

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,

Описание услуг

Описание управляемых услуг (услуг HANA Enterprise Cloud и услуг управления приложениями)

1. Определения.

«**Рабочий день**» – любой день с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников в месте ведения бизнеса Заказчика, как указано в соответствующей Форме заказа.

«**Рабочие часы**» – рабочее время (с 8:00 до 18:00 по местному времени) в рабочие дни в месте ведения бизнеса Заказчика.

«**Запрос на изменение**» – любые изменения в Услуге HEC, описанные в письменном документе, подписанном сторонами и ссылающемся на соответствующую Форму заказа.

«**Вычислительная среда**» – устройства ЦОД, услуги, серверы, сетевое оборудование, операционные системы и механизмы хранения информации, предоставляемые SAP и используемые для оказания Услуг HEC Заказчику, и включает Вычислительную среду разработки (DEV), Продуктивную вычислительную среду (PRD) и Вычислительную среду контроля качества (QAS), как согласовано в Форме заказа.

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

«**Время простоя**» – суммарное количество часов в любом месяце, во время которых соответствующее Программное обеспечение не отвечает на запросы конечного пользователя или запросы межсистемного взаимодействия, исключая любое такое время, возникшее по причинам, указанным в статье 6.2 ниже.

«**Услуги HEC**» – услуги HANA Enterprise Cloud (HEC) для продуктивного использования (HEC Production Cloud) или для фазы проекта (HEC Cloud Start) и/или Услуги управления приложениями (AMS) для приложений HANA Enterprise Cloud, приобретенные Заказчиком в соответствии с Документом по объему и Формой заказа. Услуги HEC Production Cloud Services могут опираться на принцип BYOL (Bring Your Own License – использование собственной лицензии) или на использование Программного обеспечения по подписке; это означает, что возможны два варианта – HEC Production Cloud (BYOL) и HEC Production Cloud with Subscription Software. Услуги, не включенные в документ «Роли и обязанности для HEC», считаются выходящими за рамки объема Услуг HEC. Стороны признают, что Услуги HEC входят в понятие «Услуги» и «Облачные услуги», когда эти термины используются в Соглашении.

«**Размещаемое программное обеспечение**» – программное обеспечение, которым Заказчик владеет на правах собственности или лицензии (по принципу BYOL – Bring Your Own License) и которое он предоставляет SAP в целях его размещения в рамках услуги HANA Enterprise Cloud for Production или HANA Enterprise Cloud for Projects, и/или Программное обеспечение по подписке как часть услуги HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software, приобретенное Заказчиком согласно Форме заказа, включая все приложения SAP, установленные в Вычислительной среде и поддерживаемые посредством соответствующей Услуги HEC, все программные приложения, лицензия на которые приобретена у SAP или у третьих лиц (при условии, что SAP дает письменное

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

согласие на использование такого стороннего программного обеспечения), а также все программное обеспечение баз данных, необходимое для работы приложений, но исключая Программное обеспечение по подписке. Приложения, базы данных, программное обеспечение, инструменты и компоненты, лицензии на которые были приобретены Заказчиком у третьих лиц, не могут быть размещены SAP в рамках Услуг HEC без предварительного письменного согласия SAP.

«**Инциденты**» – незапланированное прерывание услуг или существенное снижение их качества, о котором сообщили Зарегистрированные пользователи Заказчика.

«**Период реагирования на инцидент**» – интервал времени (в часах или минутах) между получением сообщения Заказчика об Инциденте службой поддержки SAP и первым действием, которое сотрудник службы поддержки, знакомый со средой Заказчика, предпринимает для устранения последствий Инцидента.

«**Время решения**» – интервал времени (в часах или минутах) между поступлением сообщения Заказчика об Инциденте в службу поддержки SAP и предоставлением первого решения Заказчику (отметкой времени для статуса сервисного запроса «Заказчику предложено решение», который в случае обходного пути может в виде исключения устанавливаться вручную). Время решения не включает время пребывания сервисного запроса на стороне заказчика или партнера (партнера SAP по технологиям или по программному обеспечению). Время решения отслеживается только для сервисных запросов Управления инцидентами и только при наличии соответствующего положения в контракте.

«**Лицензионное соглашение**» – соглашение между SAP (либо Афффилированной компанией SAP SE или авторизованным реселлером программного обеспечения SAP) и Заказчиком, согласно которому Заказчик получает лицензионные права на использование программного обеспечения SAP, которое является Размещаемым программным обеспечением или его частью.

«**Данные заказчика**» – любые материалы, контент, информация и данные, вводимые Заказчиком или его Зарегистрированными пользователями в Вычислительную среду.

«**Точка демаркации**» означает брандмауэр исходящих соединений или ВЧС-устройство Вычислительной среды.

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

«**Вычислительная среда контроля качества**» – часть Вычислительной среды, которая в основном используется для проведения учебных упражнений и/или тестирования конфигурации и разработки приложения.

«**Программное обеспечение по подписке**» – программное обеспечение, права на использование и сопровождение которого получены заказчиком по подписке. В контексте Соглашения Программное обеспечение по подписке рассматривается как часть услуги HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

«**Техническая доступность**» (**ТД**) – процент, рассчитываемый путем деления Времени продуктивной эксплуатации на общее количество часов в том же месяце. Техническая доступность отдельной системы SAP (Продуктивной вычислительной среды, Вычислительной среды контроля качества или Вычислительной среды разработки) в Вычислительной среде Заказчика соответствует разделу 3 Формы заказа.

«**ВЧС**» – виртуальная частная сеть, которая представляет

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.

“**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 sub-contractor 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.

собой безопасную сеть передачи данных, использующую Интернет для подключения географически отдаленных офисов.

«**Дата прекращения действия**» – дата, в которую на законных основаниях прекращается действие в соответствии с условиями Соглашения.

«**Время продуктивной эксплуатации**» – общее количество часов в любом месяце минус общее количество часов Времени простоя в этом месяце.

2. Услуги HANA Enterprise Cloud (HEC)

2.1. Общие положения

Под Услугами HANA Enterprise Cloud (HEC) понимаются услуги доступа к Размещаемому программному обеспечению в центре данных, на серверах, сетевом оборудовании, в операционных системах и механизмах хранения данных, используемых SAP для предоставления услуг Заказчику. Размещаемое программное обеспечение может принадлежать заказчику на правах собственности или по лицензии (принцип BYOL) , а также может включать Программное обеспечение по подписке.

Размещаемое программное обеспечение может включать Вычислительную среду разработки, Вычислительную среду контроля качества и Продуктивную вычислительную среду. Требуемая конфигурация определяется и согласуется в соответствующем Документе по объему. SAP предоставляет услуги управления Размещаемым программным обеспечением в порядке, описанном далее в Дополнении А.

- Управление хранением данных
- Управление используемыми операционными системами, включая запуск/останов систем
- Управление базой данных
- Управление безопасностью
- Управление контролем за изменениями
- Установка системы
- Общие операции NetWeaver и ABAP

В рамках Услуг HEC SAP устанавливает Программное обеспечение в Вычислительной среде, настраивает соответствующие системы контроля оборудования и программного обеспечения для Вычислительной среды и Программного обеспечения, а также знакомит Заказчика с процедурами поддержки и связи с SAP. В Дополнении А дается полное и подробное описание всех услуг. Услуги, не включенные в Дополнение А, считаются выходящими за рамки объема Услуг HEC.

Лицензиат может запросить дополнительные Управляемые услуги посредством Процедуры запроса на изменение. SAP имеет исключительное право на определение всех ресурсов, используемых для предоставления Управляемых услуг, и управление ими. SAP может передать некоторые или все компоненты Управляемых услуг на условиях субподряда аффилированным компаниям SAP или любому квалифицированному третьему лицу, если сочтет это целесообразным. В случае передачи Управляемых услуг третьему лицу на условиях субподряда, как указано в данном пункте, SAP несет ответственность за действия и бездействие субподрядчика в ходе предоставления этих Управляемых услуг.

Описания услуг в разделах 3–11 относятся ко всем услугам HEC, если в соответствующем разделе не оговорено иное.

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 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,

2.2. HEC Cloud Start

Услуга HEC Cloud Start предоставляется только по принципу BYOL, Программное обеспечение по подписке в рамках этой услуги не поддерживается. Стандартный срок оказания услуги HEC Cloud Start – от 1 месяца до 1 года. Эта услуга предназначена в первую очередь для разработки и создания ландшафта и конфигурации в соответствии с требованиями конкретного заказчика, т. е. в рамках проекта внедрения, чтобы подготовить все необходимое для предоставления услуг HEC в продуктивном режиме (см. HEC Production Cloud).

Уровень Технической доступности по SLA (см. раздел 6.2) ограничивается значением 95%, наивысший возможный приоритет для любых Инцидентов – «Высокий».

Заказчик может прекратить действие Формы заказа для HEC Cloud Start в одностороннем порядке в любое время до окончания согласованного срока, направив соответствующее уведомление не менее чем за 7 дней до прекращения; никакие дополнительные сборы за досрочное прекращение не взимаются. Для HEC Cloud Start установлена еженедельная плата по факту потребления, с выставлением счетов в конце каждого месяца.

В рамках HEC Cloud Start поддерживаются следующие базы данных: SAP HANA, Sybase ASE и (если HANA и ASE несовместимы с решением заказчика) Microsoft SQL. Основное ограничение для HEC Cloud Start состоит в том, что заказчик может использовать предлагаемые услуги только для тестирования или разработки, но не в текущих бизнес-операциях.

2.3. HEC Production Cloud (BYOL)

Услуга HEC Production Cloud может предоставляться как по принципу BYOL, так и для Программного обеспечения по подписке. В этом разделе описываются условия предоставления HEC Production Cloud (BYOL), сведения о режиме с подпиской см. в следующем разделе.

Срок оказания услуги HEC Production Cloud (BYOL) – от 36 до 60 месяцев. SAP управляет работой Размещаемого программного обеспечения в Вычислительной среде, и заказчик может использовать эти услуги для продуктивного использования (по крайней мере в системе с режимом Продуктивной вычислительной среды). Для этой услуги в полном объеме доступно Соглашение об уровне обслуживания, описанное в разделе 6.

Заказчик может прекратить действие Формы заказа для HEC Production Cloud (BYOL) в одностороннем порядке в любое время до окончания согласованного срока, но с уплатой дополнительного сбора за досрочное прекращение, описанного в разделе 10. Для HEC Production Cloud установлена еженедельная плата, с выставлением счетов на предоплату.

В рамках HEC Production Cloud поддерживаются следующие базы данных: SAP HANA, Sybase ASE и (если HANA и ASE несовместимы с решением заказчика) Microsoft SQL. Основное ограничение для HEC Cloud Start состоит в том,

that the customer can use the provided services for test or development purpose only but not for daily business operations,

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

что заказчик может использовать предлагаемые услуги только для тестирования или разработки, но не в текущих бизнес-операциях.

2.4. HEC Production Cloud with Subscription Software

Эта услуга аналогична услуге HEC Production Cloud (BYOL) в функциональном отношении, но между ними есть важные различия.

- a) В случае Программного обеспечения по подписке компенсация за право пользования и поддержку SAP (Enterprise Support) включается в ежемесячную плату. Заказчик не получает право владения Программным обеспечением по подписке.
- b) Срок оказания услуги HEC Production Cloud with Subscription Software может составлять только 36 месяцев, на более короткий или более длинный срок услуга не предоставляется.
- c) Срок действия Формы заказа для услуги HEC Production Cloud with Subscription Software не может быть прекращен в одностороннем порядке. Право Заказчика на доступ к Программному обеспечению по подписке прекращает действовать по истечении первоначального срока или любого применимого срока продления, либо при досрочном прекращении действия Формы заказа в соответствии с условиями Соглашения.

Для HEC Production Cloud with Subscription Software установлена еженедельная плата, с выставлением счетов на предоплату. Поддерживаются те же базы данных, что и для HEC Production Cloud (BYOL). Кроме того, полностью доступно Соглашение об уровне обслуживания, описанное в разделе 6.

2.5. Услуги управления приложениями (AMS) для HEC

Специально назначенные консультанты по Услугам управления приложениями (AMS) помогают Заказчику обеспечивать текущую поддержку приложений в его решении SAP HANA Enterprise Cloud. Состав услуг AMS для HEC, которые SAP предоставляет по данному соглашению, ограничивается следующим объемом и обуславливается исполнением Заказчиком своих обязательств, описанных в документе «Роли и обязанности для HEC» (Дополнение А).

Все остальные услуги, системы, приложения, поддерживаемые объекты и т. п. исключаются из объема услуг. Заказчик должен выбрать требуемую Услугу управления приложениями в соответствующем Документе по объему и указать необходимые сведения в Форме заказа.

