affiliates authorize Customer to authorize SAP as its subcontractor for the processing of personal data. SAP shall only adhere to the obligations set out in this Annex when processing personal data of Named Users.

2. SAP Obligations

2.1 SAP shall process the personal data and other operating data of Named Users exclusively in accordance with the data controller's instructions as provided to SAP by Customer, which may include (without limitation) the correction, erasure and/or the blocking of such data if, and to the extent, the functionality of the HEC Services does not allow the Customer or Named User to do so. The personal data shall not be used by SAP for any other purpose except to provide the HEC Services contemplated under the Agreement. SAP shall not preserve such personal data longer than instructed by Customer. The statutory preservation periods remain unaffected.

2.2 For processing personal data, SAP shall only use personnel who have an obligation to maintain data secrecy and secrecy of telecommunications pursuant to the applicable data protection laws. SAP may fulfill the

Załącznik C: Aneks dotyczący upoważnionego przetwarzania danych osobowych

Niniejszy Załącznik dotyczący upoważnionego przetwarzania danych osobowych określa prawa i obowiązki Klienta oraz firmy SAP w związku z danymi osobowymi przetwarzanymi przez firmę SAP w imieniu Klienta oraz jego Podmiotów powiązanych w odniesieniu do Użytkownika Nazwanego na mocy Umowy. Niniejszy Aneks stanowi integralną część Umowy. Wszelkie określenia pisane wielką literą użyte w niniejszym dokumencie będą miały znaczenie nadane im w Umowie.

1. Zobowiązania Klienta

1.1 Klient niniejszym przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Usług HEC stanowi upoważnione przetwarzanie danych osobowych Użytkowników Nazwanych.

1.2 Klient przyjmuje do wiadomości, że Klient i jego Podmioty powiązane (z których każdy jest kontrolerem danych) ponoszą wyłączną odpowiedzialność za dopuszczalność przetwarzania danych osobowych, jak również ochronę praw podmiotów, których dane dotyczą (tzn. Użytkowników Nazwanych).

1.3 Klient zapewni, aby jego Podmioty powiązane, jeżeli jest to wymagane prawem, upoważniły Klienta na piśmie, w formie faksu lub wiadomości e-mail, do upoważnienia SAP i jej Podmiotów powiązanych do przetwarzania danych osobowych zgodnie z Umową.

1.4 Klient zapewni, że jego Użytkownicy Nazwani będą udostępniać firmie SAP dane osobowe w celu przetwarzania, a wyniki przetwarzania zostaną przekazane z powrotem Klientowi przez firmę SAP za pomocą określonej procedury przenoszenia lub zgodnie z zakresem funkcji wdrożonym w Usługach HEC.

1.5 Klient bezzwłocznie poinformuje firmę SAP o przypadkach wykrycia przez Użytkowników Nazwanych błędów lub nieprawidłowości przetwarzania danych osobowych.

1.6 Klient zapewni, aby jego Podmioty powiązane upoważniły Klienta do upoważnienia SAP jako swojego podwykonawcy w zakresie przetwarzania danych osobowych. Podczas przetwarzania danych osobowych Użytkowników Nazwanych firma SAP będzie wypełniać jedynie zobowiązania określone w niniejszym Załączniku.

2. Zobowiązania firmy SAP

2.1 Firma SAP będzie przetwarzać dane osobowe i inne dane operacyjne Użytkowników Nazwanych wyłącznie zgodnie z instrukcjami administratora danych dostarczonymi firmie SAP przez Klienta, które mogą obejmować (bez ograniczeń) korygowanie, usuwanie i/lub blokowanie takich danych, jeżeli i w zakresie, w jakim zakres funkcji Usług HEC nie pozwala na wykonanie tych czynności Klientowi ani Użytkownikowi Nazwanemu. Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez firmę SAP do celów innych niż świadczenie Usług HEC na warunkach zgodnych z Umową. SAP nie będzie przechowywać takich danych osobowych dłużej niż wynika to z instrukcji Klienta. Ustawowe okresy przechowywania danych pozostają niezmienione.

2.2 Do przetwarzania danych osobowych firma SAP będzie angażować jedynie personel zobowiązany do zachowania poufności danych i telekomunikacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych. Firma SAP

foregoing obligations by requiring its personnel to sign a standard contractual template regarding such secrecy obligations..

2.3 SAP shall implement technical and organizational measures to comply with the requirements pursuant to the applicable data protection laws. SAP takes appropriate technical and organizational measures to keep personal data secure and protect it against unauthorized or unlawful processing and accidental loss, destruction or damage. In particular, SAP regularly checks the following protection measures:

- Physical access control: SAP shall install an access control system.
- Access control: SAP shall control and log access to data processing systems.
- Access limitation control: SAP shall define, implement and monitor a concept for Named User rights, rules for passwords and login procedures to remotely or physically access the HEC Services by its personnel, as required to operate, maintain, support or secure the HEC Services.
- Transmission control: SAP shall ensure personal data transmission in encrypted form or by a secure alternative procedure. Transmissions must be logged and guidelines for personal data transmissions must be laid down in writing.
- Input control: SAP shall implement a detailed logging system for input, modification and deletion or blocking of personal data to the greatest extent supported by the HEC Services.
- Job control: SAP shall define in writing and establish control mechanisms to ensure that data are processed strictly in accordance with the instructions of the data controller as provided to SAP by Customer and as contemplated in the Agreement.
- Availability control. SAP shall run a backup system and define a restore operation procedure to protect personal data from accidental destruction or loss.
- Data separation: SAP shall ensure by technical means and defined organizational procedures that personal data collected for different purposes (e.g. different customers) can be processed separately. Technical means can be separated computer systems or logical separation in a multi-tenant architecture. Access by one SAP customer to the data of any other SAP customer must be prevented.

Since SAP provides the HEC Services to all customers uniformly via a hosted, web-based application, all appropriate and then current technical and organizational measures apply to SAP's entire customer base hosted out of the same data center and subscribed to the same HEC Services. Customer understands and agrees that the technical and organizational measures are subject to technical progress and development. In that regard, SAP may, at its sole discretion, implement adequate alternative measures as long as the security level of the measures is maintained. In the event of any significant changes, SAP

może wywiązać się z powyższych zobowiązań, stosując wymóg podpisania przez swój personel standardowego szablonu umowy dotyczącego takich zobowiązań do zachowania poufności.

2.3 Firma SAP wdroży środki techniczne i organizacyjne, aby spełnić wymogi obowiązującego prawa ochrony danych. Firma SAP podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych osobowych i ich ochronę przed nieupoważnionym i niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. W szczególności firma SAP regularnie kontroluje następujące środki ochrony:

- Fizyczna kontrola dostępu: firma SAP zainstaluje system kontroli dostępu.
- Kontrola dostępu: firma SAP będzie kontrolować i rejestrować dostęp do systemów przetwarzania danych.
- Kontrola ograniczeń dostępu: firma SAP określi, wprowadzi i będzie monitorować koncepcję praw Użytkownika Nazwanego, zasady dotyczące haseł i procedury logowania w celu uzyskania zdalnego lub fizycznego dostępu do Usług HEC przez swój personel zgodnie z wymaganiami w celu obsługi, utrzymania, świadczenia pomocy technicznej i zabezpieczenia Usług HEC.
- Kontrola transmisji: firma SAP zapewni transmisję danych osobowych w formie kodowanej lub za pomocą bezpiecznej alternatywnej procedury. Transmisje muszą być rejestrowane, a wytyczne dotyczące transmisji danych osobowych muszą być przedłożone na piśmie.
- Kontrola wprowadzania danych: firma SAP wdroży szczegółowy system rejestracji wprowadzania, modyfikacji i usuwania lub blokowania danych osobowych w maksymalnym zakresie obsługiwanym przez Usługi HEC.
- Kontrola pracy: SAP określi na piśmie i ustanowi mechanizmy kontroli w celu zapewnienia przetwarzania danych ściśle zgodnie z instrukcjami administratora danych dostarczonymi SAP przez Klienta i zgodnymi z postanowieniami Umowy.
- Kontrola dostępności: firma SAP uruchomi system tworzenia kopii zapasowych i określi procedurę operacji odzyskiwania danych w celu ochrony danych osobowych przed przypadkowym zniszczeniem lub utratą.
- Rozdzielenie danych: za pomocą środków technicznych oraz określonych procedur organizacyjnych firma SAP zapewni możliwość oddzielnego przetwarzania danych osobowych zebranych do różnych celów (np. dotyczących różnych klientów). Środki techniczne mogą oznaczać oddzielne systemy komputerowe lub logiczne rozdzielenie w architekturze obejmującej wielu dzierżawców. Należy zapobiec możliwości uzyskania przez jednego klienta firmy SAP dostępu do danych innego klienta firmy SAP.

Ponieważ firma SAP świadczy Usługi HEC wszystkim klientom w taki sam sposób za pośrednictwem hostowanej aplikacji internetowej, wszystkie właściwe i aktualne w danym momencie środki techniczne i organizacyjne mają zastosowanie do całej bazy klientów firmy SAP obsługiwanych przy użyciu tego samego centrum danych i będących subskrybentami tych samych Usług HEC. Klient rozumie i akceptuje fakt, że środki techniczne i organizacyjne podlegają rozwojowi technicznemu. Z tego powodu firma SAP może, według własnego uznania, wdrażać odpowiednie środki alternatywne przy utrzymaniu odpowiedniego poziomu

shall provide a notification together with any necessary documentation related thereto to Customer by email or publication on a website easily accessible by Customer.

2.4 If the security measures implemented by SAP do not meet the legal requirements, SAP shall notify Customer without delay.

2.5 SAP shall notify Customer if SAP considers an instruction given by Customer on behalf of the data controller to be in violation of data protection laws. SAP shall not be obliged to perform a comprehensive legal examination.

2.6 SAP shall inform Customer promptly in case of serious disruptions of the operating process, suspected data protection violations or other irregularities in connection with the processing of Customer's Data.

2.7 At Customer's written request and at Customer's expense, SAP shall reasonably support Customer in dealing with requests from individual data subjects and/or a supervisory authority with respect to the processing of personal data controlled by Customer. SAP shall notify Customer about inspections and measures of a supervisory or other competent authority.

2.8 Upon expiry or termination of the Agreement for processing of data for Customer, SAP shall, in accordance with the terms of the Agreement (or any other relevant contractual provision) and Customer's instructions, either (i) return to Customer all Customer Data and all copies or reproductions thereof (except for backup media that is used for multiple SAP customers and regularly overwritten); or (ii) erase and/or destroy such personal data and media on production systems and confirm the erasure and/or destruction to Customer in writing.

2.9 The compelling provisions of the applicable data protection laws and regulations shall additionally apply. Further, to the extent that such provisions conflict with the terms of this Annex (if they conflict at all), they shall prevail.