Следующие стандартные Услуги управления приложениями предоставляются в объеме, описанном в Дополнении А «Роли и обязанности»:

- **Управление инцидентами** – включает прием сервисных запросов от ключевых пользователей в соответствии с действующими соглашениями об уровне обслуживания, анализ и разрешение Инцидентов в рамках установленного объема решения и соглашений об уровне обслуживания, составление рекомендаций по оптимизации приложений и систем, ведение документации на основе сервисных запросов и (при необходимости) привлечение службы поддержки 3-го уровня

- **Problem Management**; means ticket acceptance from key users according to defined SLA's, root 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.
- **Управление проблемами** – включает прием сервисных запросов от ключевых пользователей в соответствии с действующими соглашениями об уровне обслуживания, анализ основных причин проблем и их разрешение в рамках установленного объема решения и соглашений об уровне обслуживания, составление рекомендаций по оптимизации приложений и систем, ведение документации на основе сервисных запросов и (при необходимости) привлечение службы поддержки 3-го уровня
- **Управление изменениями** – включает прием сервисных запросов от ключевых пользователей в соответствии с действующими соглашениями об уровне обслуживания, анализ Запросов на изменение в рамках установленного объема решения и соглашений об уровне обслуживания, определение объема, коммерческое обоснование и создание Запросов на изменение совместно с руководителем проекта заказчика; для Запросов на изменение в объеме, определенном в данном разделе, – ведение документации на основе сервисных запросов, планирование и развертывание Запросов на изменение в рамках установленного объема решения и соглашений об уровне обслуживания и (при необходимости) привлечение службы поддержки 3-го уровня
- **Выполнение запросов** – включает прием сервисных запросов от ключевых пользователей в соответствии с действующими соглашениями об уровне обслуживания, внедрение запроса на изменение, запроса на непрерывные операции и согласованного стандартного изменения в рамках установленного объема решения и соглашений об уровне обслуживания, ведение документации на основе сервисных запросов
- **Упреждающее управление событиями (мониторинг)** – включает ведение мониторинга согласно принятой концепции и создание сервисных запросов по выявленным проблемам, мониторинг предупреждений с систематизацией по уровню критичности, создание сервисных запросов по инцидентам с критичными предупреждениями, принятие корректирующих мер по результатам обработки запросов по инцидентам, упреждающие корректировки соответствующих параметров для предотвращения дальнейших проблем, ведение документации на основе сервисных запросов и (при необходимости) привлечение службы поддержки 3-го уровня
- **Упреждающие услуги для приложений SAP** – включают конкретные сервисные операции, определенные для выполнения в ландшафте соответствующего заказчика в упреждающем режиме, согласно Документу по объему или Форме заказа.

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

В соответствии с соглашением SAP обязуется предоставлять выбранные услуги, оговоренные в Документе по объему и/или Форме заказа, в пределах согласованного количества человеко-часов в месяц по усмотрению заказчика. Согласованное ежемесячное число часов указывается в Документе по объему и/или в Форме заказа для AMS.

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

Характер и вид мероприятий поддержки определяется в Дополнении А «Роли и обязанности». Для оказания

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.

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:

некоторых услуг потребуются выполнение задач персоналом SAP совместно с Заказчиком. Конкретные роли и обязанности SAP и Заказчика подробно формулируются в Описании услуги.

Для создания запросов в службу поддержки SAP AMS может использоваться только платформа SAP Service Market Place (SMP). SAP Service Market Place – это центральный портал SAP для всех обращений за поддержкой приложений, осуществляемых путем создания сервисных запросов.

Принципы взаимодействия для Услуг управления приложениями

Переход

SAP формирует структуру службы поддержки, стремясь к тому, чтобы обеспечить доступность ресурсов, необходимых для оказания Услуг управления приложениями, и наличие у них достаточных знаний поддерживаемых приложений – как общеотраслевых знаний, так и особенностей использования у конкретного Заказчика.

В частности, сюда входят следующие задачи:

- Назначение менеджера взаимодействий SAP
- Интеграция с рабочими процессами Сервисной службы SAP
- Передача специалистам SAP по поддержке опыта работы с решением SAP, используемым Заказчиком.

Чтобы команда поддержки SAP приобрела знания специфики конкретного Заказчика, процесс настройки Услуг управления приложениями должен включать фазу передачи опыта. Способы и масштабы передачи опыта зависят от ИТ-организации Заказчика или его партнера по внедрению (если он привлекается к работе), а также от сложности ИТ-решения, поддерживаемого Заказчиком (числа систем, сценариев приложений, бизнес-процессов и модификаций в решении SAP, числа приложений и интерфейсов других разработчиков и т. п.).

Передача опыта координируется Менеджером взаимодействий SAP с активным участием Заказчика (или его ответственного контактного партнера), а также руководителя проекта, отвечающего за внедрение (если он назначен). При передаче опыта основное внимание уделяется бизнес-процессам, перечисленным в соглашении об уровне обслуживания.

В результате специалисты SAP получают знания, необходимые для оказания услуг, включая (в зависимости от ситуации) информацию, записи, документы, сценарии тестирования и данные, относящиеся к предоставлению Заказчику надлежащих услуг со стороны SAP.

Основные шаги процесса перехода:

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.
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.

Планирование перехода	Планирование и подготовка	Подробные семинары с участием Заказчика и SAP (включая формулирование требований к навыкам для подбора персонала, планирование передачи знаний и т. д.), адаптация новых членов команды (особенности, связанные с Заказчиком, культурные аспекты и др.), определение матрицы ответственности и моделей руководства.
	Настройка	Запрос и предоставление доступа к инфраструктуре и приложениям, а также других ресурсов, необходимых для поддержки Заказчика. Настройка и тестирование инструмента сервисных запросов.
Выполнение перехода	Приобретение знаний	SAP участвует в сеансах передачи опыта, проводимых Заказчиком или ответственным контактным партнером Заказчика (если он привлечен к работе) и при необходимости собирает, обновляет и/или готовит документацию.
	Заключительная фаза перехода	SAP выполняет заключительные проверки эксплуатационной готовности и переходит к координированию подготовки к продуктивному запуску
Стабилизация	Контроль	SAP наблюдает за работой сотрудников Заказчика и оказывает им помощь в местах проведения работ (конкретные места подлежат уточнению).

	Reverse Shadowing	SAP to perform the work while Customer team to support, as escalation contacts.
--	-------------------	---

	Обратный контроль	SAP выполняет работу при поддержке сотрудников Заказчика, выступающих в качестве контактов для эскалации.
--	-------------------	---

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.

Ключевые пользователи Заказчика оказывают помощь специалистам SAP по сервисному обслуживанию и поддержке в консолидации знаний и навыков, связанных с поддерживаемыми бизнес-процессами. Кроме того, Заказчик обеспечивает доступ к поддерживаемому системному ландшафту, соответствующей документации о взаимодействии, связанном с Услугами управления приложениями, и любым другим необходимым документам.

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.

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

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.

Операции

Услуги, описанные в главе 2, предоставляются со стороны SAP на этапе продуктивной работы в удаленном режиме и документируются с помощью сервисных запросов, обрабатываемых в соответствии с правилами Управления событиями/инцидентами/проблемами/изменениями или Выполнения запросов.

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.

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

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.

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

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.

Завершение

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

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. Дополнительные услуги

Следующие услуги НЕ включены в объем Услуг HEC. SAP оказывает такие услуги, ТОЛЬКО если Заказчик приобретает их за соответствующую плату и они явно указаны в применимой Форме заказа или Запросе на изменение.

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

2.6.1. Дополнительные услуги HEC Exit.

По желанию Заказчик может приобрести у SAP следующие Услуги перехода: (a) услуги по переходу Заказчика с Услуг HEC на заменяющие их услуги, оказываемые Заказчиком или третьим лицом, выбранным Заказчиком, и (b) предоставление Данных Заказчика в формате резервной

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 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).

копии, применяемом SAP, или в другом формате, согласованном сторонами. SAP предоставит любые такие Услуги перехода, приобретенные Заказчиком, по истечении срока действия Услуг HEC. Для заказа этих услуг потребуется новая Форма заказа.

2.6.2. Услуги аварийного восстановления для HEC Productive Cloud (BYOL) и HEC Productive Cloud with Subscription Software

«Авария» – это событие значительного масштаба, в результате которого происходят серьезные нарушения процесса оказания Услуг HEC и которое может привести к повреждению или разрушению центра обработки данных SAP или Вычислительной среды. К Авариям могут относиться природные бедствия (такие, как наводнения, ураганы, торнадо и землетрясения) и/или катастрофы, вызванные антропогенными факторами (включая разлив опасных материалов, сбои в инфраструктуре и биотерроризм). Обычно Авария не ограничивается одной конкретной системой или ландшафтом, а распространяется на более крупные части инфраструктуры.

«Услуги аварийного восстановления» (или «Услуги АВ») означают услуги восстановления после аварии, процессы, политики и процедуры, имеющие отношение к подготовке к возобновлению или продолжению работы технологических или инфраструктурных систем, указанных в соответствующей Форме заказа и включенных в объем Услуг АВ. Услуги АВ не предназначены для восстановления работы отдельных систем, отключившихся в результате программных или аппаратных сбоев (т. е. Услуги АВ не являются заменой или альтернативой Уровням обслуживания по технической Доступности, описанным в настоящем Соглашении).

«АВ-Метро» – это Услуга аварийного восстановления, в рамках которой SAP проводит аварийное восстановление (с использованием резервных систем) из ЦОД, находящегося менее чем в 100 км от стандартного ЦОД, что подразумевает меньшие затраты и меньшие показатели Целевой точки восстановления, но больший риск последствий местной аварии для обоих ЦОД.

«Региональное АВ» – это Услуга аварийного восстановления, в рамках которой SAP проводит аварийное восстановление (с использованием резервных систем) из ЦОД, находящегося более чем в 100 км от стандартного ЦОД, что сокращает риск местной аварии для обоих ЦОД.

«Целевая точка восстановления» – максимально допустимый период времени, за который данные Заказчика могут быть потеряны вследствие Аварии (т. е. время между последним резервным копированием и моментом Аварии).

“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:

	Metro DR		AB-Metro/Regional DR	Региональное AB
Database: SAP HANA	RTO=12hrs; RPO=0hrs	База данных: SAP HANA	Целевое время восстановления = 12часов; Целевая точка восстановления = 0 часов	Целевое время восстановления = 12часов; Целевая точка восстановления = 30 минут
Database: Sybase ASE	RTO=12hrs; RPO=30mins	База данных: Sybase ASE	Целевое время восстановления = 12часов; Целевая точка восстановления = 30 минут	Целевое время восстановления = 12часов; Целевая точка восстановления = 30 минут

**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.

«Целевое время восстановления» – время недоступности Размещаемого программного обеспечения и Продуктивной вычислительной среды в случае Аварии, вследствие чего предоставление Услуг HEC становится невозможным (т. е. время между Аварией и моментом восстановления работы систем).

SAP оказывает стандартные Услуги AB с предварительно определенными параметрами Целевой точки восстановления/Целевого времени восстановления для установленных системных характеристик при условии выполнения предварительных требований и условий. SAP освобождается от своих обязательств по Услугам AB в том объеме (и на такой срок), в котором Заказчик не выполняет любое из следующих предварительных требований и такое невыполнение мешает SAP оказывать соответствующие Услуги AB:

- Соответствующие компоненты технически используются в виде, полученном от SAP; никакие индивидуальные или сторонние разработки и модификации, затрагивающие эти компоненты, не охватываются (за исключением разработок/модификаций, производимых в системах ABAP с использованием стандартных инструментов разработки SAP ABAP, и сторонних продуктов, встроенных в программное обеспечение SAP).
- Соответствующие системы функционируют в пределах прямо установленных границ (с точки зрения размеров и компоновки).
- Состав интерфейсов в объеме Услуг AB ограничен интерфейсами/протоколами, поддерживаемыми SAP-системами в готовом виде (например, RFC, вызовы веб-сервисов, плоские файлы, XML и IDoc) для работы с компонентами, размещенными в ЦОД. Любые интерфейсы, которые требуют дополнительных решений или компонентов в среде HEC, а также возможности подключения к внешним устройствам и системам, не входят в стандартный объем Услуг AB.
- Все хранилища данных, содержащие Данные Заказчика, которые требуется скопировать на сайт AB, являются базами данных, в противном случае Целевая точка восстановления может оказаться значительно дальше, и таким образом выпадает из определения стандартных Услуг AB.

Соответствующие параметры зависят от выбранной схемы AB (AB-Метро/Региональное AB), используемой платформы базы данных и выполнения вышеуказанных условий стандартных Услуг AB. Для таких стандартных Услуг AB устанавливаются следующие предварительно определяемые значения параметров:

**Копирование базы данных Sybase ASE в настоящее время не поддерживается в непрерывном режиме, что будет предварительным условием для: Целевая точка восстановления = 0. Если такая функция становится доступна, а соответствующие системы обновлены до последней версии и успешно протестированы, то стороны в

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.

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:

порядке Запроса на изменение согласуют измененный показатель Целевой точки восстановления, равный 0 часов, без дополнительной платы за услугу.

Заказчик понимает и соглашается с тем, что рабочие характеристики могут снизиться в связи с переходом на резервные системы в рамках Услуг АВ, но это допускается, только если Авария является обстоятельством непреодолимой силы.

Другие Услуги АВ, применимые к Услугам НЕС, не указанным в документе «Роли и обязанности», не входят в объем стандартных Услуг АВ SAP. По запросу Заказчика такие Дополнительные услуги АВ («Дополнительные услуги АВ») могут подвергаться дополнительной оценке АВ, проводимой на основании архитектуры и потребностей Заказчика. Подробные положения об оказании таких Дополнительных услуг АВ будут согласованы с Заказчиком, в том числе обновленные расчетные сроки переходов на резервные системы и максимальные объемы потерь данных; стороны также в двустороннем порядке согласуют соответствующие показатели Целевой точки восстановления и Целевого времени восстановления для таких Дополнительных услуг АВ, изменившиеся в результате выполнения Запроса на изменение. В рамках этого процесса SAP приложит разумные усилия для того, чтобы показатели Целевой точки восстановления и Целевого времени восстановления для настройки системы, описанной в Форме заказа, находились в том же диапазоне, что и для утвержденных пакетов.

Регулярное тестирование АВ

В рамках Услуг АВ SAP предлагает один ежегодный тест резервных систем для АВ в целях проверки надежности этих Услуг. SAP обязуется незамедлительно провести повторный тест процедур АВ, которые показали результаты ниже приемлемых стандартов, а также уведомить Заказчика о таких неудачных результатах. В целях обеспечения готовности Услуг АВ Заказчик осуществляет подготовку своей инфраструктуры и бизнес-среды в соответствии с документом «Роли и обязанности» и иными требованиями, которые стороны могут в двустороннем порядке согласовать в рамках Запроса на изменение. Заказчик понимает и признает, что задачи обеспечения непрерывности его бизнес-процессов могут потребовать со стороны Заказчика дополнительных работ, выходящих на рамки объема описываемых здесь Услуг АВ.

2.6.3. Постоянная оптимизация

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

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

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

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

- 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
- 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:

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

3. Управление взаимодействием.

Каждая сторона назначает Менеджера взаимодействий. Менеджер взаимодействий со стороны SAP назначается отделом управления обслуживанием клиентов. Менеджер взаимодействий со стороны Заказчика должен владеть английским языком и иметь полномочия на принятие решений от лица Заказчика или обеспечивать безотлагательное принятие таких решений; он также должен представить список ключевых контактов Заказчика с указанием роли каждого контакта, его должности, номеров служебного и сотового телефонов, адреса электронной почты и др. Менеджеры взаимодействий тесно сотрудничают между собой, контролируя соблюдение положений данного описания услуг и Форм заказов. Действия назначенных специалистов SAP по оказанию Услуг HEC координирует Менеджер взаимодействий со стороны Заказчика.

Кроме того, стороны проводят регулярные встречи на уровне руководства в течение срока действия применимой Формы заказа («Совещания»).

Такие совещания проводятся не реже чем раз в квартал, дата и время их проведения согласуются сторонами. Целью этих Совещаний является рассмотрение, обсуждение и взаимное согласование дальнейших мер, необходимых для оказания соответствующих Услуг HEC исходя из текущего статуса таких услуг. На каждом Совещании также рассматривается отчет о статусе услуг, охватывающий основные аспекты, включая, в частности, следующие:

- оценка хода выполнения соответствующей программы предоставления Услуг PE в сопоставлении с согласованными актуальными аспектами, ключевыми показателями эффективности и конкретным планом поддержки и взаимодействий в рамках Услуг HEC;
- выявление рисков и/или задержек, препятствующих эффективному предоставлению Услуг HEC, включая рекомендации по снижению рисков;
- обсуждение актуальных проблем и любых запросов на изменения от обеих сторон;
- подробная информация, относящаяся к организации и планированию проекта.

4. Требования к программному обеспечению

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

Содержимое данного раздела 4.1 относится только к HEC Production Cloud (BYOL) и HEC Cloud Start, но не к HEC Production Cloud with Subscription Software:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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/releasesstrategy>. 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").
- d. 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.

- a. Предоставление лицензий. Заказчик отвечает за предоставление всего Размещаемого программного обеспечения, включая права, необходимые SAP для размещения и эксплуатации Размещаемого программного обеспечения. Заказчик предоставляет SAP неисключительное право на использование Размещаемого программного обеспечения исключительно в целях предоставления Услуги НЕС и в объеме, необходимом SAP и ее субподрядчикам для ее предоставления, а также в объеме, оговоренном в соответствующей Форме заказа. Настоящим Заказчик признает и гарантирует, что обладает всеми правами, лицензиями и полномочиями для предоставления SAP прав, указанных в этом пункте.
- b. Услуги поддержки. В объем Услуг НЕС не входит поддержка и сопровождение Размещаемого программного обеспечения. Предоставляя Услуги НЕС, SAP не несет никаких обязательств в отношении Размещаемого программного обеспечения, включая его лицензирование или обслуживание, если иное явно не указано в Соглашении.
- c. Поддерживаемая версия Размещаемого программного обеспечения. Заказчик обязан использовать версию или выпуск Размещаемого программного обеспечения, для которого поставщиком программного обеспечения предоставляются актуальные услуги по сопровождению программного обеспечения и поддержке пользователей («Сопровождение программного обеспечения») в соответствии с положениями действующего лицензионного соглашения с таким поставщиком. Для Размещаемого программного обеспечения SAP такая поддержка предоставляется в соответствии с текущей фазой сопровождения выпусков программного обеспечения SAP (см. <https://support.sap.com/releasesstrategy>). Заказчик должен приобрести услугу Сопровождения программного обеспечения для Размещаемого программного обеспечения на период действия Услуги НЕС. SAP настоятельно рекомендует Заказчику следовать передовым методикам управления жизненным циклом программного обеспечения, опубликованным службой SAP Active Global Support.
- d. Модификации и конфигурации Программного обеспечения. Заказчик несет ответственность за устранение конфликтов с исходным кодом или иных конфликтов, которые могут возникнуть вследствие вносимых изменений, разрешенных Лицензионным соглашением, и любых исправлений или обходных путей, предоставляемых лицензиаром Программного обеспечения. Заказчик обязуется немедленно уведомлять SAP о любых изменениях, вносимых в Программное обеспечение.

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

4.2. HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software

Содержимое данного раздела 4.2 относится только к услугам HANA Enterprise Cloud for Production with Subscription Software.

4.2.1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПО ПОДПИСКЕ.

Невзирая ни на какие положения об обратном в Общих условиях и положениях о Программном обеспечении, SAP

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 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

предоставляет Заказчику неисключительную, не подлежащую передаче, срочную лицензию на Использование Программного обеспечения по подписке, определенного в Приложении А к Форме заказа и указанного как лицензируемое на установленный Срок (период длительностью 36 месяцев, начинающийся с даты вступления в силу настоящего соглашения, или последующий период продления), исключительно вместе с Управляемыми услугами. В контексте данного Описания управляемых услуг и соответствующей Формы заказа Программное обеспечение по подписке будет именоваться как «Программное обеспечение» в смысле, определенном в Лицензионном соглашении.

Заказчик может добавлять дополнительное Программное обеспечение по подписке в течение Срока или любого Срока продления, внося официальное дополнение к соответствующей Форме заказа. Срок действия каждого такого дополнения должен совпадать с установленным на тот момент сроком действия соответствующей Формы заказа безотносительно даты вступления в силу такого дополнения. Программное обеспечение считается предоставленным с начала Начального срока. Продление соответствующей Формы заказа осуществляется совокупно для всего Программного обеспечения по подписке, лицензируемого по настоящему соглашению, и всего дополнительного Программного обеспечения по подписке, добавленного в дополнение, а также описанных в настоящем документе Управляемых услуг. Длительность срока продления для всего Программного обеспечения по подписке, указанного в соответствующей Форме заказа или добавленного до продления, должна соответствовать сроку, указанному в Форме заказа, за исключением случаев, когда стороны договариваются продлить срок путем подписания дополнительного соглашения. SAP оставляет за собой право исключать определенные компоненты технологии клиента из Программного обеспечения по подписке, и такие компоненты будут доступны Лицензиату для загрузки и локальной установки. В контексте Управляемых услуг, указанных в соответствующей Форме заказа, Программное обеспечение по подписке будет обозначаться как «Размещаемое программное обеспечение».

Если у Заказчика имеется аффилированная компания, заключившая с SAP, какой-либо аффилированной компанией SAP или другим авторизованным дистрибьютором SAP отдельное соглашение о лицензировании или поддержке Программного обеспечения SAP, вступает в силу следующее условие (если Заказчиком и SAP прямо не согласовано иное): указанное в контракте Программное обеспечение SAP не должно использоваться для выполнения бизнес-операций этой аффилированной компании Заказчика, и последняя не должна получать никакие услуги Поддержки, предоставляемые Заказчику по Лицензионному соглашению, даже если действие такого отдельного соглашения о

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.

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

поддержке закончилось или прекращено. Если Заказчик приобрел у SAP (или у ее аффилированных компаний, реселлеров или дистрибьюторов) лицензию на базу данных runtime по Лицензионному соглашению или какому-либо отдельному соглашению, Заказчик обязуется соблюдать ограничения лицензии на базы данных runtime при интеграции Программного обеспечения по подписке, лицензированного на условиях настоящего соглашения, с программным обеспечением SAP, лицензированным на условиях Лицензионного соглашения и/или отдельного соглашения.

Заказчик не получает никаких прав на владение каким-либо экземпляром Программного обеспечения по подписке, разрешающих его установку в любом месте, за исключением Вычислительной среды, или его архивирование или аварийное восстановление, кроме случаев, когда иное прямо предусмотрено соответствующей Formой заказа Услуг HEC. SAP не несет никаких обязательств по предоставлению Программного обеспечения по подписке, кроме обязательств установки и размещения в Вычислительной среде.

4.2.2. SAP ENTERPRISE SUPPORT.

SAP предоставляет поддержку Enterprise Support для Программного обеспечения по подписке в том объеме, в котором это возможно для Управляемых услуг. Предлагаемые услуги SAP Enterprise Support описываются на странице <http://www.sap.com/company/legal/index.epx> и считаются частью настоящего Соглашения или Программного обеспечения по подписке, указанного в Formе заказа, в течение срока подписки или соответствующего срока продления. Оказание услуг SAP Enterprise Support начинается с момента предоставления доступа к Программному обеспечению по подписке. SAP может по собственному усмотрению изменять предоставляемую услугу Enterprise Support, в том числе SAP Solution Manager, в силу особых требований, связанных с объемом Управляемых услуг. Информация о таких изменениях и технических ограничениях публикуется на сайте SAP Service Market Place <http://service.sap.com/usage-rights> и может обновляться без предварительного уведомления Заказчика. При адаптации объема услуг SAP Enterprise Support применяется раздел 10.3 Общих условий и положений о Программном обеспечении. Если сторонами не согласовано иное, приложение SAP Solution Manager (см. часть 3 Списка цен и условий SAP для Программного обеспечения и поддержки SAP, Швейцария) может использоваться Заказчиком и должно быть развернуто в центре обработки данных SAP как часть Управляемых услуг.

4.2.3. МЕСТО ДОСТУПА К СИСТЕМЕ.

SAP предоставляет Заказчику доступ к Программному обеспечению по подписке в центре обработки данных SAP, как описано в Дополнении 4 к соответствующей Formе заказа. Заказчик признает, что выбор

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 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

основного места доступа к Программному обеспечению по подписке («Основное место доступа») без предоставления SAP номера плательщика НДС может иметь последствия, связанные с налогом с продаж. Если Заказчик не укажет Основное место доступа, SAP будет считать Основным местом доступа по умолчанию местоположение, указанное в адресе получателя. Заказчик указывает Основное место доступа в Форме заказа,

4.3. Услуги HEC в целом

Содержимое данного раздела 4.3 относится ко всем Услугам HEC. Если предоставляемая SAP Вычислительная среда содержит программные продукты Microsoft (см. раздел «Настройка системы» в Форме заказа), Заказчик обязан обеспечить соблюдение нижеследующих условий в отношении таких программных продуктов Microsoft.

- a. Заказчик не вправе удалять, изменять или скрывать любые уведомления об авторских правах, правах на товарный знак и прочих правах собственности, имеющиеся на программных продуктах Microsoft или отображаемые при их использовании.
- b. Заказчик не вправе выполнять обратное проектирование, дизассемблирование или декомпиляцию программных продуктов Microsoft, за исключением случаев и только в той степени, когда это явно разрешено действующим законодательством, несмотря на это ограничение.
- c. Все гарантии, обязательства по возмещению ущерба и средства правовой защиты предоставляет только SAP, но не корпорация Microsoft и не ее аффилированные и дочерние компании.
- d. Поддержку программных продуктов Microsoft, включенных в Вычислительную среду, предоставляет Заказчику компания SAP, а не корпорация Microsoft или ее аффилированные и дочерние компании.
- e. Любые права собственности и права на интеллектуальную собственность в отношении программных продуктов Microsoft принадлежат корпорации Microsoft или ее поставщикам. Программные продукты Microsoft защищены законами об авторских правах и международными договорами об авторских правах, а также другими законами и договорами о правах интеллектуальной собственности. Владение, осуществление доступа или использование Заказчиком программных продуктов Microsoft не означает передачу прав собственности на программные продукты Microsoft или прав интеллектуальной собственности Заказчику.
- f. В случае аудита SAP имеет право на разглашение информации Заказчика об использовании программных продуктов Microsoft корпорации Microsoft, ее аффилированным лицам или дочерним компаниям.
- g. Заказчик признает, что программные продукты Microsoft не являются отказоустойчивыми и гарантии безошибочности или бесперебойной работы этих программных продуктов не предоставляются, а следовательно, их нельзя использовать ни в каких сферах или ситуациях, когда собой программных продуктов Microsoft может стать причиной гибели, телесных повреждений, серьезных физических разрушений или загрязнения окружающей среды («Использование при высокой степени риска»). Примеры Использования при высокой степени риска

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.

включают: воздушное и другие типы массового транспорта, управление ядерными и химическими объектами, системы жизнеобеспечения, имплантируемое медицинское оборудование, механические транспортные средства или оружейные системы. Использование при высокой степени риска не включает применение программных продуктов Microsoft для административных целей, для хранения конфигурационных данных, в инженерных и/или конфигурационных средствах или в других приложениях, не выполняющих функции управления, сбой в которых не приведет к гибели, телесным повреждениям, серьезным физическим разрушениям или загрязнению окружающей среды.

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:

- 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.

5. Обязательства и ответственность Заказчика в отношении Услуг HEC

5.1. Заказчик несет ответственность за ввод Данных Заказчика в Вычислительную среду и за ведение предоставленных им Данных Заказчика. Настоящим Заказчик заявляет, что им предприняты все разумные коммерческие меры для обеспечения отсутствия в Данных Заказчика и Размещаемом программном обеспечении любых вирусов, троянских программ и аналогичных компонентов, которые могут нанести вред системам и программам, используемым компанией SAP и ее субподрядчиками для предоставления Услуг HEC. Заказчик подтверждает, что собрал и обязуется вести и обрабатывать все Данные Заказчика в соответствии с применимыми законами, включая, помимо прочего, правила и нормы о защите персональных данных и соответствии требованиям экспорта/импорта.

5.2. Заказчик периодически меняет все пароли, используемые для доступа к Услугам HEC не реже, чем раз в 6 (шесть) месяцев. Если Заказчик узнает о том, что пароль стал известен третьим лицам без какого-либо на то разрешения, Заказчик немедленно уведомит компанию SAP об этом факте и оперативно сменить пароль.