3. Subcontractors

SAP is authorized to engage subcontractors for the processing of personal data (each a "Subprocessor") as long as SAP remains responsible for any acts or omissions of its Subprocessors in the same manner as for its own acts and omissions. SAP shall pass on to Subprocessors SAP's obligation as data processor vis-à-vis Customer as set out in this document and obligate Subprocessors to obey all relevant data protection rules. SAP will inform Customer upon its request by email or through the Site or otherwise about the name, address and role of each Subprocessor concerned. SAP shall see that each Subprocessor adheres to an adequate level of data protection by law or contract with SAP not materially less protective than the obligations applicable to SAP under the Agreement.

bezpieczeństwa. W przypadku istotnych zmian firma SAP dostarczy Klientowi powiadomienie wraz ze stosowną dokumentacją dotyczącą takich zmian za pośrednictwem poczty e-mail lub w formie publikacji w witrynie internetowej, do której Klient będzie miał łatwy dostęp.

2.4 Jeśli środki bezpieczeństwa wdrożone przez SAP nie spełniają wymogów prawnych, SAP niezwłocznie powiadomi o tym Klienta.

2.5 SAP powiadomi Klienta, jeśli uzna, że instrukcja przekazana przez Klienta w imieniu kontrolera danych narusza przepisy dotyczące ochrony danych. SAP nie będzie zobowiązana do wykonania kompleksowych kontroli prawnych.

2.6 Firma SAP natychmiast powiadomi Klienta w przypadku poważnych zakłóceń procesu operacyjnego, podejrzanych naruszeń ochrony danych lub innych nieprawidłowości związanych z przetwarzaniem Danych Klienta.

2.7 Na pisemne żądanie Klienta oraz na jego koszt firma SAP udzieli zasadnego wsparcia Klientowi w odpowiadaniu na żądania indywidualnych podmiotów, których dotyczą dane, i/lub organów nadzorczych w odniesieniu do przetwarzania danych osobowych kontrolowanych przez Klienta. Firma SAP powiadomi Klienta o inspekcjach i środkach organu nadzorczego oraz innego właściwego organu.

2.8 Po wygaśnięciu Umowy dotyczącej przetwarzania danych dla Klienta lub jej rozwiązaniu firma SAP zgodnie z warunkami Umowy (lub innymi odpowiednimi postanowieniami kontraktowymi) oraz instrukcjami Klienta albo (i) zwróci Klientowi wszelkie dane Klienta oraz wszelkie ich kopie (z wyjątkiem nośników kopii zapasowych stosowanych w przypadku wielu klientów firmy SAP i regularnie nadpisywanych), albo (ii) usunie i/lub zniszczy rzeczony dane osobowe i nośniki w systemach produkcyjnych oraz potwierdzi Klientowi na piśmie ich usunięcie i/lub zniszczenie.

2.9 Zastosowanie mają również istotne postanowienia obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych. Ponadto w zakresie, w jakim takie postanowienia są rozbieżne z warunkami niniejszego Aneksu (jeśli taka rozbieżność w ogóle ma miejsce), mają one charakter nadrzędny.

3. Podwykonawcy

SAP jest upoważniona do zatrudniania podwykonawców do celów przetwarzania danych osobowych (z których każdy będzie dalej zwany „Podwykonawcą przetwarzania”), pod warunkiem przyjęcia przez SAP odpowiedzialności za wszelkie działania lub pominięcia swoich Podwykonawców przetwarzania w taki sam sposób, jak za swoje działania i pominięcia. Firma SAP przekaze Podwykonawcom przetwarzania swoje zobowiązania jako podmiotu przetwarzającego dane względem Klienta wyszczególnione w niniejszym dokumencie oraz zobowiąże Podwykonawców przetwarzania do przestrzegania wszystkich odpowiednich zasad ochrony danych. SAP poinformuje Klienta na jego żądanie, za pośrednictwem poczty e-mail, witryny internetowej lub w inny sposób, o nazwie, adresie i roli każdego Podwykonawcy przetwarzania. Firma SAP dopilnuje, aby każdy Podwykonawca przetwarzania stosował się do odpowiedniego poziomu ochrony danych określonego prawem lub umową zawartą z SAP, której warunki będą określać poziom ochrony nie mniejszy niż wynikający ze zobowiązań firmy SAP na mocy Umowy.

4. Monitoring Rights of Customer

4.1 During the term of the Agreement, Customer may request an annual written self-certification from SAP based on an independent third party audit (e.g. a so called SSAE16-CUS II report) that scrutinizes and confirms the processing of personal data is in accordance with the agreed to measures herein. If the Customer has reasonable ground to suspect the non-compliance with this Annex, in particular if the audit findings expressly state so or if SAP fails to audit on time, Customer (or an independent third party auditor on its behalf that is subject to strict confidentiality obligations) may audit SAP's control environment and security practices solely to the extent relevant to personal data processed hereunder once in any 12-month period, at its own expense, with reasonable prior written notice (at least 30 days) and under reasonable time, place and manner conditions. After notifying SAP the monitoring can be carried out, in particular, during SAP's usual business hours on SAP's premises where the personal data processing is performed.

4.2 SAP shall reasonably support Customer throughout these verification processes and provide Customer with the required access to the applicable information.

4.3 SAP shall contractually safeguard Customer's powers of disposal and monitoring rights under this Agreement vis-à-vis SAP's Subprocessor who may come into contact with the personal data. Where applicable data protection law requires a data controller to enter into a direct contractual relationship with SAP, SAP hereby authorizes and empowers Customer to enter into the necessary agreement with the data controller on SAP's behalf, but only based on a contract template which SAP will provide to Customer upon Customer's request.

4.4 Services rendered by SAP in connection with Customer's monitoring rights shall be at Customer's expense.

5. Special Confidentiality Obligation

SAP undertakes to treat the personal data, known to SAP, confidential and to use such data exclusively for the commissioned data processing in conjunction with the provision of the HEC Services as contemplated under the Agreement. SAP undertakes to impose on its employees, who may obtain knowledge of personal data, the same confidentiality obligations as entered into above by SAP. SAP shall use commercially reasonable efforts to ensure that those employees to whom it grants access to personal data are regularly trained on IT security and data protection.

4. Monitorowanie praw Klienta

4.1 W okresie obowiązywania Umowy Klient może zażądać od firmy SAP corocznego zaświadczenia na piśmie, opartego na wynikach audytu przeprowadzonego przez niezależną firmę trzecią (np. tak zwany raport SSAE16-CUS II), który analizuje i potwierdza przetwarzanie danych osobowych zgodnie z procedurami opisanymi w niniejszym dokumencie. Jeżeli Klient ma podstawy podejrzewać brak zgodności z postanowieniami niniejszego Aneksu, szczególnie w przypadku, gdy wyniki audytu wyraźnie to określają lub gdy firma SAP nie zrealizowała audytu w określonym terminie, Klient (lub w jego imieniu niezależny audytor będący stroną trzecią, który podlega surowym zobowiązaniom dotyczącym zachowania poufności) może przeprowadzić audyt środowiska kontrolnego firmy SAP oraz jej praktyk związanych z bezpieczeństwem wyłącznie w zakresie związanym z danymi osobowymi przetworzonymi na mocy niniejszego dokumentu jednokrotnie w okresie 12 miesięcy, na własny koszt, za pisemnym powiadomieniem z odpowiednim wyprzedzeniem (co najmniej 30-dniowym) i w racjonalnie uzasadnionym terminie, miejscu i warunkach. Po powiadomieniu firmy SAP można przeprowadzić monitorowanie, w szczególności w trakcie zwykłych godzin pracy firmy SAP na jej terenie, na którym jest wykonywane przetwarzanie danych osobowych.

4.2 Firma SAP udzieli Klientowi uzasadnionego wsparcia podczas procesów weryfikacji i zapewni mu wymagany dostęp do stosownych informacji.

4.3 Firma SAP będzie zgodnie z umową chronić uprawnienia Klienta do rozporządzania danymi oraz prawa monitorowania wynikające z niniejszej Umowy względem Podwykonawców przetwarzania firmy SAP, którzy mogą mieć styczność z danymi osobowymi. Jeżeli obowiązujące prawo ochrony danych osobowych wymaga, aby kontroler danych zawarł bezpośrednie umowne relacje z SAP, SAP niniejszym upoważnia Klienta i nadaje mu uprawnienia do zawarcia koniecznych umów z kontrolerem danych w imieniu SAP, ale wyłącznie z użyciem szablonu umowy dostarczonego Klientowi na jego żądanie przez SAP.

4.4 Rozwiązania dostarczone przez SAP w związku z prawami Klienta do monitorowania będą wykonywane na koszt Klienta.

5. Specjalne zobowiązanie do zachowania poufności

Firma SAP zobowiązuje się do zachowania poufności w odniesieniu do danych osobowych, które wejdą w zakres posiadanych przez firmę SAP informacji, a także do wykorzystywania takich danych wyłącznie w celu ich upoważnionego przetwarzania w związku ze świadczeniem Usług HEC zgodnie z postanowieniami Umowy. SAP zobowiązuje się do nałożenia na swoich pracowników, którzy mogą uzyskać wiedzę o danych osobowych, tych samych obowiązków w zakresie zachowania poufności, jakie przyjęła powyżej SAP. SAP podejmie ekonomicznie uzasadnione działania w celu zapewnienia, aby pracownicy, którym udzielono praw dostępu do danych osobowych, regularnie brali udział w szkoleniach dotyczących bezpieczeństwa IT i ochrony danych.

Exhibit D: Change Request Procedure

Any change in the Managed Services must be agreed to, in writing, by the parties. 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 Managed Services and inform the submitting party of the result of the assessment within a mutually agreeable period of time.
3. In the case of an affirmative response, Customer will provide SAP with a CR response specifying the effects of the change to the Managed Services and the estimated cost of the additional Services.
4. SAP will review the CR response within a mutually agreeable period of time and either accept or reject the CR.
5. If SAP accepts the CR, the changes will be integrated into the Managed Services schedules. If rejected by SAP, SAP will only provide the Managed Services to the extent possible which were agreed to prior to this CR.
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 Managed 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 Managed 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 Managed Services fees caused by the Change Request, including the

Załącznik D: Procedura Wniosku o zmianę

Wszelkie zmiany w usługach Managed Services muszą zostać uzgodnione przez strony na piśmie. Poniższa procedura bez względu na to, czy zainicjował ją Klient, czy firma SAP, będzie służyć do kontrolowania Wniosku o zmianę.