5.3. Заказчик несет ответственность за подключение к Услугам HEC, включая интернет-соединение с Точкой демаркации. Ответственность SAP за поставку любых услуг ни в коем случае не распространяется за пределы Точки демаркации.

5.4. SAP оказывает Услуги HEC при условии исполнения Заказчиком своих обязательств, описанных в документе «Роли и обязанности для HEC» (Дополнение А). Заказчик обязуется незамедлительно исполнить такие обязательства и предоставить достаточное количество сотрудников и ресурсов, необходимых для соответствующих этапов проекта. В рамках Услуги HEC SAP устанавливает Программное обеспечение в Вычислительной среде, настраивает соответствующие системы контроля оборудования и программного обеспечения и выполняет их настройку для Вычислительной среды и Размещаемого программного обеспечения, а также знакомит Заказчика с процедурами поддержки и связи с SAP. Заказчик обязуется предоставить следующие сведения:

- Политика и процедуры Заказчика относительно авторизации для получения доступа к Вычислительной среде. Заказчик обязуется информировать SAP о любых изменениях в таких политиках и процедурах в кратчайший практически возможный срок.

- 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

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

- 5.5.** 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.
- 5.6.** 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.
- 5.7.** 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 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.

- Идентификатор сервисного пользователя («S-пользователя») Вычислительной среды с описываемыми далее полномочиями. Этот идентификатор S-пользователя, который SAP (первоначально) присваивает Заказчику в поддержку Лицензионного соглашения и который Заказчик использует для входа на портал SAP Service Marketplace для загрузки программного обеспечения и получения поддержки, также требуется специалистам SAP по HEC для входа в систему и выполнения задач, необходимых для получения программного обеспечения в целях настройки Вычислительной среды. В круг обязательных полномочий входит следующее:

- отправка, создание, подтверждение и/или повторное открытие сообщений Заказчика;
- регистрация ключа SSCR (регистрация изменений программного обеспечения);
- обработка сервисных сообщений;
- открытие сервисных соединений;
- загрузка программного обеспечения;
- сохранение системных данных;
- запрос лицензионных ключей.

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

- 5.5.** Заказчик несет ответственность за обслуживание систем Заказчика и доступ к таким системам в Точке демаркации со стороны Заказчика. SAP и Заказчик обязуются соблюдать условия Приложения SAP об уполномоченной обработке персональных данных, которое разрешает SAP выполнять свои обязательства по Соглашению в отношении персональных данных сотрудников и деловых партнеров Заказчика, размещенных в Вычислительной среде, и которое составляет неотъемлемую часть настоящего Соглашения.
- 5.6.** Если какое-либо оборудование SAP потребуется на объекте Заказчика, Заказчик обязуется предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха для оборудования, которое SAP предоставляет Заказчику, и берет на себя все риски за любое повреждение такого оборудования. SAP не несет ответственность за какие-либо убытки, понесенные в результате неспособности Заказчика предоставить физически безопасную среду с системой кондиционирования воздуха.
- 5.7.** Заказчик несет и будет нести единоличную ответственность за определение, документирование и исполнение бизнес-процессов, включая, помимо прочего, настройку процессов управления системами, политику обеспечения безопасности приложений и данных, требования к обработке пакетных данных, а также за соблюдение других правительственных или нормативных требований. Заказчик несет и будет нести ответственность за предоставление SAP необходимой и достаточной документации по применяемым процессам с целью исполнения компанией SAP своих обязательств в отношении Услуг HEC по Соглашению. Заказчик принимает на себя всю полноту ответственности за определение пригодности Услуг HEC для бизнеса Заказчика, а также соблюдения требований законов, нормативных актов и положений, действующих в отношении Данных Заказчика и использования Услуг HEC Заказчиком.

- 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.

- 5.8. Если Заказчик выберет предоставление каких-либо услуг третьим лицом, SAP не несет ответственности за дефекты и сбои при предоставлении Услуги HEC, связанные с услугами третьего лица, при этом Заказчик утрачивает право на какие-либо скидки при оплате Услуги HEC. SAP может отказать в доступе к Услуге HEC и/или Вычислительной среде любому третьему лицу, если доступ такого лица, по обоснованному мнению SAP, представляет угрозу безопасности или конфиденциальности для систем, данных или интеллектуальной собственности SAP.
- 5.9. Заказчик соглашается соблюдать Политику допустимого использования SAP (копия которой прилагается к настоящему Соглашению и считается его частью) в связи с использованием Заказчиком Услуг HEC в течение срока действия Соглашения.
- 5.10. Справочные сайты. В течение срока контракта, указанного в Форме заказа, Заказчик обязуется принимать все возможные меры к тому, чтобы отвечать на обращения за справками до четырех (4) часов в месяц. Такие обращения будут выполняться после утверждения со стороны Заказчика и координироваться соответствующим Менеджером взаимодействий SAP.

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. Уровни обслуживания и отчетность

6.1. Часы обслуживания

Время обслуживания	Уровень обслуживания
Управляемая услуга HEC	Системы с режимом использования «Продуктивная вычислительная среда»: ежедневно с 00:00 до 23:59 (круглосуточно). Системы с режимом использования «Вычислительная среда разработки/контроля качества» (непродуктивная вычислительная среда): с 08:00 до 18:00 по местному времени на каждом объекте Заказчика

6.2. Техническая доступность

В следующей таблице перечислены условия Технической доступности в отношении Вычислительной среды Заказчика. SAP осуществляет отслеживание и предоставляет Заказчику сведения о Технической доступности в виде ежемесячного сводного отчета. Заказчик обязуется уведомить SAP о любых требованиях на Кредиты за уровень обслуживания в течение 45 (сорока пяти) дней по получении ежемесячного отчета о Технической доступности.

Computing Environment segment	Service Level	Violation	Remediation
	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>

Сегмент Вычислительной среды	Уровень обслуживания	Нарушение	Исправление
	99,5% (только продуктивная вычислительная среда) 95% (непродуктивная вычислительная среда)	Техническая доступность < Уровня обслуживания	<p>SAP предоставила Заказчику отчет об инциденте и план действий в течение 10 Рабочих дней.</p> <p><u>Для всех услуг HEC Cloud Start и HEC Production Cloud (с BYOL):</u> за каждые 0,1% снижения Технической доступности по сравнению с согласованным Уровнем обслуживания для каждой отдельной системы с Продуктивной вычислительной средой начисляется Кредит за уровень обслуживания в размере 2% от общей суммы Регулярных сборов за Услуги HEC за месяц, в котором не был соблюден Уровень обслуживания для имени системы/номера уровня, указанных в Таблице настройки системы в Форме заказа.</p> <p><u>Для HEC Production Cloud with Subscription Software:</u> за каждые 1,0% снижения Технической доступности по сравнению с согласованным Уровнем обслуживания для каждой отдельной системы с Продуктивной вычислительной средой начисляется Кредит за уровень обслуживания в размере 2% от общей суммы Регулярных сборов за Услуги HEC за месяц, в котором не был соблюден Уровень обслуживания для имени системы/номера уровня, указанных в Таблице настройки системы в Форме заказа.</p> <p>Общая сумма Кредитов за уровень обслуживания не может превышать максимального предела, определяемого далее в разделе 6.7.</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:

- (i) Scheduled Maintenance or unscheduled downtime, as agreed upon by Customer

При расчете Технической доступности из Времени простоя вычитается время, в течение которого Программное обеспечение или Вычислительная среда не отвечают на запросы Зарегистрированных пользователей или запросы межсистемного взаимодействия по одной из следующих причин:

- (i) запланированное техническое обслуживание или незапланированный простой, согласованный с Заказчиком;

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> (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"> (ii) невыполнение Заказчиком своих обязанностей по Соглашению; (iii) простой системы с Вычислительной средой контроля качества по причине того, что она используется в качестве резервной среды после отказа Продуктивной вычислительной среды или в связи с ремонтом Продуктивной вычислительной среды; (iv) неправомерное использование Заказчиком прав доступа или использование Программного обеспечения в нарушение условий Лицензионного соглашения или, в зависимости от обстоятельств, Соглашения, или другое несоответствие положениям Документации; (v) невыполнение Заказчиком процедур технического обслуживания Размещаемого программного обеспечения; (vi) по другим причинам, не зависящим от SAP, включая: <ul style="list-style-type: none"> (a) работы, выполняемые по запросу Заказчика и требующие останова Вычислительной среды или какой-либо части Вычислительной среды (например, для обновления выпуска); (b) период восстановления данных пользователя (восстановление базы данных с резервного носителя); (c) период восстановления (импорт журналов транзакций базы данных для восстановления статуса текущей базы данных); (d) прерывание операций в результате требований, выдвигаемых производителями Размещаемого программного обеспечения; (e) прерывание или останов Вычислительной среды (или части Вычислительной среды), вызванное качеством Размещаемого программного обеспечения, предоставленного Заказчиком, или обусловленное изменениями, которые Заказчик внес в Размещаемое программное обеспечение или Вычислительную среду, кроме случаев, когда это отнесено в сферу ответственности SAP; (f) дефекты в сети Заказчика (например, ЛВС, брандмауэр) или сбои, вызванные проблемами за пределами Точки демаркации; (g) отключение электроэнергии или перебои в ее подаче на объектах Заказчика; (h) невыполнение Заказчиком своих обязательств по Соглашению. |
|--|--|

6.3. Backup / Restore

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

6.3. Резервное копирование/восстановление

Дни/часы, в течение которых SAP оказывает Услуги HEC, указываются в применимой Форме заказа.

Description	Computer Environment segment to which Service Level applies	Service Levels	Описание	Сегмент Вычислительной среды, к которому применяется Уровень обслуживания	Уровни обслуживания.
Backup Frequency and retention period for Databases	PRD	Daily 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.	Периодичность резервного копирования и период хранения баз данных	Продуктивная вычислительная среда	Ежедневное резервное копирование и создание файла журнала в соответствии со стандартом программных продуктов SAP, время хранения – 1 месяц. Резервная копия продуктивной среды реплицируется в альтернативном ЦОД.
	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.		Вычислительная среда разработки или Вычислительная среда контроля качества	Еженедельное резервное копирование и создание файла журнала в соответствии со стандартом программных продуктов SAP. Время хранения – 14 дней. Резервная копия непродуктивной среды реплицируется в альтернативном ЦОД.
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.	Периодичность резервного копирования и период хранения файловых систем	Продуктивная вычислительная среда	Ежемесячное полное резервное копирование с ежедневным пополнением. Время хранения – 1 месяц. Резервная копия продуктивной среды реплицируется в альтернативном ЦОД.
	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.		Вычислительная среда разработки или Вычислительная среда контроля качества	Ежемесячное полное резервное копирование с ежедневным пополнением. Время хранения – 1 месяц. Резервная копия непродуктивной среды реплицируется в альтернативном ЦОД.

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	1 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:

6.4. Управление инцидентами

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

Очень высокий: сообщению присваивается очень высокий приоритет, если инцидент имеет очень серьезные последствия для нормального проведения бизнес-операций и выполнение необходимых задач становится невозможным. Обычно причиной обращения является полное отключение системы или полная недоступность одной из систем Продуктивной вычислительной среды. Сообщение требует незамедлительного внимания, поскольку неисправность может привести к серьезным убыткам.

Высокий: сообщению присваивается приоритет высокого уровня, если существенно затруднено нормальное выполнение бизнес-операций и ряда необходимых задач. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы в системе PRD, DEV или QAS необходимых на данный момент функций. Сообщение следует обработать как можно быстрее. Если неисправность не будет устранена, это может поставить под серьезную угрозу весь продуктивный бизнес-процесс.

Средний: сообщению присваивается средний приоритет, если инцидент затрагивает нормальное выполнение бизнес-операций. Проблема вызвана некорректной или недействующей функцией в системе с Продуктивной вычислительной средой или Вычислительной средой разработки/контроля качества. Заказчик направляет заказ на изменение существующего критически важного бизнес-процесса.

Низкий: сообщению присваивается низкий приоритет, если проблема оказывает незначительное влияние или вообще не оказывает влияния на стандартное выполнение бизнес-операций. Проблема вызвана некорректной или недействующей функцией в системе с Продуктивной вычислительной средой или Вычислительной средой разработки/контроля качества, которая не требуется ежедневно, используется крайне редко или имеет незначительную важность для бизнеса. Этот приоритет также назначается всем прочим запросам на обслуживание.

Для этих Приоритетов установлены следующие Сроки первичного реагирования:

Периоды реагирования для Управления инцидентами	Очень высокий приоритет (только для Продуктивной вычислительной среды)	20 минут (7x24) и план действий по выявлению проблемы в течение 4 часов
	Высокий приоритет	2 часа (7x24) для HEC Production Cloud 4 часа [по местному времени в рабочие дни] для HEC Cloud Start
	Средний приоритет	4 часа [по местному времени в рабочие дни]
	Низкий приоритет	2 Рабочий день

Содержимое следующего раздела применимо только при наличии соглашения об уровне обслуживания в отношении Времени решения для Услуг управления приложениями HANA Enterprise Cloud в соответствующей Форме заказа:

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 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]

Для Услуг управления приложениями HEC, заказанных Заказчиком в соответствующем Документе по объему для AMS, определены и согласованы, в зависимости от приоритета, следующие показатели Времени решения:

Время решения для Управления инцидентами (только для Услуг управления приложениями для HEC)	Очень высокий приоритет (только для Продуктивной вычислительной среды)	10 часов
	Высокий приоритет	20 часов [по местному времени в рабочие дни]
	Средний приоритет	30 часов [по местному времени в рабочие дни]
	Низкий приоритет	100 часов [по местному времени в рабочие дни]

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:

- a) Either SAP will notify the Customer contact person or Customer will notify the SAP Account Manager to analyse Service Levels metric statistics.