Podsumowanie Procedury Wniosku o zmianę:

1. Wszystkie Wnioski o zmianę muszą być składane pisemnie, na formularzu Wniosku o zmianę opisanym poniżej, i składane do odpowiedniego, wskazanego przez SAP lub Klienta, punktu kontaktowego („strony otrzymującej”) ds. usług Managed Services, w celu wszczęcia procedury Wniosku o zmianę.
2. Po otrzymaniu Wniosku o zmianę strona otrzymująca oceni wnioskowaną zmianę w usługach Managed Services i poinformuje stronę składającą o wyniku oceny we wspólnie uzgodnionym terminie.
3. W przypadku odpowiedzi pozytywnej Klient przedstawi firmie SAP odpowiedź na Wniosek o zmianę, wskazującą skutki zmiany w usługach Managed Services i szacunkowy koszt Usług dodatkowych.
4. Firma SAP zapozna się z odpowiedzią na Wniosek o zmianę we wspólnie uzgodnionym terminie i zaakceptuje lub odrzuci Wniosek.
5. Jeśli firma SAP zaakceptuje Wniosek o zmianę, wówczas zmiany zostaną zintegrowane z harmonogramami usług Managed Services. Jeśli zostanie on odrzucony przez firmę SAP, firma SAP będzie świadczyła usługi Managed Services tylko w możliwym zakresie, który został uzgodniony przed złożeniem danego Wniosku o zmianę.
6. Żadna ze stron nie ma obowiązku przyjęcia Wniosku o zmianę.

Informacje, które należy zamieścić w formularzu Wniosku o zmianę:

1. Aby wszcząć procedurę Wniosku o zmianę, strona składająca musi przedstawić następujące informacje:
 - a. Imiona i nazwiska osób kontaktowych składających i popierających Wnioski o zmianę.
 - b. Informację, czy wniosek dotyczy usług Managed Services świadczonych na mocy niniejszego Formularza zamówienia, czy też Usług dodatkowych.
 - c. Opis wnioskowanych zmian.
2. Po otrzymaniu Wniosku o zmianę firma SAP przeprowadzi analizę ich wpływu i kosztów. W wyniku tej analizy strona wnioskująca otrzyma odpowiedź na Wniosek o zmianę, w której zostaną przedstawione następujące informacje:
 - a. Opis ewentualnego wpływu na istniejące usługi Managed Services.
 - b. Opis ewentualnych dodatkowych materiałów dostarczonych wymaganych do realizacji danego Wniosku o zmianę.
 - c. Proponowany harmonogram wszelkich dodatkowych wymaganych Usług.
 - d. Szacowane ewentualne zmiany w opłatach za usługi Managed Services spowodowane przez Wniosek o zmianę, w tym

- rationale/methodology used for this calculation.
- e. Recommendation on disposition of the CR (approve, disapprove, defer).

- uzasadnienie/metodologię zastosowaną przy ich obliczaniu.
- e. Rekomendację dotyczącą dalszego postępowania z Wnioskiem o zmianę (zatwierdzenie, odrzucenie, oddalenie).

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

W przypadku odrzucenia Wniosek o zmianę zostanie zwrócony stronie składającej wraz z pisemnym podaniem przyczyn odrzucenia oraz ewentualnie propozycjami alternatywnymi.

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 the CR form attached hereto is executed by Customer and SAP. SAP will not perform any Services under the Change Request until the CR has been fully executed by both parties.

Wniosek o zmianę, który zostanie zatwierdzony przez strony, będzie stanowił Wniosek o zmianę i modyfikację odpowiedniego Formularza zamówienia. Wszystkie zatwierdzone Wnioski o zmianę zostaną włączone do Formularza zamówienia po tym, jak załączony do niniejszego dokumentu Wniosek o zmianę zostanie podpisany przez Klienta i firmę SAP. Firma SAP nie wykona żadnej Usługi na mocy Wniosku o zmianę do czasu podpisania Wniosku o zmianę przez obie strony.

Change Request: [CR #] to Order Form for Managed Services (HANA Enterprise Cloud and Application Management Services) SAP Reference No. <Insert Order Number> between <SAP> (“SAP”) and _____ (“Customer”)	Wniosek o zmianę: [nr wniosku] do Formularz zamówienia dotyczący usług Managed Services (HANA Enterprise Cloud i Usługi zarządzania aplikacjami) Nr referencyjny SAP <Wstaw numer zamówienia> pomiedzy <firmą SAP> („SAP”) oraz _____ („Klient”)
--	--

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:

Niniejszy dokument należy wypełnić i złożyć u odpowiedniej osoby, aby rozpocząć realizację wniosku o zmianę.

1. Opis przyczyny wnioskowanych zmian:
2. Opis ewentualnego wpływu zmiany na istniejące usługi Managed Services:
3. Szacowana zmiana w opłacie, jeśli jest znana (należy przedstawić uzasadnienie/metodologię zastosowaną do obliczania każdej zmiany):
4. Proces zmiany:
5. Zaplanowana data zmiany:
6. Warunki:

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

NA DOWÓD POWYŻSZEGO strony tak postanowiły w dniu określonym powyżej.

Accepted By / Zaakceptowane przez:

SAP / Firma SAP

By / Przedstawiciel:

Print Name: **[SAP Representative]** /
Imię i nazwisko (drukowanymi literami): **[Przedstawiciel SAP]**

Title: **[Title]** / Stanowisko: **[Stanowisko]**

Date / Data:

Accepted By / Zaakceptowane przez:

[Customer] / [Klient]

By / Przedstawiciel:

Print Name: **[Approver]** /
Imię i nazwisko (drukowanymi literami): **[Osoba zatwierdzająca]**

Title: **[Title]** / Stanowisko: **[Stanowisko]**

Date / Data:

Change Request		Sales Order			
SAP		SAP P.O.			
SAP Number		Original			
Item	Invoice Text (40 char)	Amount	One-Time Monthly	Full Partial	Begin Bill Month

Wniosek o zmianę		Zlecenie sprzedaży			
Firma SAP		Zamówienie SAP			
Numer SAP		Oryginał			
Pozycja	Tekst faktury (40 znaków)	Kwota	Jednorazowo miesięcznie	Pełna częściowa	Początek opłat miesięcznych

Exhibit E: Glossary and Definitions for Application Management Services for HEC

Załącznik E: Glosariusz i definicje dotyczące Usług zarządzania aplikacjami w zakresie rozwiązania HEC

1st Level Support	1 st Level Support gathers Customer's information on a disruption of service or on a service request. For a disruption of service, 1 st Level Support will try analyze the issue, figure out a solution or work-around or pass it to the next level of support.	Pomoc techniczna poziomu pierwszego	Pomoc techniczna poziomu pierwszego zbiera informacje Klienta w przypadku zakłócenia usługi lub w razie zgłoszenia serwisowego. W przypadku zakłócenia usługi Pomoc techniczna poziomu pierwszego spróbuje przeanalizować problem, znaleźć rozwiązanie lub obejście problemu albo przekaże go pomocy technicznej wyższego poziomu.
2nd Level Support	2 nd Level Support has specialized knowledge about applications, how they work and the most common problems. 2 nd Level Support confirms the validity of the issue/problem, provides in-depth help, corrects configuration and other serious problems. Most cases should be resolved at this level of support, if not before. If 2 nd Level support cannot resolve the issue, it will escalate to 3 rd Level Support.	Pomoc techniczna poziomu drugiego	Pomoc techniczna poziomu drugiego ma specjalistyczną wiedzę na temat aplikacji, ich sposobu działania oraz najczęściej spotykanych problemów. Pomoc techniczna poziomu drugiego potwierdza ważność problemu, zapewnia wyczerpującą pomoc, koryguje konfigurację i rozwiązuje inne poważne problemy. Większość przypadków powinno zostać rozwiązanych na tym poziomie pomocy technicznej lub wcześniej. Jeśli Pomoc techniczna poziomu drugiego nie potrafi rozwiązać problemu, jest on przekazywany Pomocy technicznej poziomu trzeciego.
3rd Level Support	Support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.	Pomoc techniczna poziomu trzeciego	Pomoc techniczna zapewniana przez producenta oprogramowania (np. firmę SAP) w związku z błędami oprogramowania.
Application Management Services (AMS)	AMS provides SLA based post implementation application support for a Customer's SAP centric landscape. This includes reactive incident- and change management, proactive monitoring, problem management and service request fulfillment.	Usługi zarządzania aplikacjami (AMS)	Usługi zarządzania aplikacjami zapewniają pomoc techniczną dotyczącą aplikacji po wdrożeniu w oparciu o Umowę o poziomie usług dla struktury SAP Klienta. Obejmują one reaktywne zarządzanie incydentami i zmianami, aktywne monitorowanie, zarządzanie problemami i obsługę zgłoszeń serwisowych.
AMS Reporting Dashboard	The <i>Service Market Place</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets. In addition to Service Market Place an online AMS reporting dashboard provides additional reporting capabilities for all AMS specific requests and services with a customer specific view.	Sprawozdawczy kokpit menedżerski Usług zarządzania aplikacjami	<i>Service Market Place</i> to centralny portal firmy SAP dla wszystkich zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej na bazie aplikacji dokonywanych poprzez tworzenie zgłoszeń serwisowych. Poza portalem Service Market Place sprawozdawczy kokpit menedżerski online Usług zarządzania aplikacjami oferuje dodatkowe możliwości tworzenia raportów dotyczących wszystkich zgłoszeń i Usług zarządzania aplikacjami z widokiem klienta.
Audit	An Audit is an assessment of the internal controls of the entire process landscape and fulfillment of the process requirements. It is also used to communicate new legal requirements which lead to the implementation or change of controls.	Audyt	Audyt to ocena kontroli wewnętrznych całego środowiska procesowego i spełnienia wymogów procesowych. Jest on wykorzystywany także do informowania o nowych wymogach prawnych, które prowadzą do wdrożenia lub zmiany mechanizmów kontroli.