6.5. Отчетность об услугах AMS

6.5.1. Ежемесячный отчет для Заказчика

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

- Обзор поддерживаемого ИТ-решения в объеме предоставляемых услуг
- Краткое резюме и рекомендации по постоянной оптимизации
- Общее число полученных сервисных запросов, в том числе с разбивкой по категориям услуг, приоритетам, расположениям и приложениям
- Общее число завершенных/незавершенных сервисных запросов, в том числе с разбивкой по приложениям

6.5.2. Отчетность по сервисным запросам для AMS в реальном времени

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

6.6. Отчетность по уровням обслуживания для услуг HANA Enterprise Cloud

Если не соблюдается одно или несколько Уровней обслуживания по Соглашению, стороны действуют согласно нижеследующей процедуре.

- a) SAP уведомит контактное лицо Заказчика либо Заказчик обязуется уведомить менеджера по работе с клиентами SAP об анализе статистических данных по метрикам Уровней обслуживания.

- b) 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 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.

- b) SAP немедленно (i) определит основную причину или возможную основную причину проблемы (если она известна), не позволяющую обеспечить Уровень обслуживания, и, (ii) если проблема подтверждена, разработает план по ее исправлению и предоставит такой план Заказчику для письменного утверждения (которое не должно необоснованно откладываться или переноситься), после чего внедрит утвержденный план в разумные сроки (и в соответствии со всеми принятыми графиками).
- c) В зависимости от ситуации, SAP может предоставлять Кредиты за обслуживание, описанные далее в разделе 6.7.
- d) SAP освобождается от обязательств по выплате соответствующего Кредита за обслуживание, и это не будет считаться нарушением Уровня обслуживания, если анализ основных причин (проведенный SAP надлежащим образом) покажет, что виновником несоблюдения соответствующего Уровня обслуживания является Заказчик. Если Заказчик не согласен с результатами анализа основных причин, стороны обсудят их в соответствии с процедурой эскалации, приведенной в разделе 9 данного описания услуг.

6.7. Кредиты за уровни обслуживания

В соответствии с разделом 6.2, если SAP не обеспечивает какой-либо Уровень обслуживания, SAP предоставляет Заказчику соответствующий Кредит за обслуживание в размере, определяемом в данном разделе. Кредит за уровень обслуживания рассчитывается как сумма Кредитов за уровень обслуживания в Вычислительной среде разработки/контроля качества и Продуктивной вычислительной среде для Уровня обслуживания в отношении Технической доступности, определенного выше в разделе 6.2. SAP вычитает сумму всех Кредитов за обслуживание, причитающихся Заказчику, из суммы следующего счета (или, в случае отсутствия счета, переведет на банковский счет, который Заказчик имеет право указать в письменной форме).

Заказчик соглашается, что ни при каких обстоятельствах общий максимальный размер Кредитов за уровень обслуживания: (i) за любой месяц не будет превышать 100% от Регулярных сборов за Услуги HEC за этот месяц; (ii) за любой контрактный год не будет суммарно превышать одной трети суммы Регулярных сборов за Услугу HEC за такой год (или одной трети общей суммы Регулярных сборов за Услугу HEC, если срок, указанный в соответствующей Форме заказа, составляет менее 1 (одного) года). Заказчик признает, что единственным средством правовой защиты в случае неспособности SAP обеспечить указанный Уровень обслуживания являются Кредиты за уровень обслуживания, предусмотренные в этом документе.

6.8. Изменения Уровней обслуживания

SAP вправе по собственному усмотрению вносить изменения в условия Уровней обслуживания, предусмотренные разделами 6.1–6.4, о чем Заказчику направляется уведомление, при условии, что SAP не допустит существенного снижения Уровней обслуживания, Кредитов за уровни обслуживания и прочих существенных изменений положений об Уровнях обслуживания в течение срока действия Формы заказа.

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 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

7. Безопасность SAP в отношении Услуг HEC

7.1. Рамочная программа безопасности HEC

SAP выполняет Рамочную программу безопасности HEC (см. Дополнение J), которая настоящим включается в данное Соглашение в качестве его неотъемлемой части, или эквивалентную программу в течение срока действия Формы заказа, подписанной Заказчиком и SAP в отношении Услуг HEC, при условии, что SAP сохраняет за собой право пересмотра и/или обновления Рамочной программы безопасности HEC по своему единоличному усмотрению, но без снижения общего уровня обеспечиваемой безопасности.

7.2. Проверки безопасности HEC

В течение срока действия Формы заказа, подписанной Заказчиком и SAP в отношении Услуг HEC, SAP обязуется за свой счет поддерживать соответствие аудиторскому сертификату, выданному внешней аудиторской фирмой государственного уровня в соответствии с Положением о стандартах аттестационного аудита № 16 Американского института дипломированных бухгалтеров (SSAE 16) или эквивалентными требованиями, а также предоставлять Заказчику по его запросу копию каждого из своих отчетов SOC 1 и SOC 2, которые должны обновляться не реже раза в год.

Кроме того, SAP сохраняет за собой право контролировать использование Заказчиком Услуг HEC, чтобы гарантировать соблюдение Заказчиком настоящего Соглашения, и, с учетом всех прочих положений о конфиденциальности, предусмотренных Соглашением, SAP вправе использовать информацию, касающуюся использования Услуг HEC Заказчиком, в целях совершенствования продуктов и услуг SAP и предоставления Заказчику отчетов об использовании им Услуг HEC.

8. Мониторинг.

SAP сохраняет за собой право контролировать использование Заказчиком Услуг HEC, чтобы гарантировать соблюдение Заказчиком положений данного описания услуг, и, с учетом всех прочих положений о конфиденциальности, включенных в описание услуг и документ по объему услуги, SAP вправе использовать информацию, касающуюся использования Услуг HEC Заказчиком, в целях совершенствования продуктов и услуг SAP и предоставления Заказчику отчетов об использовании им Услуг HEC.

9. Разрешение споров.

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

10. Прекращение действия

10.1. Прекращение действия по инициативе сторон

i. Если сторонами согласована процедура предоставления услуги **HEC Cloud Start**, Заказчик имеет право прекратить действие соответствующей Формы заказа по собственной инициативе до истечения согласованного срока, отправив другой стороне соответствующее уведомление как минимум за 7 дней до прекращения. Уведомление о прекращении действия по собственной инициативе считается врученным должным образом, если Заказчик прилагает к такому уведомлению

- подтверждение оплаты всех сборов, причитающихся на дату прекращения действия.
- 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") 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.
 - ii. Если сторонами согласована процедура предоставления услуги **HEC Production Cloud (BYOL)**, Заказчик имеет право прекратить действие соответствующей Формы заказа по собственной инициативе до истечения согласованного срока, отправив другой стороне соответствующее уведомление как минимум за три месяца до прекращения. В случае досрочного прекращения действия Заказчик обязуется уплатить штраф за досрочное расторжение в размере 9,9% (девять целых девять десятых процента) от общей суммы сборов для соответствующей Формы заказа. Кроме того, Заказчик имеет право на однократное расторжение настоящих Общих положений и условий по собственной инициативе в последний день двенадцатого месяца Срока действия («Согласованное прекращение действия по инициативе сторон») без уплаты штрафа. Период уведомления о Согласованном прекращении действия по инициативе сторон также составляет минимум 3 (три) месяца.
 - iii. Если сторонами согласована процедура предоставления услуги **HEC Production Cloud with Subscription Software**, Заказчик имеет право прекратить действие соответствующей Формы заказа по собственной инициативе до истечения согласованного срока.

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.

10.2. Прекращение действия по достаточному основанию

Каждая из сторон может расторгнуть соглашение:

- I. уведомив в письменном виде другую сторону за тридцать (30) дней о существенном нарушении каких-либо положений Соглашения (настоящих Общих положений и условий или Формы заказа), таком как задержка уплаты Заказчиком сумм, причитающихся по настоящему Соглашению или любой Форме заказа, более чем на тридцать (30) дней, если сторона не устранил указанное нарушение в течение этого 30-дневного периода, или
- II. немедленно, если другая сторона вступает в процедуру банкротства, объявляет о своей несостоятельности, переуступает права в пользу кредиторов или иным образом существенно нарушает свои обязательства в отношении конфиденциальности или переуступки прав.
- III. Задержка оплаты по настоящему Соглашению более чем на тридцать (30) дней дает SAP основание прекратить по своему усмотрению действие только той Формы заказа, в отношении которой произошла задержка.

10.3. Прекращение действия по причине нарушения Уровня обслуживания

Заказчик вправе прекратить действие соответствующей Формы заказа через 30 (тридцать) дней после направления SAP письменного уведомления о расторжении, если SAP не обеспечивает Уровень обслуживания, указанный в настоящем Соглашении, в течение 3 (трех) месяцев подряд. Заказчик вправе воспользоваться таким правом на прекращение действия только в течение 30 (тридцати) дней после получения соответствующего отчета об Уровне обслуживания, в котором зафиксировано нарушение согласованного Уровня.

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 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.

10.4. Обязанности после прекращения действия

SAP прекращает оказывать Управляемые услуги начиная с даты, указанной в уведомлении о прекращении действия, а Заказчик обязан выплатить SAP все суммы, причитающиеся на дату прекращения действия. Обе стороны соглашаются рассматривать причины прекращения действия как Конфиденциальную информацию (во избежание разночтений: стороны могут использовать такую Конфиденциальную информацию в судебных разбирательствах для защиты своих прав).

По истечении срока действия настоящего Соглашения SAP обязуется в разумных пределах (в соответствии со взаимным письменным соглашением и при условии уплаты применимых сборов по действующим на тот момент ставкам SAP) содействовать Заказчику в переходе от Управляемых услуг к аналогичным услугам, управляемым Заказчиком или другим поставщиком по выбору Заказчика, и предоставить Заказчику Данные заказчика в формате резервного носителя, используемом SAP или взаимно согласованном сторонами («Помощь в переходный период»).

Доступ Заказчика к Управляемым услугам прекращается в день прекращения действия или истечения срока Управляемых услуг. В случае прекращения действия в соответствии с данным разделом в результате нарушения какого-либо положения Формы заказа, включая Дополнения к ней (но без нарушения Общих положений и условий), сторона, являющаяся инициатором прекращения, может прекратить действие только той Формы заказа, для которой имело место неустранимое нарушение.

11. Данные Заказчика

- 11.1. SAP признает, что Данные Заказчика и все связанные с ними и предоставляемые по ним права любого рода являются и будут являться единичной собственностью Лицензиата с учетом ограниченных прав, в явной форме предоставляемых настоящим Соглашением.
- 11.2. SAP обязуется (i) не удалять никакие указания на правообладателя, содержащиеся в Данных Заказчика или относящиеся к ним; (ii) не изменять, не хранить, не копировать, не раскрывать и не использовать Данные Заказчика, кроме тех случаев, когда это необходимо для выполнения обязательств SAP по настоящему Соглашению или иным образом разрешено настоящим Соглашением в соответствии с его положениями; (iii) предпринимать необходимые действия для предотвращения потери, повреждения, раскрытия, кражи, изменения или перехвата Данных Заказчика; и (iv) в случае потери, кражи, перехвата, повреждения или случайного удаления Данных Заказчика уведомлять об этом Заказчика в кратчайшие разумно возможные сроки.
- 11.3. Если Данные Заказчика хранятся или обрабатываются корпорацией SAP или ее субподрядчиком, SAP обязуется предоставлять Заказчику такие Данные Заказчика по его требованию в приемлемом формате, указанном Заказчиком, или удалять такие Данные, если Заказчик потребует такого удаления посредством Процедуры запроса на изменение (либо обеспечивать выполнение этих условий субподрядчиком). Заказчик всегда имеет право на извлечение и удаление Данных Заказчика, размещенных корпорацией SAP или от ее имени согласно условиям настоящего Соглашения.

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.

11.4. Заказчик гарантирует отсутствие повреждений в любых Данных Заказчика, вводимых в Размещаемое программное обеспечение или Вычислительную среду Заказчиком, Аффилированной компанией Заказчика, любым зарегистрированным пользователем или другим лицом, которому Заказчик предоставил доступ к Данным Заказчика, или любым лицом, использующим учетные данные кого-либо из вышеупомянутых лиц.

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

Дополнение А. Роли и обязанности для Управляемых услуг (см. также <http://www.sap.com/cloud-product-policies>)

Exhibit B: Acceptable Use Policy

Дополнение В. Политика допустимого использования

Exhibit C: Annex for Commissioned Processing of Personal Data

Дополнение С. Приложение об уполномоченной обработке персональных данных

Exhibit D: Change Request Procedure

Дополнение Д. Процедура запроса на изменение

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

Дополнение Е. Термины и определения для Услуг управления приложениями для НЕС

Exhibit F: Application Management Services - Engagement Approach

Дополнение F. Услуги управления приложениями – принципы взаимодействия

Exhibit G Template for Acceptance Protocol

Дополнение G. Шаблон протокола приемки

Exhibit J: HEC Security Framework

Дополнение J. Рамочная программа безопасности НЕС

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

Дополнение В. Политика допустимого использования

Заказчик безоговорочно признает и подтверждает, что (1) ни SAP, ни ее субподрядчики не несут ответственности за файлы, страницы, данные, работы, сведения и/или материалы, находящиеся, хранящиеся, отображаемые в Сети или передаваемые по Сети Заказчику или его Аффилированным компаниям либо Заказчиком или его Аффилированными компаниями («Контент Заказчика»), и (2) ни SAP, ни ее субподрядчики не осуществляют прямого надзора или контроля над Контентом Заказчика, который хранится и отображается в Сети или передается по Сети. Под Сетью понимаются веб-серверы, серверы баз данных и серверы приложений, ЛВС и сети WAN. Заказчик признает и подтверждает, что, если Заказчик нарушает Политику допустимого использования или обвиняется в ее нарушении и не устраняет такое нарушение в течение 10 (десяти) дней с момента получения письменного уведомления SAP об этом нарушении, SAP вправе: (1) прекратить или приостановить предоставление Услуг НЕС, сведя их к объему, необходимому для устранения нарушения (включая, если это разумно необходимо, удаление Контента Заказчика, хранящегося в Вычислительной среде), (2) добиваться применения других доступных SAP судебных средств защиты, средств защиты по праву справедливости или средств защиты на основании договора, а также (3) оказывать полное содействие любому гражданскому или уголовному расследованию или производству по иску в связи с доступом Заказчика к Услугам НЕС или их использованием.