Categori-
zation

A ticket is categorized by

Categorization Level 1: agreed service (AMS)

- Categorization Level 2: appropriate process (*Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Event Management*),
- Categorization Level 3: type of request (e.g. *Incident with/without Change, Problem with/without Change, Request for Change, Service Request*),
- *Priority*,
- *Component*

Ticket Categorization Level 2	Ticket Categorization Level 3
Event Management	AMS Manual Monitoring
Incident Management	AMS Incident without Change AMS Incident with Change
Problem Management	AMS Problem without Change AMS Problem with Change
Change Management	AMS Request for Change
Request Fulfillment	AMS Continuous Operations AMS Standard Change AMS Service Request

Klasyfikacja

Kryteria klasyfikacji zgłoszeń

Poziom 1 klasyfikacji: uzgodniona usługa (Usługi zarządzania aplikacjami)

- Poziom 2 klasyfikacji: odpowiedni proces (*Zarządzanie incydentami, Zarządzanie problemami, Zarządzanie zmianami, Obsługa zgłoszeń, Zarządzanie zdarzeniami*)
- Poziom 3 klasyfikacji: rodzaj zgłoszenia (np. *Incydent ze zmianą/bez zmiany, Problem ze zmianą/bez zmiany, Wniosek o zmianę, Zgłoszenie serwisowe*)
- *Priorytet*
- *Składnik*

Poziom 2 klasyfikacji zgłoszeń	Poziom 3 klasyfikacji zgłoszeń
Zarządzanie zdarzeniami	Ręczne monitorowanie Usług zarządzania aplikacjami
Zarządzanie incydentami	Incydent dotyczący Usług zarządzania aplikacjami bez zmiany Incydent dotyczący Usług zarządzania aplikacjami ze zmianą
Zarządzanie problemami	Problem dotyczący Usług zarządzania aplikacjami bez zmiany Problem dotyczący Usług zarządzania aplikacjami ze zmianą
Zarządzanie zmianą	Wniosek o zmianę dotyczący Usług zarządzania aplikacjami
Obsługa zgłoszeń	Nieprzerwane działanie w ramach Usług zarządzania aplikacjami Zmiana standardowa w ramach Usług zarządzania aplikacjami Zgłoszenie serwisowe w ramach Usług zarządzania aplikacjami

(AMS) Change Management	<p>The process <i>AMS Change Management</i> describes the procedure to authorize, plan and deploy a change of the business process into the productive systems.</p> <p>All changes in the Customer's system which are not caused by an <i>Incident or Problem</i> or agreed as a <i>Standard Change</i> are considered a <i>Request for Change</i>. <i>Change Management</i> 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 (<i>Regular Change</i> and <i>Emergency Change</i>). Depending on the potential impact a certain approval level is required.</p>	Zarządzanie zmianą (Usługi zarządzania aplikacjami)	<p>Proces <i>Zarządzania zmianą w ramach Usług zarządzania aplikacjami</i> opisuje procedurę autoryzacji, zaplanowania i wdrożenia zmiany w procesie biznesowym do systemów produktywnych.</p> <p>Wszystkie zmiany w systemie Klienta, których przyczyną nie jest <i>Incydent ani Problem</i> oraz które nie zostały uzgodnione jako <i>Zmiana standardowa</i>, są uważane za <i>Wniosek o zmianę</i>. <i>Zarządzanie zmianą</i> obejmuje nie tylko procedurę implementacji, ale również cały proces od zgłoszenia zapotrzebowania aż po wdrożenie. Zmiany są klasyfikowane według ich potencjalnego wpływu na system produktywny (<i>Regularna zmiana</i> i <i>Nagła zmiana</i>). Zależnie od potencjalnego wpływu wymagany jest określony poziom zatwierdzenia.</p>
(AMS) Change Implementation	<p>The <i>AMS Change Implementation</i> sub-process describes the procedure how to control the deployment of a change into a productive system by minimizing the risks of failure. This includes proper unit testing in the <i>Quality Assurance System</i> of the Customer and another validation test done by the Customer. Finally the import into the productive environment has to be executed as planned with the Customer.</p>	Wdrożenie zmiany (Usługi zarządzania aplikacjami)	<p>Podproces <i>Wdrożenie zmiany w ramach Usług zarządzania aplikacjami</i> opisuje procedurę sterowania wdrożeniem zmiany w systemie produktywnym poprzez ograniczenie ryzyka niepowodzenia. Obejmuje on odpowiednie testy jednostkowe w Systemie zapewnienia jakości Klienta oraz kolejne badanie walidacyjne przeprowadzone przez Klienta. Na koniec należy dokonać importu do środowiska produkcyjnego zgodnie z planem ustalonym z Klientem.</p>
Change Request	<p>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 by written amendment or supplement to the contract. All changes must be documented and tracked in the provided <i>Change Request</i> form.</p>	Wniosek o zmianę	<p>Jeżeli podczas świadczenia uzgodnionych usług rozpoznane zostaną zmiany, które w opinii Klienta lub firmy SAP mają wpływ na zakres (poprzez istotną redukcję lub nadwyżkę), zawartość, metody lub harmonogram, muszą one zostać zaakceptowane w formie pisemnej poprawki lub uzupełnienia umowy. Wszystkie zmiany muszą być rejestrowane i śledzone w dostarczonym formularzu <i>Wniosku o zmianę</i>.</p>
Continuous Operations	<p>The request category <i>Continuous Operations</i> is 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p><i>Continuous Operations</i> requests are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Service Request, Standard Change</i></p>	Nieprzerwane działanie	<p>Kategoria zgłoszenia <i>Nieprzerwane działanie</i> jest przeznaczona dla wszystkich zgłoszeń, które zawierają pewien rodzaj stałej pomocy technicznej świadczonej przez dłuższy czas. Z reguły będą to zgłoszenia okresowe/powtarzające się. Można je wykorzystać do rejestracji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aktywnej pomocy technicznej (z wyjątkiem monitorowania) na podstawie umowy Klienta lub osobnych umów, • stałych konsultacji lub drobnych zadań konserwacyjnych na życzenie Klienta, jeśli Klient nie chce tworzyć osobnego zgłoszenia do każdego zadania. <p><i>Zgłoszenia dotyczące Nieprzerwanego działania rozpatruje się zgodnie z procesem Obsługi zgłoszeń.</i></p> <p>Patrz także <i>Zgłoszenie serwisowe, Standardowa zmiana</i></p>

Core team	AMS Consultants who are appointed to process tickets for an AMS client. These consultants are familiar with the client's system landscape, business processes and have a close collaboration with the client's <i>key users</i> .	Główny zespół	Konsultanci ds. Usług zarządzania aplikacjami, którzy są wyznaczeni do przetwarzania zgłoszeń klienta Usługi zarządzania aplikacjami. Ci konsultanci znają środowisko systemowe i procesy biznesowe klienta oraz ściśle współpracują z <i>kluczowymi użytkownikami</i> klienta.
Customer Approval	See <i>Quality Gate</i>	Zgoda klienta	Patrz <i>Bramka kontroli jakości</i>
Dispatching	Forwarding of an incoming request / ticket to the responsible AMS <i>core team</i> .	Wysyłka	Przekazanie przychodzącego zgłoszenia do odpowiedzialnego <i>głównego zespołu</i> ds. Usług zarządzania aplikacjami.
Effort Estimation	<i>Quality Gate</i> that can be agreed optionally between AMS and the Customer. Before processing an <i>Incident, Problem, Request for Change</i> or <i>Service Request</i> , ticket processors have to estimate how long it will take them to process and solve the <i>request</i> . If this <i>Quality Gate</i> is agreed and as soon as the estimated effort exceeds a limit that was once defined by Customer, the ticket processors have to ask for the <i>key user's</i> approval to continue processing this ticket. If the <i>key user</i> does not give the approval, the ticket processor is not allowed to continue ticket processing – the ticket will be closed.	Szacowany nakład pracy	<i>Bramka kontroli jakości</i> , która może być dodatkowo uzgodniona pomiędzy zespołem ds. <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> i Klientem. Przed przetworzeniem <i>Incydentu, Problemu, Wniosku o zmianę</i> lub <i>Zgłoszenia serwisowego</i> osoby przetwarzające zgłoszenie muszą oszacować, ile czasu zajmie im przetworzenie i rozwiązanie <i>zgłoszenia</i> . W przypadku uzgodnienia tej <i>Bramki kontroli jakości</i> i niezwłocznie po przekroczeniu przez szacowany nakład pracy limitu określonego przez Klienta, osoby przetwarzające zgłoszenie muszą poprosić <i>kluczowego użytkownika</i> o zgodę na dalsze przetwarzanie tego zgłoszenia. Jeśli <i>kluczowy użytkownik</i> nie wyrazi zgody, osoba przetwarzająca zgłoszenie nie może kontynuować przetwarzania zgłoszenia i zostanie ono zamknięte.
End User	A Customer's employee who uses SAP software during daily business.	Użytkownik końcowy	Pracownik Klienta, który korzysta z oprogramowania SAP podczas codziennej pracy.
(AMS) Engagement Manager	The <i>SAP Engagement Manager</i> is an SAP project manager during implementation of the services and during ongoing operation. The Engagement Manager coordinates and monitors the implementation phase of the agreed services and is responsible for managing the provision of agreed services, so all services and change requests are carried out in accordance with the agreed terms and conditions. The Engagement Manager is a dedicated named person and the single point of responsibility for the Customer for provisioning of the service and/or handling of any escalation.	Kierownik ds. umowy (Usługi zarządzania aplikacjami)	<i>Kierownik ds. umowy SAP</i> to kierownik projektu firmy SAP w trakcie wdrażania usług i podczas bieżących operacji. Kierownik ds. umowy zajmuje się koordynowaniem i monitorowaniem fazy wdrożeniowej uzgodnionych usług i jest odpowiedzialny za zarządzanie procesem świadczenia uzgodnionych usług, tak by wszelkie usługi i wnioski o zmianę realizowano zgodnie z ustalonymi warunkami. Kierownik ds. umowy to wyznaczona osoba, która ponosi pełną odpowiedzialność przed Klientem za świadczenie usług i/lub zajmowanie się wszelkimi eskalacjami.
Emergency Change	An <i>Emergency Change</i> deals with an <i>Incident</i> with change and <i>Request for Change</i> that has highest urgency and therefore must be imported to production system as soon as possible meaning outside any regular release or maintenance window.	Nagła zmiana	<i>Nagła zmiana</i> dotyczy <i>Incydentu</i> ze zmianą oraz <i>Wniosku o zmianę</i> , które są najbardziej pilne i dlatego należy je wprowadzić do systemu produktywnego jak najszybciej, czyli poza zwyczajowym wydaniem lub oknem serwisowym.