Заказчик не должен:

1. перепродавать, размещать или иным образом предоставлять Услуги НЕС третьим лицам (которые не являются Зарегистрированными пользователями) кроме как в случаях, письменно согласованных Сторонами;
2. использовать Услуги НЕС или разрешать использование Услуг НЕС любым способом (включая, помимо прочего, передачу, распространение или хранение) для целей, которые являются или, вероятно, будут признаны незаконными, мошенническими, вводящими в заблуждение или нарушающими какой-либо закон, постановление, правило правительства, судебный приказ, договор или установленный тариф;
3. нарушать права SAP или каких-либо третьих лиц или иным образом причинять ущерб SAP или каким-либо третьим лицам;
4. осуществлять непристойные, оскорбительные или внушающие чувство тревоги действия;
5. осуществлять деструктивные, причиняющие ущерб действия или иным образом использовать ненадлежащим образом или злоупотреблять сетевыми ресурсами, Интернет-ресурсами или любыми подключенными ресурсами;

- | | |
|---|--|
| <p>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.</p> | <p>6. несанкционированно использовать любую хостовую систему или другую сеть, любой компонент или устройство, систему аутентификации, данные, инструменты веб-сайта, секретный код или счет, либо осуществлять доступ к ним и вести их мониторинг, либо другим образом нарушать меры безопасности.</p> |
|---|--|

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.

Примеры.

Не ограничивая смысл вышеизложенного, нарушением Политики допустимого использования признается осуществление или попытка осуществить действия, приведенные в нижеследующем списке (который не является исключительным):

1. материалы порнографического характера;
2. домогательства;
3. изменение источника данных (приводящее к возникновению искаженных данных или сетевому трафику);
4. финансовые пирамиды и другие мошеннические схемы;
5. выдача себя за других лиц, обманное использование или передача данных под чужим именем, передачи через почтовый сервер третьих лиц без явного разрешения, изменение или подделка строк заголовков электронной почты, (включая любую часть заголовка пакета IP и/или адреса электронной почты или личность отправителя), отправка по почте или другие приемы мошеннического использования, сокрытия или маскировки личности пользователя, либо причинение разрыва связи;
6. взлом и незаконный доступ к информационным ресурсам (несанкционированное использование учетных записей или ресурсов, не принадлежащих Заказчику, мошеннические действия, кражи или жульничество с паролями и пр.);
7. распространение вредоносных кодов, таких как компьютерные «вирусы», «черви», «лазейки»;
8. создание чрезмерной нагрузки на общие инфраструктуры;
9. отказ от обслуживания, синхронная атака или другие атаки, совершаемые посредством отправки огромных массивов данных, или другие злоумышленные действия с целью нарушить нормальную работу принимающей системы.

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

Дополнение С. Приложение об уполномоченной обработке персональных данных

Настоящее Приложение об уполномоченной обработке персональных данных определяет права и обязанности Заказчика и компании SAP в отношении персональных данных, которые обрабатываются компанией SAP от лица Заказчика и его Аффилированных лиц для Зарегистрированных пользователей в рамках Соглашения. Это Приложение является неотъемлемой частью Соглашения. Любые начинающиеся с заглавной буквы термины используются в том значении, в котором они определены в Соглашении.

1. Обязательства Заказчика

1.1 Настоящим Заказчик признает, что использование Услуг HEC предусматривает уполномоченную обработку персональных данных Зарегистрированных пользователей.

1.2 Заказчик признает, что полную ответственность за допустимость обработки персональных данных, а также за защиту прав субъектов данных (например, Зарегистрированных пользователей) несут Заказчик и его Аффилированные лица (каждый является контроллером данных).

1.3 Заказчик гарантирует, что его Аффилированные лица в случаях, где того требует закон, предоставят Заказчику полномочия, письменно оформленные, переданные по факсимильной связи или по электронной почте и разрешающие компании SAP и ее Аффилированным лицам обрабатывать персональные данные в порядке, предусмотренном Соглашением.

1.4 Заказчик гарантирует, что Зарегистрированные пользователи предоставят компании SAP доступ к персональным данным для обработки и результаты обработки будут переданы компанией SAP Заказчику с использованием определенной процедуры передачи или в соответствии с функциональными возможностями, реализованными в Услугах HEC.

1.5 Заказчик обязуется незамедлительно информировать компанию SAP о случаях обнаружения Зарегистрированными пользователями ошибок или несоответствий в результатах обработки персональных данных.

1.6 Заказчик гарантирует, что его Аффилированные лица уполномочивают Заказчика передать компании SAP как своему субподрядчику полномочия на обработку персональных данных. При обработке данных Зарегистрированных пользователей компания SAP будет руководствоваться исключительно обязательствами, установленными в этом Приложении.

2. Обязательства компании SAP

2.1 Компания SAP обязуется обрабатывать персональные и другие операционные данные Зарегистрированных пользователей исключительно в соответствии с инструкциями контроллера данных, предоставленными компанией SAP Заказчиком, которые могут включать, в том числе, исправление, удаление и блокировку таких данных, при условии, что функциональные возможности Услуг HEC не позволяют Заказчику или Зарегистрированному пользователю выполнить эти действия. Компания SAP обязуется не

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 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.

использовать персональные данные в целях, отличных от цели предоставления Услуг НЕС по Соглашению. SAP обязуется не хранить такие персональные данные дольше, чем того требуют инструкции Заказчика. Вышеупомянутое положение не влияет на законодательно установленные сроки хранения данных.

2.2. Обработка персональных данных в SAP будет осуществляться исключительно с привлечением сотрудников, которые обязались обеспечивать секретность данных и конфиденциальность телекоммуникаций в соответствии с действующими законами о защите данных. SAP может обеспечить выполнение вышеизложенных обязательств, потребовав от своих сотрудников подписать договор стандартной формы о соблюдении конфиденциальности.

2.3 SAP обязуется предпринять все технические и организационные меры по обеспечению соответствия требованиям применимых законов о защите данных. SAP предпримет все необходимые технические и организационные меры по обеспечению безопасности данных и их защите от неуполномоченной или незаконной обработки, случайной потери, повреждения или уничтожения. В частности, SAP регулярно проверяет эффективность следующих мер защиты:

- Контроль физического доступа: компания SAP обязуется установить систему контроля доступа.
- Контроль доступа: SAP обязуется контролировать доступ к системам обработки данных и вести журнал доступа к ним.
- Контроль ограничения доступа: SAP разработает, реализует и обеспечит контроль соблюдения концепции прав зарегистрированных пользователей, правил в отношении паролей и процедуры регистрации для удаленного и физического доступа своего персонала к Услугам НЕС в порядке, необходимом для использования, поддержки, сопровождения и обеспечения безопасности Услуг НЕС.
- Контроль передачи: SAP обеспечивает передачу персональных данных в зашифрованной форме или с применением альтернативной защищенной процедуры. Операции передачи данных должны заноситься в журнал. Рекомендации по передаче персональных данных должны быть изложены в письменной форме.
- Контроль ввода данных: SAP обязуется реализовать систему подробного ведения журнала ввода, изменения, удаления или блокирования персональных данных, поддерживаемую Услугами НЕС.
- Контроль работы: компания SAP обязуется определить в письменной форме и реализовать механизмы контроля, которые гарантируют обработку данных в строгом соответствии с инструкциями контроллера данных, предоставленных компании SAP Заказчиком и предусмотренных настоящим Соглашением.
- Контроль доступности. SAP обязуется использовать систему резервного копирования и определить рабочую процедуру восстановления для защиты персональных данных от случайного уничтожения или утраты.

- 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.
- Разделение данных: SAP обязуется посредством технических средств и установленных организационных процедур гарантировать возможность отдельной обработки персональных данных, собранных для разных целей (например, для разных заказчиков). В качестве технических средств возможно применение отдельных компьютерных систем или систем с разделением на логическом уровне в многопользовательской архитектуре. Доступ одного заказчика SAP к данным любого другого заказчика SAP должен быть запрещен.

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

Поскольку SAP предоставляет Услуги HEC всем заказчикам в единообразном порядке посредством размещенного веб-приложения, все соответствующие и действующие на текущий момент технические и организационные меры распространяются на всех заказчиков SAP, обслуживаемых из одного центра обработки данных и подписавшихся на одни и те же Услуги HEC. Заказчик понимает и соглашается, что технические и организационные меры могут изменяться в целях соответствия новым техническим достижениям и разработкам. В связи с этим SAP имеет право по собственному усмотрению внедрять адекватные альтернативные меры при условии обеспечения соответствующего уровня безопасности таких мер. В случае каких-либо существенных изменений SAP направит Заказчику уведомление вместе с любой необходимой документацией, касающейся такого изменения, по электронной почте или разместит эту информацию на веб-сайте, доступном для Заказчика.

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

2.4. Если меры безопасности, реализуемые SAP, не соответствуют законным требованиям, SAP обязуется незамедлительно уведомить Заказчика.

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.

2.5. SAP обязуется уведомить Заказчика в случае, если имеет основания полагать наличие нарушений законодательства о защите данных в инструкциях, предоставляемых Заказчиком от лица контроллера данных. SAP не обязана проводить всесторонний анализ законности таких данных.

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.

2.6. SAP обязуется незамедлительно проинформировать Заказчика в случае серьезных нарушений операционного процесса, подозрений на нарушения защиты данных или других несоответствий, относящихся к обработке Данных Заказчика.

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.

2.7. По письменному запросу Заказчика и за его счет компания SAP обязуется обеспечить обоснованную поддержку Заказчика при урегулировании запросов от индивидуальных субъектов данных и/или надзорных органов в отношении обработки персональных данных, собранных Заказчиком. Компания SAP обязуется уведомлять Заказчика о проверках и мерах, предпринимаемых надзорным или другим компетентным органом.

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.

2.8. После окончания срока действия Соглашения в отношении обработки данных для Заказчика SAP обязуется в соответствии с условиями Соглашения (или любыми другими применимыми договорными положениями) и инструкциями Заказчика либо (i) вернуть Заказчику все Данные Заказчика, а также любые их копии и репродукции (кроме резервного носителя, который используется несколькими заказчиками SAP и регулярно перезаписывается); либо (ii) стереть и/или уничтожить такие персональные данные и носители в

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.

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

продуктивных системах и подтвердить выполнение этих операций, направив письменное уведомление Заказчику.

2.9. Кроме того, применяются обязательные положения законов и правовых норм о защите данных. В случае противоречия условий настоящего Приложения таким положениям законов, положения законов и правовых норм имеют преимущественную силу.

3. Субподрядчики

SAP имеет право привлекать субподрядчиков к обработке персональных данных (каждый именуется «Субподрядчик по обработке») при условии, что SAP сохраняет ответственность за все действия или бездействие Субподрядчиков по обработке, как если бы такие действия или бездействие были совершены компанией SAP. SAP передает Субподрядчику по обработке обязательства, принятые компанией SAP в качестве обработчика данных в отношении Заказчика, как определено в этом документе, а также обязует Субподрядчиков по обработке соблюдать все применимые правила защиты данных. По требованию Заказчика SAP сообщит Заказчику имя, адрес и роль каждого Субподрядчика по обработке посредством электронной почты, через Сайт или иным образом. SAP гарантирует, что каждый Субподрядчик по обработке будет придерживаться установленного законом или контрактом с SAP уровня защиты данных, который не будет существенно ниже, чем уровень, предусмотренный обязательствами SAP по Соглашению.

4. Права Заказчика на мониторинг

4.1. В течение срока действия Соглашения Заказчик может потребовать от SAP представления в письменном виде результатов ежегодной самосертификации, проводимой независимым третьим лицом (например, так называемый отчет SSAE16-CUS II), которые бы подтверждали, что обработка персональных данных осуществляется в соответствии с мерами, согласованными в настоящем документе. Если у Заказчика есть основания подозревать нарушение положений настоящего Приложения, в частности, если результаты такого аудита явно указывают на нарушения или если SAP не организует аудит в надлежащее время, Заказчик (или независимый сторонний аудитор, действующий от имени Заказчика и взявший на себя обязательства по соблюдению конфиденциальности) имеет право один раз в любые 12 месяцев проверять средства контроля SAP и меры обеспечения безопасности, касающиеся исключительно обработки персональных данных по настоящему Приложению, за собственный счет в разумное время, в разумном месте и в разумном порядке, направив предварительное (не позднее чем за 30 дней) письменное уведомление. После уведомления компании SAP мониторинг может быть проведен, в частности, в установленные в SAP рабочие часы в помещениях SAP, в которых осуществляется обработка персональных данных.

4.2. SAP обязуется оказать Заказчику разумное содействие в ходе таких процессов проверки и предоставить ему доступ к необходимой информации.

4.3 SAP обязуется на основании договора защищать права Заказчика на распоряжение и мониторинг в соответствии с положениями настоящего Соглашения в

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.

отношении Субподрядчиков SAP по обработке, которые могут взаимодействовать с персональными данными. Если действующее законодательство в сфере защиты данных обязывает контроллера данных устанавливать прямые контрактные взаимоотношения с SAP, компания SAP настоящим уполномочивает Заказчика на заключение необходимых соглашений с контроллером данных от имени компании SAP исключительно на основе образца контракта, который предоставляется компанией SAP Заказчику по запросу последнего.

4.4. Услуги, предоставляемые компанией SAP в связи с реализацией права Заказчика на мониторинг, предоставляются за счет Заказчика.

5. Особое обязательство по соблюдению конфиденциальности

SAP обязуется обеспечить конфиденциальность персональных данных, которые известны компании SAP, а также использовать такие данные исключительно в целях уполномоченной обработки данных, необходимой в связи с оказанием Услуг HEC, как установлено Соглашением. SAP обязуется обеспечить соблюдение принятых обязательств по конфиденциальности, в рамках вышеупомянутых положений, всеми сотрудниками, которые могут иметь доступ к персональным данным. SAP приложит все разумные с коммерческой точки зрения усилия с целью обеспечить регулярное обучение сотрудников, которым она предоставляет доступ к персональным данным, вопросам ИТ-безопасности и защите данных.

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,

Дополнение D. Процедура запроса на изменение

Внесение любых изменений в Управляемые услуги должно утверждаться обеими сторонами в письменном виде. Для контроля Запроса на изменение, полученного от Заказчика или из SAP, используется следующая процедура.

Описание Процедуры Запроса на изменение

1. Все Запросы на изменение составляются в письменной форме, приведенной ниже, и направляются соответствующему специально назначенному контактному лицу Заказчика или SAP по Управляемым услугам («получатель») для инициирования Запроса на изменение.
2. После поступления Запроса на изменение получатель выполнит оценку запрашиваемых изменений Управляемых услуг и проинформирует отправителя запроса о результатах оценки в течение согласованного периода времени.
3. В случае положительного ответа Заказчик направляет в SAP ответ на Запрос на изменение, указывая последствия такого изменения для Управляемых услуг и оценочную стоимость дополнительных Услуг.
4. SAP рассматривает ответ на Запрос на изменение во взаимно согласованные сроки и либо принимает, либо отклоняет Запрос на изменение.
5. Если SAP принимает Запрос на изменение, изменения включаются в планы-графики Управляемых услуг. Если SAP отклоняет Запрос на изменение, SAP продолжает по мере возможности оказывать Управляемые услуги в объеме, который был согласован сторонами до этого Запроса на изменение.
6. Ни одна из сторон не обязана принимать все Запросы на изменение.

Сведения, указываемые в форме Запроса на изменение:

1. Чтобы инициировать Запрос на изменение, его отправитель должен предоставить следующие сведения:
 - а) Ф.И.О. контактного лица, направляющего Запрос на изменение и ответственного за запрашиваемое изменение;
 - б) касается ли Запрос Управляемых услуг по настоящей Форме заказа или дополнительных Услуг;
 - в) описание запрашиваемых изменений.
2. После получения Запроса на изменение SAP выполняет анализ его влияния и стоимости. По результатам этого анализа предоставляются следующие данные в форме ответа на Запрос на изменение:
 - а) описание влияния (при наличии) на действующие Управляемые услуги;
 - б) описание дополнительных предметов поставки (если применимо), необходимых для выполнения Запроса на изменение;
 - в) предлагаемый план-график для любых дополнительно запрашиваемых Услуг;
 - г) расчет изменений (если применимо) размера сборов за Управляемые услуги в результате

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

- такого Запроса на изменение, включая принцип/методику расчета;
- д) рекомендации, отражающие отношение получателя к Запросу на изменение (одобрение, неодобрение, отсрочка).

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

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

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.

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

<p>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”)</p>	<p>Запрос на изменение № к Форме заказа Управляемых услуг (HANA Enterprise Cloud и Услуг управления приложениями) Ссылочный номер SAP <указать номер заказа> между <SAP> («SAP») и _____ («Заказчик»)</p>
---	---

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

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

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:

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

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

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

Accepted By / Принято:
SAP / SAP
By / ФИО: _____

Accepted By / Принято:
[Customer] / [Заказчик]
By / ФИО: _____

Print Name: **[SAP Representative]**
Ф.И.О. печатными буквами: **[представитель SAP]**

Print Name: **[Approver]**
Ф.И.О. печатными буквами: **[утверждающее лицо]**

Title: **[Title]** / Должность: **[Должность]**

Title: **[Title]** / Должность: **[Должность]**

Date/Дата: _____

Date/Дата: _____

Change Request / Запрос на изменение		Sales Order / Заказ на покупку			
SAP / SAP		SAP P.O. / П/я SAP			
SAP Number / Номер SAP		Original / Оригинал			
Item / Пункт	Invoice Text (40 char) / Текст счета (40 символов)	Amount / Сумма	One-Time Monthly / Разовый / ежемесечный	Full Partial / Полный / частичный	Begin Bill Month / Начало с расчетного месяца

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

Дополнение Е. Термины и определения для Услуг управления приложениями для НЕС

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.	Поддержка 1-го уровня	Служба поддержки 1-го уровня собирает информацию о прерывании обслуживания Заказчика или о запросе на обслуживание. В случае прерывания обслуживания служба поддержки 1-го уровня пытается проанализировать проблему и найти решение или обходной путь, либо передает проблему на следующий уровень поддержки.
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.	Поддержка 2-го уровня	Служба поддержки 2-го уровня обладает специализированными знаниями приложений, принципов их работы и наиболее типичных проблем. Служба поддержки 2-го уровня проверяет факт существования проблемы, оказывает всестороннюю помощь, исправляет конфигурацию и решает другие серьезные задачи. Большинство проблем должно разрешаться именно на этом уровне, если не раньше. Если служба поддержки 2-го уровня все же не в силах решить проблему, она передается в службу поддержки 3-го уровня.
3rd Level Support	Support provided by the software product manufacturer (e.g. SAP) due to software product errors.	Поддержка 3-го уровня	Поддержка со стороны производителя программного продукта (например, SAP) при обнаружении ошибок в продукте.
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.	Услуги управления приложениями (AMS)	Служба AMS обеспечивает поддержку ориентированного на SAP системного ландшафта Заказчика после внедрения приложений на базе соглашений об уровне обслуживания. Эта поддержка включает управление возникающими инцидентами и изменениями, упреждающий мониторинг, управление проблемами и удовлетворение запросов на обслуживание.
AMS Reporting Dashboard	The <i>Service Market Place</i> is SAP's Central portal for all application based support <i>requests via creation of support tickets</i> . In addition to <i>Service Market Place</i> an online AMS reporting dashboard provides additional reporting capabilities for all AMS specific requests and services with a customer specific view.	Информационная панель отчетности AMS	<i>Service Market Place</i> – это центральный портал SAP для обращений в службу поддержки приложений <i>посредством сервисных запросов</i> . В дополнение к <i>Service Market Place</i> предлагается информационная панель онлайн-отчетности AMS, предлагающая дополнительные возможности доступа к отчетам по всем запросам и услугам AMS в представлении, настраиваемом для конкретного заказчика.

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.		Аудит	Аудит представляет собой оценку работы средств внутреннего контроля всего ландшафта процессов и соблюдения требований процессов. Аудит также используется для информирования о новых нормативных требованиях, которые могут приводить к внедрению или изменению средств контроля.	
Categorization	<p>A ticket is categorized by</p> <p>Categorization Level 1: agreed service (AMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorization Level 2: appropriate process (<i>Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Fulfillment, Event Management</i>), • Categorization Level 3: type of request (e.g. <i>Incident with/without Change, Problem with/without Change, Request for Change, Service Request</i>), • <i>Priority</i>, • <i>Component</i> 		Классификация	<p>Сервисный запрос классифицируется по следующим атрибутам</p> <p>Уровень классификации 1: согласованная услуга (AMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уровень классификации 2: соответствующий процесс (<i>Управление инцидентами, Управление проблемами, Управление изменениями, Выполнение запросов, Управление событиями</i>) • Уровень классификации 3: тип запроса (например, <i>Инцидент с изменением/без изменения, Проблема с изменением/без изменения, Запрос на изменение, Запрос на обслуживание</i>) • <i>Приоритет</i> • <i>Компонент</i> 	
	Ticket Categorization Level 2	Ticket Categorization Level 3		Уровень классификации сервисного запроса 2	Уровень классификации сервисного запроса 3
	Event Management	AMS Manual Monitoring		Управление событиями	Ручной мониторинг AMS
	Incident Management	AMS Incident without Change AMS Incident with Change		Управление инцидентами	Инцидент AMS без изменения Инцидент AMS с изменением
	Problem Management	AMS Problem without Change AMS Problem with Change		Управление проблемами	Проблема AMS без изменения Проблема AMS с изменением
	Change Management	AMS Request for Change		Управление изменениями	Запрос на изменение AMS
	Request Fulfillment	AMS Continuous Operations AMS Standard Change AMS Service Request		Выполнение запроса	Непрерывные операции AMS Стандартное изменение AMS Запрос на обслуживание AMS

(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>	Управление изменениям и (AMS)	<p>Процесс <i>Управление изменениями AMS</i> описывает процедуру санкционирования, планирования и внедрения изменения бизнес-процесса в продуктивных системах.</p> <p>Любые изменения в системе Заказчика, не связанные с <i>Инцидентом или Проблемой</i> и не согласованные как <i>Стандартные изменения</i>, трактуются как <i>Запрос на изменение</i>. <i>Управление изменениями</i> включает не только процедуру внедрения, но охватывает весь процесс от формулирования требования до развертывания. Изменения классифицируются в зависимости от степени их потенциального влияния на продуктивную систему (<i>Обычное изменение</i> или <i>Экстренное изменение</i>). Степень потенциального воздействия определяет требуемый уровень утверждения.</p>
(AMS) Change Implement- ation	<p>The AMS Change Implementation 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 Quality Assurance System 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>	Внедрение изменений (AMS)	<p>Подпроцесс «Внедрение изменений AMS» описывает процедуру контроля развертывания изменения в продуктивной системе на основе минимизации рисков сбоя. Эта процедура включает надлежащее функциональное тестирование в системе контроля качества Заказчика, а также другие проверочные тесты, выполняемые Заказчиком. В заключение выполняется импорт в продуктивную среду согласно планам Заказчика.</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 Change Request form.</p>	Запрос на изменение	<p>Если в ходе предоставления согласованных услуг появляется необходимость в изменениях, которые, по мнению Заказчика или SAP, отразятся на объеме услуг (т. е. существенно сократят или увеличат его), контенте, методе или графиках, то такие изменения следует согласовывать, составляя письменные поправки или дополнения к контракту. Все изменения необходимо документировать и отслеживать с использованием предлагаемой формы Запроса на изменение.</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>	Непрерывные операции	<p>К категории <i>Непрерывные операции</i> относят все сервисные запросы, содержащие те или иные требования по обеспечению постоянной поддержки на более длительный период времени. Как правило, это периодические/повторяющиеся запросы. С их помощью можно регистрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • запросы упреждающей поддержки (исключая мониторинг) на основе контракта Заказчика или отдельных соглашений; • длительные задачи проведения консультаций или мелкого технического обслуживания по просьбе Заказчика, если Заказчик не хочет создавать отдельный сервисный запрос для каждой задачи. <p><i>Запросы категории «Непрерывные операции»</i> обрабатываются в соответствии с правилами процесса <i>Выполнение запросов</i>.</p> <p>См. также <i>Запрос на обслуживание, Стандартное изменение</i></p>
Core team	<p>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>.</p>	Основная группа	<p>Консультанты AMS, назначаемые для обработки сервисных запросов клиента AMS. Эти консультанты должны быть знакомы с системным ландшафтом и бизнес-процессами клиента и тесно сотрудничать с <i>ключевыми пользователями</i> клиента.</p>
Customer Approval	<p>See <i>Quality Gate</i></p>	Утверждение Заказчиком	<p>См. <i>Этап контроля качества</i></p>
Dispatching	<p>Forwarding of an incoming request / ticket to the responsible AMS <i>core team</i>.</p>	Диспетчеризация	<p>Переадресация входящих запросов в <i>основную группу</i> AMS.</p>
Effort Estimation	<p><i>Quality Gate</i> that can be agreed optionally between AMS and the Customer.</p> <p>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.</p>	Оценка объема работ	<p><i>Этап контроля качества</i>, который может быть при необходимости согласован Заказчиком с AMS.</p> <p>Прежде чем обрабатывать <i>Инцидент, Проблему, Запрос на изменение</i> или <i>Запрос на обслуживание</i>, обработчик сервисных запросов должен оценить, сколько времени у него займет обработка и решение <i>запроса</i>. Если этот <i>Этап контроля качества</i> согласован, то как только расчетный объем работ превысит предел, установленный Заказчиком, обработчик сервисных запросов должен будет запрашивать у <i>ключевого пользователя</i> утверждение для продолжения</p>

			обработки данного запроса. Если <i>ключевой пользователь</i> отказывает в утверждении, обработчику сервисных запросов будет запрещено продолжать обрабатывать сервисный запрос – он закрывается.
End User	A Customer's employee who uses SAP software during daily business.	Конечный пользователь	Сотрудник Заказчика, использующий программное обеспечение SAP в своей повседневной работе.
(AMS) Engagement Manager	<p>The <i>SAP Engagement Manager</i> is an SAP project manager during implementation of the services and during ongoing operation.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	Менеджер взаимодействий (AMS)	<p><i>Менеджер взаимодействий SAP</i> – это руководитель проекта SAP, назначаемый на период внедрения услуг и выполнения текущих операций.</p> <p>Менеджер взаимодействий координирует и контролирует процесс внедрения согласованных услуг и несет ответственность за управление предоставлением этих услуг, следя за тем, чтобы все услуги и запросы на изменение выполнялись в соответствии с установленными условиями.</p> <p>Менеджер взаимодействий – специально назначаемое конкретное лицо, несущее единоличную ответственность перед Заказчиком за предоставление услуг и эскалацию запросов.</p>
Emergency Change	An <i>Emergency Change</i> deals with an Incident 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.	Экстренное изменение	<i>Экстренное изменение</i> относится к Инциденту с изменением и <i>Запросу на изменение</i> , которые определены как крайне срочные и потому должны импортироваться в продуктивную систему как можно скорее, т. е. не в обычные перерывы на выпуск или техническое обслуживание.
Event	An <i>Event</i> is any automatic or manual occurrence of information with certain relevance.	Событие	<i>Событие</i> – это любое автоматическое или инициированное вручную появление информации определенной степени релевантности.
(AMS) Event Management	<p>Long-term monitoring of a system or system landscapes to identify critical system states at an early stage.</p> <p>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.</p>	Управление событиями (AMS)	<p>Долгосрочный мониторинг системы или системного ландшафта с целью заблаговременного выявления критичных состояний систем.</p> <p>Процесс <i>Управление событиями AMS</i> описывает процедуру идентификации <i>события</i>, оценки его релевантности и выбора подходящего метода реагирования. Событие может быть идентифицировано посредством Ручного мониторинга с помощью соответствующих инструментов.</p>