Event	An <i>Event</i> is any automatic or manual occurrence of information with certain relevance.	Zdarzenie	<i>Zdarzenie</i> to każde automatyczne lub manualne wystąpienie informacji o określonym znaczeniu.
(AMS) Event Management	Long-term monitoring of a system or system landscapes to identify critical system states at an early stage. The <i>AMS Event Management</i> process describes the procedure to identify an <i>event</i> , to evaluate the relevance, and to find an appropriate reaction method. An event can be identified by Manual Monitoring with appropriate tools. Manual Monitoring is usually executed as defined in a monitoring concept.	Zarządzanie zdarzeniami (Usługi zarządzania aplikacjami)	Długoterminowe monitorowanie systemu lub środowisk systemu w celu rozpoznania krytycznych stanów systemu na wczesnym etapie. <i>Proces zarządzania zdarzeniami</i> w ramach <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> opisuje procedurę rozpoznawania <i>zdarzenia</i> , oceny znaczenia oraz wyboru odpowiedniej metody reagowania. Zdarzenie można rozpoznać przez Ręczne monitorowanie przy użyciu odpowiednich narzędzi. Ręczne monitorowanie przeprowadza się zazwyczaj w sposób przedstawiony w koncepcji monitoringu.
Generic User	An account to log into a system. This user is used by more than one person. For security reasons it is recommended to use only <i>Named Users</i> .	Użytkownik uniwersalny	Konto używane do logowania do systemu. Z tego użytkownika korzysta więcej niż jedna osoba. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się korzystanie wyłącznie z <i>Użytkowników Nazwanych</i> .
Incident	An <i>Incident</i> is the unplanned outage of parts or of a whole business process. <i>Incident</i> requests are processed in compliance with the <i>Incident Management</i> process.	Incydent	<i>Incydent</i> to nieplanowana awaria części lub całości procesu biznesowego. Wnioski dotyczące <i>Incydentu</i> rozpatruje się zgodnie z procesem <i>Zarządzania incydentami</i> .
(AMS) Incident Management	The process <i>AMS Incident Management</i> describes the procedure to restore the business process. An <i>Incident</i> can be resolved by either providing a workaround or by finding and eliminating the root cause (Problem). Once the <i>Incident</i> is solved it may be required to find the root cause (Problem) of the <i>Incident</i> . If such is identified, an approach how to prevent the problem from occurring again should be found and presented to the Customer.	(Usługi zarządzania aplikacjami) Zarządzanie incydentami	<i>Proces Zarządzania incydentami</i> w ramach <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> opisuje procedurę przywracania procesu biznesowego. <i>Incydent</i> można rozwiązać poprzez zapewnienie sposobu obejścia problemów lub przez odszukanie i wyeliminowanie pierwotnej przyczyny (Problemu). Po rozwiązaniu <i>Incydentu</i> może być konieczne znalezienie pierwotnej przyczyny (Problemu) <i>Incydentu</i> . Jeśli zostanie ona określona, należy opracować i przedstawić Klientowi sposób zapobiegania ponownemu wystąpieniu problemu.
Initial Reaction Time (IRT)	<i>The Initial Reaction Time (IRT)</i> refers to the time 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"), familiar with the Customer's environment, to repair an Incident or process an Service or Change Request". The Initial Reaction Time is in accordance with the contractually agreed support times and can only be guaranteed if the communication channels according to the Support Concept or contract are used. If the priority of a support ticket is being changed, the service level "Initial Response Time" restarts from this point."	Czas reakcji początkowej (IRT)	<i>Czas reakcji początkowej</i> oznacza czas pomiędzy otrzymaniem zgłoszenia pomocy technicznej (oznaczenie zgłoszenia sygnaturą „Otwarte”) oraz pierwszym działaniem podjętym przez osobę z działu pomocy technicznej SAP (oznaczenie zgłoszenia sygnaturą „W trakcie realizacji”) znającą środowisko Klienta, w celu zapewnienia rozwiązania dotyczącego Incydentu lub rozpatrzenia Zgłoszenia serwisowego lub Wniosku o zmianę. Czas reakcji początkowej odpowiada uzgodnionemu w umowie czasowi pomocy technicznej i może być zagwarantowany tylko, jeśli wykorzystywane są kanały komunikacji zgodnie z Koncepcją pomocy technicznej lub umową. Jeśli priorytet zgłoszenia do pomocy technicznej ulega zmianie, poziom usługi „Czas reakcji początkowej” jest uruchamiany od tego momentu.

ISAE3402	<p><i>International Standard on Assurance Engagements (ISAE) No. 3402</i> defines the professional standards used by a service auditor to assess the internal controls of a service organization and to publish a service auditor's report.</p> <p>The <i>ISAE 3402</i> Quality Assurance Report consist of different parts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • One part is used by SAP AMS's auditors to gain an understanding of the internal controls in operation at the service organization, • Another part is available for AMS clients to check and review if the quality assurance criteria and <i>Quality Gates</i> were met. 	ISAE3402	<p><i>Międzynarodowy Standard Usług Atestacyjnych (ISAE) nr 3402</i> określa profesjonalne standardy wykorzystywane przez audytora usługi do oceny kontroli wewnętrznych podmiotu świadczącego usługę oraz do opublikowania raportu audytora usługi.</p> <p>Raport dotyczący zapewnienia jakości <i>ISAE 3402</i> składa się z różnych części:</p> <ul style="list-style-type: none"> • jedna część jest wykorzystywana przez audytorów firmy SAP ds. <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> w celu zrozumienia kontroli wewnętrznych funkcjonujących w podmiocie świadczącym usługi, • inna część jest dostępna dla klientów <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> w celu sprawdzenia i oceny, czy spełnione zostały kryteria zapewnienia jakości oraz <i>Bramki kontroli jakości</i>.
ITIL	<p>The <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> is a set of concepts and policies for managing IT services. It encompasses Service Strategy, Design, Transition, Operation and Continual Improvement and provides adaptable best practice procedures.</p>	ITIL	<p><i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i> to zbiór koncepcji i zasad dotyczących zarządzania usługami IT. Obejmuje on strategię, projektowanie, przemianę, działanie i stałe doskonalenie usługi oraz zapewnia przystosowalne procedury dotyczące najlepszych praktyk.</p>
Key Performance Indicators (KPI)	<p>Parameters that are used for the measurement of business.</p>	Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI)	<p>Parametry wykorzystywane do oceny działalności biznesowej.</p>
Key User	<p>A Customer's contact person who has special business process and SAP knowledge. A <i>key user</i> is authorized to address requests to AMS.</p> <p>See also <i>Specific Key User</i></p>	Kluczowy użytkownik	<p>Osoba do kontaktu ze strony Klienta, która posiada szczególną wiedzę na temat procesu biznesowego i firmy SAP. <i>Kluczowy użytkownik</i> jest uprawniony do kierowania zgłoszeń do zespołu ds. Usług zarządzania aplikacjami.</p> <p>Patrz także <i>Określony kluczowy użytkownik</i></p>
Named Users	<p>An account to log into a system. Due to security reasons, this user is used only by one person.</p> <p><i>Named users</i> are also technical systems and their users that exchange information with SAP systems.</p> <p>See also <i>Generic User</i></p>	Użytkownicy Nazwani	<p>Konto używane do logowania do systemu. Ze względów bezpieczeństwa ten użytkownik jest wykorzystywany tylko przez jedną osobę.</p> <p><i>Użytkownikami Nazwanymi</i> są także systemy techniczne i ich użytkownicy, którzy prowadzą wymianę informacji z systemami SAP.</p> <p>Patrz także <i>Użytkownik uniwersalny</i></p>
On-Call Duty	<p>On-call duty is additional service time that is not covered by the standard delivery support. During on-call duty, SAP AMS ensures personnel that is available and can respond to <i>Incidents and Problems</i> within the agreed <i>Initial Reaction Time</i> corresponding to their <i>priority</i>. On-call duty services are invoiced to the Customer according to cost and expense.</p>	Dyżur telefoniczny	<p>Dyżur telefoniczny to dodatkowy okres pomocy technicznej, który nie został uwzględniony w standardowej pomocy technicznej. W czasie dyżuru telefonicznego zespół ds. <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> firmy SAP zapewnia dostępność pracowników, którzy mogą reagować na <i>Incydenty i Problemy</i> w ramach ustalonego <i>Czasu reakcji początkowej</i> odpowiednio do ich <i>priorytetu</i>. Klient otrzymuje faktury za usługi dyżuru telefonicznego z uwzględnieniem kosztów i wydatków.</p>

Problem	A <i>Problem</i> is the underlying root cause of an <i>Incident</i> . A <i>Problem</i> can cause multiple <i>Incidents</i> .	Problem	<i>Problem</i> to podstawowa, pierwotna przyczyna <i>Incydentu</i> . <i>Problem</i> może stać się przyczyną wielu <i>Incydentów</i> .
(AMS) Problem Management	The process <i>AMS Problem Management</i> describes the procedure to find the root cause and to prevent the <i>Problem</i> from happening again.	Zarządzanie problemami (Usługi zarządzania aplikacjami)	Proces <i>Zarządzania problemami</i> w ramach Usług zarządzania aplikacjami opisuje procedurę określania pierwotnej przyczyny i zapobiegania ponownemu wystąpieniu <i>Problemu</i> .
Quality Gate (Q-Gate)	A <i>Quality Gate</i> is a formal step to verify the quality of a process step before the next process step is released for execution. <i>Quality Gates</i> define the minimum requirements that must be fulfilled to continue with the process. <i>Quality Gates</i> usually require a <i>customer approval</i> to continue the processing of a <i>request / ticket</i> .	Bramka kontroli jakości	<i>Bramka kontroli jakości</i> to formalny etap weryfikacji jakości danego etapu procesu przed rozpoczęciem realizacji kolejnego etapu procesu. <i>Bramki kontroli jakości</i> określają minimalne wymagania, które należy spełnić, aby możliwa była kontynuacja procesu. <i>Bramki kontroli jakości</i> zazwyczaj wymagają zgody klienta na dalsze przetwarzanie wniosku/zgłoszenia.
Request	A <i>request</i> is a question or a task that is addressed to AMS. A <i>request</i> can be classified as <i>Incident</i> , <i>Request for Change</i> or <i>Service Request</i> .	Wniosek	<i>Wniosek</i> to pytanie lub zadanie, których adresatem jest zespół ds. Usług zarządzania aplikacjami. <i>Wniosek</i> może zostać sklasyfikowany jako <i>Incydent</i> , <i>Wniosek o zmianę</i> lub <i>Zgłoszenie serwisowe</i> .
Request for Change (RfC)	A <i>Request for Change</i> is the formal description of a desired business process change. <i>Requests for Change</i> are processed in compliance with the <i>Change Management</i> process.	Wniosek o zmianę	<i>Wniosek o zmianę</i> to formalny opis wymaganej zmiany procesu biznesowego. <i>Wnioski o zmianę</i> rozpatruje się zgodnie z procesem <i>Zarządzania zmianami</i> .
(AMS) Request Fulfillment	Service requests are handled in the <i>AMS Request Fulfillment</i> process if they do not match the prerequisites for any other of the predefined AMS processes (<i>Event Management</i> , <i>Incident Management</i> , <i>Problem Management</i> or <i>Change Management</i>). These <i>service requests</i> will be further separated into one of the following categories: <i>Standard Change</i> , <i>Request for Continuous Operations</i> , or <i>Service Request</i> .	Proces obsługi zgłoszeń (Usługi zarządzania aplikacjami)	Zgłoszenia serwisowe są rozpatrywane w procesie <i>Obsługi zgłoszeń</i> w ramach Usług zarządzania aplikacjami, jeśli nie spełniają one warunków wstępnych dla innych wstępnie określonych procesów w ramach Usług zarządzania aplikacjami (<i>Zarządzanie zdarzeniami</i> , <i>Zarządzanie incydentami</i> , <i>Zarządzanie problemami</i> lub <i>Zarządzanie zmianami</i>). Takie <i>zgłoszenia serwisowe</i> przydziela się następnie do jednej z następujących kategorii: <i>Zmiana standardowa</i> , <i>Wniosek o nieprzerwane działanie</i> lub <i>Zgłoszenie serwisowe</i> .

(AMS) Service Desk	<p>A centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS <i>requests</i> and <i>tickets</i>. The AMS Service Desk handles tickets in compliance with the <i>Service Desk</i> process, i.e.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket acceptance / rejection (contract, <i>SLA</i>, <i>key user</i> check), • Ticket monitoring (see <i>SLA</i>), • Ticket dispatching to the AMS <i>core team</i> consultants. <p>The process <i>Service Desk</i> describes the workflow and tasks of the service desk function, including</p> <ul style="list-style-type: none"> • Request / ticket reception, • Ticket creation (received by phone), • Ticket monitoring, • Ticket dispatching and • Reporting. 	Punkt obsługi klienta (Usługi zarządzania aplikacjami)	<p>Scentralizowana funkcja obsługująca pojedynczy punkt wprowadzania wszystkich <i>wniosek</i> i <i>zgłoszeń</i> dotyczących Usług zarządzania aplikacjami. Punkt obsługi klienta Usług zarządzania aplikacjami zajmuje się zgłoszeniami zgodnymi z procesem <i>Punktu obsługi klienta</i> obejmującymi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przyjęcie/odrzucenie zgłoszenia (umowa, <i>Umowa dotycząca poziomu usług</i>, sprawdzenie <i>kluczowego użytkownika</i>), • monitorowanie zgłoszenia (patrz <i>Umowa dotycząca poziomu usług</i>), • przekazanie zgłoszenia konsultantom z <i>głównego zespołu</i> ds. Usług zarządzania aplikacjami. <p>Proces <i>Punktu obsługi klienta</i> opisuje przepływ prac i zadania funkcji punktu obsługi klienta, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przyjęcie wniosku/zgłoszenia, • utworzenie zgłoszenia (otrzymanego telefonicznie), • monitorowanie zgłoszenia, • przesłanie zgłoszenia, oraz • raportowanie.
Service Level Agreement (SLA)	<p><i>Service Level Agreements</i> describe the quality (e.g. <i>IRT</i>) and quantity (e.g. monthly support volume in hours) of agreed services between the Customer and AMS as service provider.</p>	Umowa dotycząca poziomu usług	<p><i>Umowy dotyczące poziomu usług</i> opisują jakość (np. <i>Czas reakcji początkowej</i>) i ilość (np. miesięczną wielkość pomocy technicznej podaną w godzinach) usług uzgodnionych przez Klienta i <i>zespół</i> ds. <i>Usług zarządzania aplikacjami</i> jako dostawcę usług.</p>
SAP Service Market Place (SMP)	<p>The <i>SAP Service Market Place</i> (SMP) is SAP's Central portal for all application based support <i>requests</i> via creation of <i>support tickets</i>.</p> <p>Further it provides a platform with discussion forums, blogs, Wikis for exchange with SAP experts and offers documentation of all SAP-solutions through an online library.</p>	SAP Service Market Place	<p><i>SAP Service Market Place</i> to centralny portal firmy SAP dla wszystkich <i>zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej na bazie aplikacji dokonywanych</i> poprzez tworzenie <i>zgłoszeń serwisowych</i>.</p> <p>Stanowi on także platformę z forami dyskusyjnymi, blogami, serwisami Wiki służącymi do wymiany informacji z ekspertami firmy SAP, a dzięki bibliotece online oferuje dokumentację dotyczącą wszystkich rozwiązań SAP.</p>
Service Request	<p>A <i>Service Request</i> is any <i>Request</i> which is no <i>Request for Change</i> and no <i>Incident</i>. <i>Service Requests</i> are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Standard Change</i>, <i>Continuous Operations</i></p>	Zgłoszenie serwisowe	<p><i>Zgłoszenie serwisowe</i> to każdy <i>Wniosek</i>, który nie jest <i>Wnioskiem o zmianę</i> ani <i>Incydentem</i>. <i>Zgłoszenia serwisowe</i> są przetwarzane zgodnie z procedurą <i>Obsługi zgłoszeń</i>.</p> <p>Patrz także <i>Zmiana standardowa</i>, <i>Nieprzerwane działanie</i></p>
Service Time	<p>Times in which AMS as contractor provides the Customer with the defined services according to the defined <i>SLA</i>.</p>	Czas pomocy technicznej	<p>Czas, w którym zespół ds. Usług zarządzania aplikacjami jako wykonawca zapewnia Klientowi określone usługi zgodnie z <i>Umową dotyczącą poziomu usług</i>.</p>

Solution Time (ST)	<p>The Solution Time (ST) means the time when processing of 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.</p> <p>The Solution Time (ST) 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.</p> <p>The Solution Time SLA only applies to Incident Management tickets and if contractually agreed.</p>	Czas dostarczenia rozwiązania (ST)	<p>Czas dostarczenia rozwiązania oznacza czas od rozpoczęcia przetwarzania zgłoszenia (oznaczenie zgłoszenia sygnaturą „W trakcie realizacji”) do przekazania Klientowi pierwszego rozwiązania (oznaczenie zgłoszenia sygnaturą „Rozwiązanie zaproponowane Klientowi” — wyjątkowo może być ustawione ręcznie w przypadku obejścia). Status „Rozwiązanie proponowane przez firmę SAP” oznacza, że firma SAP zapewniła czynność naprawczą lub propozycję rozwiązania.</p> <p>Czas dostarczenia rozwiązania nie obejmuje czasu przekazania zgłoszenia Klientowi (status zgłoszenia: „Czynność klienta”) lub pomocy technicznej firmy SAP (status zgłoszenia „Wysłane do SAP”) w celu jego przetworzenia.</p> <p>Czas dostarczenia rozwiązania określony w Umowie dotyczącej poziomu usług ma zastosowanie tylko do zgłoszeń związanych z Zarządzaniem incydentami oraz jeśli tak uzgodniono w umowie.</p>
Specific key user	<p>A Customer's contact person who is authorized to request, to approve or to reject user administration related tickets (<i>component BC-SEC</i>).</p> <p>See also <i>End User, Key User</i></p>	Określony kluczowy użytkownik	<p>Osoba do kontaktu ze strony Klienta, upoważniona do składania, zatwierdzania lub odrzucania zgłoszeń związanych z administracją użytkownikami (<i>składnik BC-SEC</i>).</p> <p>Patrz również <i>Użytkownik końcowy, Kluczowy użytkownik</i></p>
Standard Change	<p><i>Standard Changes</i> are low-impact changes that are pre-defined and pre-authorized. <i>Standard Changes</i> are processed in compliance with the <i>Request Fulfillment</i> process.</p> <p>See also <i>Service Request, Continuous Operations</i></p>	Zmiana standardowa	<p><i>Zmiany standardowe</i> to zmiany o niewielkim znaczeniu, które zostały wstępnie zdefiniowane i zatwierdzone. <i>Zmiany standardowe</i> rozpatruje się zgodnie z procesem <i>Obsługi zgłoszeń</i>.</p> <p>Patrz również <i>Zgłoszenie serwisowe, Nieprzerwane działanie</i></p>
Super-Administrator	A Customer's contact person who is authorized to create, change and deactivate Customer's user (so called <i>S-Users</i>) for <i>Service Market Place</i> .	Super-Administrator	Osoba do kontaktu ze strony Klienta, upoważniona do tworzenia, zmiany i dezaktywacji użytkowników Klienta (zwanym <i>superużytkownikami (S-Users)</i>) dla portalu <i>Service Market Place</i> .
S-User	User to login <i>Service Market Place</i> .	Użytkownik S-User	Użytkownik do logowania na portalu <i>Service Market Place</i> .
Ticket	<p>A ticket is the way 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.</p> <p>The <i>SAP Service Market Place (SMP)</i> is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets. Any ticket has to be created in <i>Service Market Place</i> only. Tickets are checked in compliance with the <i>AMS Service Desk</i> process and will only be processed by <i>AMS</i> if they are created in <i>Service Market Place</i>.</p>	Zgłoszenie	<p>Zgłoszenie to sposób dokumentowania wszelkich wniosków dotyczących pomocy technicznej składanych przez Klienta i adresowanych do firmy SAP. W momencie tworzenia każdemu zgłoszeniu jest nadawany numer. Numer zgłoszenia będzie jedynym numerem referencyjnym do zgłoszenia Klienta.</p> <p><i>SAP Service Market Place</i> to centralny portal firmy SAP dla wszystkich zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej na bazie aplikacji dokonywanych poprzez tworzenie zgłoszeń serwisowych. Wszelkie zgłoszenia należy tworzyć wyłącznie w portalu <i>Service Market Place</i>. Zgłoszenia są sprawdzane w oparciu o procedurę <i>Punktu obsługi klienta</i> w zakresie Usług zarządzania aplikacjami i przetwarzane przez zespół ds. Usług zarządzania aplikacjami wyłącznie, jeśli utworzono je w portalu <i>Service Market Place</i>.</p>

Ticket processor	AMS Consultant who is responsible for ticket handling, documentation, processing and solving in compliance with the appropriate processes.	Osoba przetwarzająca zgłoszenia	Konsultant ds. Usług zarządzania aplikacjami odpowiedzialny za zajmowanie się zgłoszeniami, ich dokumentowanie, przetwarzanie i opracowywanie dla nich rozwiązań zgodnie z właściwymi procesami.
Ticket status	<p>The ticket status gives on the one hand a basic overview on the ticket processing progress and on the other hand the information by whom the next activity needs to be carried out. The main ticket states are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open, • In Process, • Customer Action, • Sent to SAP, • Solution Proposed to Customer, • Confirmed by Customer, • Procedure Ended. <p>As soon as the ticket status Confirmed by Customer is set, any further required activities have to be handled and documented in another new ticket.</p>	Status zgłoszenia	<p>Status zgłoszenia z jednej strony prezentuje ogólny stan postępu przetwarzania zgłoszenia, zaś z drugiej strony informuje, kto powinien wykonać następną czynność. Główne statusy zgłoszenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otwarte, • W trakcie realizacji, • Czynność Klienta, • Wysłane do SAP, • Rozwiązanie proponowane Klientowi, • Potwierdzone przez Klienta, • Procedura zakończona. <p>Niezwłocznie po ustawieniu statusu zgłoszenia Potwierdzone przez Klienta należy podjąć wszelkie dalsze niezbędne działania i udokumentować w kolejnym nowym zgłoszeniu.</p>
User	An account to log into a system. See <i>Generic User, Named User</i> .	Użytkownik	<p>Konto używane do logowania do systemu.</p> <p>Patrz <i>Użytkownik uniwersalny, Użytkownik Nazwany</i>.</p>
Workaround	A workaround is a temporary solution aimed at reducing or eliminating the impact of an Incident for which a full resolution is not yet available	Obejście problemu	Obejście problemu to tymczasowe rozwiązanie mające na celu ograniczenie lub wyeliminowanie wpływu Incydentu, dla którego pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne.

Exhibit F: Application Management Services – Engagement Approach

Organizational Change Management Approach

Organizational Change Management includes, but is not limited to the following: business readiness for go-live, design and roll-out of end-user training, day-to-day backfill for Customer engagement team members, SAP system management, coordination with remote sites, and engagement communication to the company.

Customer is responsible for all organizational change management activities.

Engagement Governance

To ensure effective communication between SAP and the Customer, an SAP and Customer status meeting to clarify open issues and questions will occur regularly as defined in the table below:

Załącznik F: Podejście do Usług zarządzania aplikacjami oparte na umowie

Podejście do Zarządzania zmianami w organizacji

Zarządzanie zmianami w organizacji obejmuje między innymi następujące elementy: gotowość biznesową na start produktywny, zaprojektowanie i przeprowadzenie szkolenia użytkowników końcowych, codzienne zastępowanie członków zespołu ds. umowy ze strony Klienta, zarządzanie systemem SAP, koordynowanie lokalizacji zdalnych i przekazywanie informacji dotyczących umowy do firmy.

Klient jest odpowiedzialny za wszystkie działania z zakresu zarządzania zmianami w organizacji.

Zarządzanie umową

W celu zapewnienia efektywnej komunikacji pomiędzy firmą SAP i Klientem regularnie organizowane będą spotkania pomiędzy firmą SAP a Klientem służące omówieniu bieżącej sytuacji oraz wyjaśnieniu otwartych kwestii i pytań zgodnie z poniższą tabelą:

Meeting	Attendees	Time & Date)	Purpose	Frequency	Typical Method
Customer and SAP weekly meeting	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	1 hour date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Weekly status update Review open items Discuss risks & issues and agree resolutions Review open or breached incidents/problems or configuration requests 	Weekly	Face to Face and/or Tele conference or Video Conference
Customer and SAP Steering Committee Meeting	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee Management, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	2 hours date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Review Transition progress Review financials, timelines & deliverables Review risks and issues Resolve action items Gather feedback 	Quarterly	Face to Face
Customer and SAP Bi-Annual Contract Review session	<ul style="list-style-type: none"> Management Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager 	1 day Date and time TBD	<ul style="list-style-type: none"> Review Scope Document timeline, scope, service hours, number of resources Review SLA Review performance review deliverables 	Yearly	Face to Face

Spotkanie	Uczestnicy	Data i godzina	Cel	Częstotliwość	Typowa metoda
Cotygodniowe spotkanie Klienta z firmą SAP	<ul style="list-style-type: none"> Ekspert merytoryczny ze strony Klienta, Kierownik ds. realizacji usług ze strony Klienta i Kierownik ds. umowy ze strony firmy SAP 	1 godzina data i godzina do ustalenia	<ul style="list-style-type: none"> Cotygodniowe przekazanie informacji o bieżącej sytuacji Analiza otwartych kwestii Omówienie ryzyka i problemów oraz uzgodnienie rozwiązań Analiza otwartych lub naruszonych incydentów/problemów lub żądań konfiguracji 	Co tydzień	Osobiście i/lub telekonferencja lub wideokonferencja
Spotkanie komitetu sterującego Klienta i firmy SAP	<ul style="list-style-type: none"> Komitet sterujący Zarząd, Kierownik ds. realizacji usług ze strony Klienta i Kierownik ds. umowy ze strony firmy SAP 	2 godziny data i godzina do ustalenia	<ul style="list-style-type: none"> Ocena postępów Przejścia Analiza danych finansowych, harmonogramów i materiałów dostarczonych Analiza ryzyka i problemów Realizacja zaplanowanych działań Zebrań informacji zwrotnej 	Co kwartał	Osobiście
Sesja oceny umowy Klienta i firmy SAP odbywająca się co pół roku	<ul style="list-style-type: none"> Zarząd Kierownik ds. realizacji usług ze strony Klienta i Kierownik ds. umowy ze strony firmy SAP 	1 dzień Data i godzina do ustalenia	<ul style="list-style-type: none"> Analiza harmonogramu, zakresu, godzin świadczenia usług i liczby zasobów określonych w Dokumencie zakresu Analiza Umowy dotyczącej poziomu usług Ocena wyników i materiałów dostarczonych 	Raz w roku	Osobiście

Engagement Deliverables

Customer Deliverables

The following are the engagement deliverables to be delivered by Customer:

1. Software Installed and Functioning (continuous operation)
2. Transition and Hand over

SAP Deliverables

In addition to SAP's monthly delivery of Application Management Services the following deliverables will be delivered by SAP:

1. Initial Kick off Workshop
2. Monthly report
3. ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year

Materiały dostarczane na mocy umowy

Materiały dostarczane przez Klienta

Poniżej przedstawiono materiały, które Klient ma dostarczyć zgodnie z umową:

1. Zainstalowane i działające oprogramowanie (nieprzerwane działanie)
2. Przejście i przekazanie

Materiały dostarczane przez firmę SAP

Poza świadczeniem przez SAP co miesiąc Usług zarządzania aplikacjami firma SAP dostarczy następujące materiały:

1. Pierwszy Warsztat inauguracyjny
2. Raport miesięczny
3. Raport dotyczący zapewnienia jakości zgodnie ze standardem ISAE 3402 przygotowywany dwa razy w roku

Engagement Assumptions

General Engagement Assumptions

Anything not specified as in-scope is deemed out-of-scope, is not part of this engagement and would require additional consulting services through the Change Order Procedure as defined in Exhibit 2 or a separate statement of work.

No changes will be made to the system landscape operated by Customer as a result of the services provided by SAP.

SAP will document possibilities for improvement in the scope of the daily support. SAP will also analyze calls for assistance to determine if other areas are available for improvement. This information will be discussed in communications between Customer's representatives and the SAP support team. When SAP has identified an area for improvement, SAP may make a formal cost and expense assessment, and will analyze the consequences of the change on the existing landscape and system operation. SAP will submit the recommendation to the appropriate Customer's representative in the form of a Request for Change. If approved by Customer the change will be implemented via the Change Order Procedure and billed as identified in the relevant Change Order.

Customer will be fully responsible for the project management, design, scope, delivery execution, and user acceptance of application changes. SAP's role in enhancements will be on a staff augmentation basis by making a best efforts attempt to staff requested resources within the functional or technical skill sets and consulting level requested.

Customer will maintain a representative who will be Customer's primary point of contact in dealing with SAP and will have the authority and power to make decisions with respect to any action to be taken by Customer under this schedule.

Customer's additional responsibilities including Collaboration and cooperative duties

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.

Założenia umowy

Ogólne założenia umowy

Wszystko, czego nie wyszczególniono jako objęte zakresem jest uważane za wykraczające poza zakres, nie jest częścią niniejszej umowy i wymaga dodatkowych usług konsultacyjnych za pośrednictwem Procedury zmiany zamówienia określonej w Załączniku 2 lub osobnej deklaracji zakresu prac.

Efektom usług świadczonych przez firmę SAP nie będą żadne zmiany w środowisku systemowym obsługiwanych przez Klienta.

Firma SAP będzie dokumentować możliwości wprowadzania udoskonaleń w ramach codziennej pomocy technicznej. Firma SAP przeanalizuje także prośby o pomoc w celu ustalenia, czy możliwe jest wprowadzenie udoskonaleń w innych obszarach. Te informacje będą omawiane w komunikatach przekazywanych pomiędzy przedstawicielami Klienta i zespołem pomocy technicznej SAP. Po rozpoznaniu możliwości poprawy firma SAP może dokonać oceny kosztów i wydatków oraz przeprowadzić analizę wpływu zmiany na obecne środowisko i działanie systemu. Firma SAP przedłoży odpowiedniemu przedstawicielowi Klienta zalecenie w postaci Wniosku o zmianę. W przypadku jej zatwierdzenia przez Klienta zmiana zostanie wprowadzona za pośrednictwem Procedury zlecenia zmiany i zafakturowana jako zidentyfikowana w odpowiednim Zleceniu zmiany.

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zarządzanie projektem, planowanie, zakres, realizację dostawy i akceptację zmian aplikacji przez użytkownika. Rolą firmy SAP w kwestii udoskonaleń będzie wynajem własnych pracowników poprzez dołożenie wszelkich starań, by udostępnić żądane zasoby w ramach funkcyjnych lub technicznych zestawów umiejętności oraz żądanego poziomu konsultacji.

Klient zapewni przedstawiciela, który będzie jego głównym punktem kontaktowym w relacjach z firmą SAP oraz będzie uprawniony do podejmowania decyzji dotyczących wszelkich działań podejmowanych przez Klienta w ramach niniejszego załącznika.

Dodatkowe obowiązki Klienta, w tym Współpraca i obowiązki związane ze współpracą

Klient dostarczy wszelkie oprogramowanie i licencje niezbędne do świadczenia usług, w tym wszelkie niezbędne umowy serwisowe (w szczególności dotyczące używanego oprogramowania SAP) na cały okres obowiązywania umowy. Klient będzie używać aktualnie obsługiwanej wersji Oprogramowania SAP zgodnie z Umową licencyjną Użytkownika końcowego zawartą przez Klienta (Umowa licencyjna na oprogramowanie) z firmą SAP, chyba że strony uzgodniły inaczej w odniesieniu do wcześniejszych wersji.

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

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

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.

Customer is responsible to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities under this Scope Document

Under this contract, a request will be processed after a ticket has been issued to SAP detailing the request. Customer must open the ticket in Service Market Place.

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.

Customer is responsible to ensure that its 3rd Level Support parties reasonably cooperate in their timely receipt and handling of queries and tickets forwarded from SAP.

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 of Customer's data is backed up.

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.

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.

Klient udzieli firmie SAP niewyłącznego prawa do korzystania z tego oprogramowania wyłącznie do celów świadczenia usług pomocy technicznej w odniesieniu do tych aplikacji i modyfikowania ich. Wszelkie niezbędne zmiany w licencjach na oprogramowanie lub umowach serwisowych będą wprowadzane przez Klienta na jego koszt.

Niezależnie od zakresu usług świadczonych na podstawie niniejszej umowy, Klient jest odpowiedzialny za wdrożenie i zaprojektowanie całego rozwiązania programowego.

Klient ponosi odpowiedzialność za zdefiniowanie i realizację swoich procesów biznesowych, w szczególności za korzystanie z nich i politykę dotyczącą ochrony danych, normy zgodności z ustawą Sarbanesa-Oxleya oraz wymagania dotyczące przetwarzania.

Klient ponosi odpowiedzialność za dostarczenie firmie SAP odpowiedniej i wystarczającej dokumentacji dotyczącej procesów biznesowych w celu zrealizowania przez firmę SAP zobowiązań wynikających z niniejszego Dokumentu zakresu.

W ramach niniejszej umowy wniosek będzie rozpatrzony po wydaniu firmie SAP zgłoszenia zawierającego szczegóły wniosku. Klient musi otworzyć zgłoszenie w portalu Service Market Place.

Klient zapewni firmie SAP dostęp do obsługiwanych systemów w ramach swojego rozwiązania IT i poniesie wszelkie wydatki wymagane w tym celu.

Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie, że strony Pomocy technicznej poziomu trzeciego współpracują ze sobą w uzasadnionym zakresie nad terminowym przyjmowaniem i obsługiwaniem zapytań oraz zgłoszeń przesyłanych z firmy SAP.

Klient ponosi odpowiedzialność za wszystkie dane przechowywane w systemach. Klient ponosi odpowiedzialność za tworzenie kopii zapasowych swoich danych. O ile Klient wyraźnie nie wskaże inaczej na piśmie, firma SAP zawsze ma prawo działać w oparciu o założenie, że wszystkie dane Klienta mają kopie zapasowe.

Klient zapewni, że nowa wersja oprogramowania lub uaktualnienie oprogramowania Klienta będą zgodne z wymogami dotyczącymi interfejsu rozwiązania objętego zakresem oraz powiadomi firmę SAP co najmniej osiem (8) tygodni przed wydaniem nowej wersji oprogramowania lub uaktualnienia oprogramowania.

Na cały okres umowy Klient wyznaczy i utrzyma przedstawiciela, który będzie jego głównym punktem kontaktowym w relacjach z firmą SAP w związku z tą umową oraz będzie uprawniony do podejmowania decyzji dotyczących wszelkich działań prowadzonych przez Klienta w ramach niniejszej umowy.

Two weeks before start of the engagement, Customer will make technical documentation, end-user documentation and business process documentation available to SAP in English language. 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.

During the entire run time of the engagement Customer is accountable to provide SAP reasonable and sufficient documentation of its business processes in order for SAP to perform its responsibilities.

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.

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.

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 expertise 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 Service Market Place.

Customer will designate at least one Customer user as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to set up messages

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 daily rates

Dwa tygodnie przed wejściem w życie umowy Klient udostępni firmie SAP dokumentację techniczną, dokumentację użytkownika końcowego oraz dokumentację procesu biznesowego w języku angielskim. W przypadku gdy Klient nie dostarczy tej dokumentacji na czas lub jeśli dokumentacja nie będzie wystarczająco szczegółowa, rozpoczęcie świadczenia usługi może zostać opóźnione, a zakres działań firmy SAP związanych z pomocą techniczną może wzrosnąć.

Przez cały okres obowiązywania umowy Klient ponosi odpowiedzialność za dostarczenie firmie SAP odpowiedniej i wystarczającej dokumentacji dotyczącej procesów biznesowych w celu wypełnienia przez firmę SAP jej zobowiązań.

Klient informuje firmę SAP w odpowiednim czasie, tj. z wyprzedzeniem trzech (3) miesięcy o zmianach w wymaganej pomocy technicznej dotyczących ilości, języków oraz czasu jej świadczenia.

Na potrzeby audytów przeprowadzanych co pół roku Klient nieodpłatnie zapewnia firmie SAP użytkownika z wszelkimi niezbędnymi uprawnieniami. Wymóg ten dotyczy wszystkich systemów, co do których firma SAP ponosi odpowiedzialność za zarządzanie transportem. Klient potwierdza także, że jego system zarządzania transportem może być sprawdzony do celów audytu oraz że informacje zostaną udostępnione również odpowiednim audytorom. Dotyczy to wyłącznie sytuacji, gdy podczas fazy konfiguracji uzgodniono, że firma SAP będzie odpowiedzialna za transport do produkcji.

Podczas uzgodnionego czasu świadczenia pomocy technicznej Klient zapewni dostępność wystarczającej liczby Kluczowych użytkowników, którzy mają wymaganą wiedzę techniczną, znajomość aplikacji i procesu biznesowego oraz umiejętności wystarczające do komunikowania się z Konsultantami ds. Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP w uzgodnionych języku pomocy technicznej, a także dostarczy firmie SAP listę kluczowych użytkowników zawierającą imiona i nazwiska, stanowiska, numerów telefonu i faksu oraz adresy e-mail. Klient zapewni, że wszyscy Kluczowi użytkownicy są zaznajomieni z procesem pomocy technicznej, w tym tworzeniem i przetwarzaniem zgłoszeń za pośrednictwem portalu SAP Service Market Place.

Klient wyznaczy co najmniej jednego użytkownika Klienta jako użytkownika systemu OSS uprawnionego do otwierania połączenia OSS z systemami SAP oraz do przygotowywania komunikatów.

Jeśli Klient nie wypełni tych obowiązków dotyczących współpracy lub wypełni je częściowo lub jeśli Klient nie wypełni ich we właściwy sposób albo nie wypełni ich na czas, firma SAP może zażądać zmian harmonogramu i/lub obciążyć Klienta dodatkowymi kosztami wynikającymi z tego niespełnienia warunków zgodnie z ustalonymi stawkami dziennymi.

[If applicable, describe requirements we need to deliver service provisions and which services have to be provided by the Customer, respectively.]

People

The engagement will be carried out requiring the efforts of both SAP and Customer. Customer will provide knowledgeable, decision-empowered resources available to work on the engagements as part of the engagement team, and will supply SAP with the names and contact information of all Customer and 3rd Party resources assigned to the engagement.

Customer agrees and understands that the assigned SAP AMS Consultant(s) may perform Services on the engagement from an off-site location.

SAP reserves the right to, in its sole discretion; replace any assigned SAP AMS Consultant with an SAP AMS Consultant with equivalent skills.

Customer and SAP will promptly replace inappropriately skilled team members or vacated team slots as deemed necessary during the engagement.

Customer will continue to be responsible and designate at least one (1) Customer User as an OSS user with the authorization to open the OSS connection to the SAP systems and to setup support messages (tickets).

The Customer Power users are capable of accepting the first call from the end-user community and address it internally or understand how to route it, as necessary, to the SAP AMS Ticketing System (or SAP Service Desk).

[W odpowiednich przypadkach należy opisać odpowiednio wymogi, które musimy spełnić, warunki świadczenia usług oraz które usługi muszą być świadczone przez Klienta.]

Ludzie

Wykonanie umowy będzie wymagało zaangażowania zarówno ze strony firmy SAP, jak i ze strony Klienta. Klient dostarczy kompetentnych i uprawnionych do podejmowania decyzji pracowników dostępnych do pracy nad realizacją umów w ramach zespołu ds. umów oraz przekaze firmie SAP imiona i nazwiska oraz dane do kontaktu wszystkich przydzielonych do realizacji umowy pracowników Klienta i stron trzecich.

Klient przyjmuje do wiadomości, że przydzieleni Konsultanci ds. Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP mogą świadczyć Usługi z zakresu umowy zdalnie.

Firma SAP zastrzega sobie prawo do zastąpienia wg własnego uznania każdego przydzielonego Konsultanta ds. Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP innym Konsultantem ds. Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP o jednakowych kwalifikacjach.

Klient i firma SAP niezwłocznie zastąpią członków zespołu nieposiadających odpowiednich kwalifikacji lub uzupełnią brakujące miejsca w zespole, jeśli uznają to za konieczne podczas realizacji umowy.

Klient będzie nadal ponosił odpowiedzialność za wyznaczenie co najmniej jednego (1) Użytkownika Klienta jako użytkownika systemu OSS uprawnionego do otwierania połączenia OSS z systemami SAP oraz do przygotowywania komunikatów pomocy technicznej (zgłoszeń).

Zaawansowani użytkownicy ze strony Klienta są w stanie przyjąć pierwsze zgłoszenie od społeczności użytkowników końcowych i sami je rozpatrzyć lub w razie potrzeby przekazać je do systemu zgłoszeniowego w ramach Usług zarządzania aplikacjami firmy SAP (lub Punktu obsługi klienta SAP).

Acceptance Protocol

Engagement Name:

Working Package:

Customer Project Manager		SAP Engagement Manager	
Order No.			
Customer	Customer Name Department or Contact Person Street, No. ZIP Code, City		

Protokół odbioru

Nazwa umowy:

Pakiet roboczy:

Kierownik projektu Klienta		Kierownik ds. umowy firmy SAP	
Numer zamówienia			
Klient	Customer Name Department or Contact Person Street, No. ZIP Code, City		

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. Przekazanie rezultatów umowy

Poniżej określone przedmioty umowy zostały przekazane i szczegółowo zdefiniowane w następujących dokumentach:

	Deliverable	Document	Date	Comments
	Kick off Workshop			
	Monthly report			
	ISAE 3402 Quality Assurance Report twice a year			

Place, Date SAP Engagement Manager

	Materiał dostarczony	Dokument	Data	Komentarze
	Warsztat inauguracyjny			
	Raport miesięczny			
	Raport dotyczący zapewnienia jakości zgodnie ze standardem ISAE 3402 przygotowywany dwa razy w roku			

Miejsce, Data Kierownik ds. umowy firmy SAP

Acceptance Statement

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.

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.

The activity results show substantial defects, which preclude acceptance. Acceptance is refused. The open issues will be listed below.

Deklaracja Odbioru

Wyniki działań zostały wygenerowane zgodnie obustronną umowa w kontrakcie. Konsekwentnie kontrakt został w pełni wypełniony ze strony SAP. Klient niniejszym deklaruje swoją akceptację/odbior. Wyniki działań wykazują wady niewykluczające akceptacji i które zmniejszają użyteczność zakontraktowanych towarów, dzieł oraz usług tylko w nieistotnym stopniu. Te otwarte kwestie wymienione poniżej zostaną naprawione. Klient niniejszym deklaruje swoją akceptację/odbior.

Wyniki działań wykazują istotne wady wykluczające ich przyjęcie. Klient odmawia zatwierdzenia odbioru. Otwarte kwestie zostaną wymienione poniżej.

No.	Ref. to ID	Open Issue	Responsible	Deadline

Place, Date

Customer

Nr	Ref. do ID	Otwarta kwestia	Osoba odpowiedzialna	Ostateczny termin

Miejsce,
Data

Klient