			Ручной мониторинг обычно ведется по правилам, определенным в концепции мониторинга.
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> .	Общий пользователь	Вид учетной записи для входа в систему. Такая учетная запись может использоваться несколькими лицами. По соображениям безопасности рекомендуется использовать только учетные записи <i>Зарегистрированных пользователей</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.	Инцидент	<i>Инцидент</i> – это непредвиденный сбой в работе бизнес-процесса или какого-либо его компонента. Запросы категории <i>Инцидент</i> обрабатываются в соответствии с правилами процесса <i>Управление инцидентами</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.	Управление инцидентами (AMS)	Процесс <i>Управление инцидентами AMS</i> описывает процедуру восстановления бизнес-процесса. <i>Инцидент</i> может быть разрешен путем предоставления обходного пути или выявления и устранения основной причины (Проблемы). После разрешения <i>Инцидента</i> может возникнуть необходимость найти основную причину (Проблему) <i>Инцидента</i> . Если такая причина обнаружена, необходимо определить и предложить Заказчику способ предотвращения повторения проблемы.
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.”	Время первоначального реагирования	<i>Время первоначального реагирования</i> – это интервал времени между поступлением сервисного запроса поддержки (отметкой времени для статуса запроса «Открыто») и первым действием, предпринятым специалистом службы поддержки SAP, знакомым со средой Заказчика, для восстановления после Инцидента или для обработки Запроса на обслуживание/изменение (отметкой времени для статуса сервисного запроса «В обработке»). Время первоначального реагирования устанавливается согласно предусмотренным контрактом срокам оказания поддержки и может гарантироваться только при использовании коммуникационных каналов, соответствующих Концепции поддержки. Если приоритет сервисного запроса поддержки изменяется, уровень обслуживания «Время первичного реагирования» начинает заново отсчитываться с этого момента.

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>Международный стандарт заданий на подтверждение достоверности информации (ISAE) № 3402</i> – профессиональный стандарт, используемый аудитором услуг для оценки состояния средств внутреннего контроля сервисной организации и для публикации аудиторского отчета.</p> <p>Отчет по обеспечению качества <i>ISAE 3402</i> состоит из двух частей.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Одна часть используется аудиторами SAP AMS для получения представления о средствах внутреннего контроля, действующих в сервисной организации, • Другая часть доступна для клиентов AMS и позволяет проверять соблюдение критериев обеспечения качества и условий <i>Этапов контроля качества</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>Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ITIL)</i> – это набор концепций и политик управления ИТ-сервисами. Он охватывает стратегию обслуживания, процессы проектирования, перехода, эксплуатации и постоянной оптимизации и содержит описание адаптируемых практических процедур.</p>
Key Performance Indicators (KPI)	<p>Parameters that are used for the measurement of business.</p>	Ключевые показатели эффективности	<p>Параметры, используемые для измерения характеристик бизнеса.</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>	Ключевой пользователь	<p>Контактное лицо Заказчика, обладающее специальными знаниями бизнес-процессов и решений SAP. <i>Ключевому пользователю</i> разрешается направлять запросы в службу AMS.</p> <p>См. также <i>Специальный ключевой пользователь</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>	Зарегистрированные пользователи	<p>Вид учетной записи для входа в систему. По соображениям безопасности эта учетная запись должна использоваться только одним лицом.</p> <p><i>К Зарегистрированным пользователям</i> также относят технические системы и их пользователей, обменивающихся информацией с системами SAP.</p> <p>См. также <i>Общий пользователь</i></p>

On-Call Duty	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</i> and <i>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.	Дежурство по вызову (On-Call Duty)	Дежурство по вызову – это дополнительная услуга, не входящая в число стандартно предоставляемых услуг. На время дежурства служба SAP AMS выделяет работников, которые могут реагировать на <i>Инциденты</i> и <i>Проблемы</i> в пределах <i>Времени первоначального реагирования</i> в соответствии с их <i>приоритетами</i> . Счета за услуги дежурства по вызову выставляются Заказчику исходя из понесенных издержек и расходов.
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> .	Проблема	<i>Проблема</i> – это исходная основная причина <i>Инцидента</i> . Одна <i>Проблема</i> может вызвать сразу несколько <i>Инцидентов</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.	Управление проблемами (AMS)	Процесс <i>Управление проблемами AMS</i> описывает процедуру поиска основной причины и принятия мер для предотвращения повторения <i>Проблемы</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> .	Этап контроля качества (Q-Gate)	<i>Этап контроля качества</i> – это формальная процедура проверки качества выполнения шага процесса перед переходом к следующему шагу процесса. <i>Этапы контроля качества</i> определяют минимальные требования, которые должны быть соблюдены для продолжения процесса. <i>Этапы контроля качества</i> обычно требуют <i>утверждения заказчиком</i> для продолжения обработки <i>запроса/сервисного запроса</i> .
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> .	Запрос	<i>Запрос</i> – это вопрос или задача, направляемые в AMS. <i>Запрос</i> может относиться к одной из следующих категорий: <i>Инцидент</i> , <i>Запрос на изменение</i> или <i>Запрос на обслуживание</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.	Запрос на изменение	<i>Запрос на изменение</i> – это формальное описание требуемого изменения бизнес-процесса. <i>Запросы на изменение</i> обрабатываются в соответствии с правилами процесса <i>Управление изменениями</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:	Выполнение запросов (AMS)	Запросы на обслуживание обрабатываются в рамках процесса <i>Выполнение запросов AMS</i> , если они не отвечают предварительным требованиям ни одного из остальных стандартных процессов AMS (<i>Управление событиями</i> , <i>Управление инцидентами</i> , <i>Управление проблемами</i> или

	<i>Standard Change, Request for Continuous Operations, or Service Request.</i>		<i>Управление изменениями). Эти запросы на обслуживание подразделяются на следующие категории: Стандартное изменение, Запрос на непрерывные операции и Запрос на обслуживание.</i>
(AMS) Service Desk	<p>A centralized function servicing the single point-of-entry for all AMS requests and tickets. The AMS Service Desk handles tickets in compliance with the <i>Service Desk</i> process, i.e.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticket acceptance / rejection (contract, <i>SLA</i>, key user check), • Ticket monitoring (see <i>SLA</i>), • Ticket dispatching to the AMS core team 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. 	Сервисная служба (AMS)	<p>Централизованное подразделение, играющее роль единой точки входа для всех запросов AMS и сервисных запросов. Сервисная служба AMS обрабатывает сервисные запросы в соответствии с правилами процесса <i>Сервисная служба</i>, включающего следующие процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принятие/отклонение сервисного запроса (контракт, <i>SLA</i>, проверка ключевым пользователем); • мониторинг сервисного запроса (см. <i>SLA</i>); • отправка сервисного запроса консультантам основной группы AMS. <p>Процесс <i>Сервисная служба</i> описывает поток операций и задач подразделения сервисной службы, в число которых входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принятие запроса/сервисного запроса; • создание сервисного запроса (при приеме по телефону); • мониторинг сервисного запроса; • отправка сервисного запроса; • составление отчета.
Service Level Agreement (SLA)	<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.	Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA)	<i>Соглашения об уровне обслуживания</i> описывают качественные характеристики (например, <i>Время первоначального реагирования</i>) и количественные показатели (например, месячный объем поддержки в часах) услуг, согласованных между Заказчиком и AMS как провайдером услуг.
SAP Service Market Place (SMP)	<p>The <i>SAP Service Market Place</i> (SMP) is SAP's Central portal for all application based support requests via creation of support tickets.</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 (SMP)	<p><i>SAP Service Market Place</i> (SMP) – это центральный портал SAP для всех обращений в службу поддержки приложений посредством сервисных запросов.</p> <p>Он также служит платформой для дискуссионных форумов, блогов и вики-страниц, позволяющих обмениваться информацией с экспертами SAP, и для размещения документации по решениям SAP в виде онлайн-библиотеки.</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>	Запрос на обслуживание	<p><i>Запрос на обслуживание</i> – это любой <i>Запрос</i>, который не является <i>Запросом на изменение</i> или <i>Инцидентом</i>. <i>Запросы на обслуживание</i> обрабатываются в соответствии с правилами процесса <i>Выполнение запросов</i>.</p> <p>См. также <i>Стандартное изменение</i>, <i>Непрерывные операции</i></p>
Service Time	Times in which AMS as contractor provides the Customer with the defined services according to the defined <i>SLA</i> .	Время обслуживания	Время, за которое AMS как подрядчик предоставляет Заказчику оговоренные услуги в соответствии с установленным <i>Соглашением об уровне обслуживания</i> .
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>	Время решения	<p>Время решения – это время с момента начала обработки сервисного запроса (отметки времени для статуса сервисного запроса «В обработке») до предоставления Заказчику первого решения (отметки времени для статуса сервисного запроса «Заказчику предложено решение», который в случае обходного пути может в виде исключения устанавливаться вручную). Статус «SAP предлагает решение» означает, что специалистами SAP предоставлена корректирующая мера или предложение решения.</p> <p>Время решения не включает время передачи сервисного запроса на обработку Заказчику (статус сервисного запроса «Действие заказчика») или в службу поддержки продукта SAP (статус сервисного запроса «Отправлено в SAP»).</p> <p>Соглашение об уровне обслуживания относительно Времени решения применимо только к сервисным запросам Управления инцидентами и только при наличии соответствующего положения в контракте.</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</i> BC-SEC).</p> <p>See also <i>End User</i>, <i>Key User</i></p>	Специальный ключевой пользователь	<p>Контактное лицо Заказчика, наделенное полномочиями для запроса и утверждения или отклонения сервисных запросов, связанных с администрированием пользователей (<i>компонент</i> BC-SEC).</p> <p>См. также <i>Конечный пользователь</i>, <i>Ключевой пользователь</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</i>, <i>Continuous Operations</i></p>	Стандартное изменение	<p><i>Стандартные изменения</i> – это предварительно определяемые и разрешаемые изменения, не оказывающие серьезного воздействия на среду. <i>Стандартные изменения</i> обрабатываются в соответствии с правилами процесса <i>Выполнение запросов</i>.</p> <p>См. также <i>Запрос на обслуживание</i>, <i>Непрерывные операции</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> .	Суперадминистратор	Контактное лицо Заказчика, наделенное полномочиями для создания, изменения и деактивации пользователя Заказчика (так называемого <i>S-пользователя</i>) на портале <i>Service Market Place</i> .
S-User	User to login <i>Service Market Place</i> .	S-пользователь	Вид учетной записи пользователя для входа в <i>Service Market Place</i> .
Ticket	<p>A ticket is the way to document any support <i>request addressed by the Customer to SAP</i>. 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 <i>requests via creation of support tickets</i>. <i>Any ticket has to be created in Service Market Place only</i>. <i>Tickets</i> 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>	Сервисный запрос	<p>Сервисный запрос – это документ, регистрирующий <i>обращение Заказчика за поддержкой в SAP</i>. Каждому сервисному запросу в момент его создания присваивается номер. Этот номер является единственной ссылкой на запрос Заказчика.</p> <p><i>SAP Service Market Place (SMP)</i> – это центральный портал SAP для всех обращений в службу поддержки приложений <i>посредством сервисных запросов</i>. <i>Сервисный запрос может быть создан только на портале Service Market Place</i>. <i>Сервисные запросы</i> проверяются на соответствие правилам процесса <i>AMS Сервисная служба</i> и обрабатываются в <i>AMS</i>, только если они созданы в <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.	Обработчик сервисных запросов	Консультант <i>AMS</i> , отвечающий за принятие, регистрацию, обработку и удовлетворение сервисных запросов в соответствии с установленными процедурами.
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, 	Статус сервисного запроса	<p>Статус сервисного запроса, с одной стороны, дает общее представление о ходе обработки сервисного запроса, а с другой стороны – указывает, кто должен выполнять следующую операцию. Основные состояния сервисного запроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Открыто • В обработке • Действие заказчика • Отправлено в SAP • Заказчику предложено решение

	<ul style="list-style-type: none"> • 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>		<ul style="list-style-type: none"> • Подтверждено заказчиком • Процедура завершена <p>После перехода сервисного запроса в статус «Подтверждено заказчиком» все дальнейшие требуемые действия должны обрабатываться и документироваться в другом, новом сервисном запросе.</p>
User	<p>An account to log into a system. See <i>Generic User, Named User</i>.</p>	Пользователь	<p>Вид учетной записи для входа в систему. См. <i>Общий пользователь, Зарегистрированный пользователь</i>.</p>
Workaround	<p>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</p>	Обходной путь	<p>Обходной путь – это временное решение, предназначенное для смягчения или устранения последствий Инцидента, для которого полноценное решение пока не найдено.</p>

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:

Дополнение F. Услуги управления приложениями – принципы взаимодействия

Управление организационными изменениями

Управление организационными изменениями включает, помимо прочего, подготовку бизнес-среды к продуктивному запуску, разработку и реализацию программ обучения пользователей, комплектование группы взаимодействия на стороне Заказчика, управление системами SAP, координацию с удаленными офисами и информирование компании о взаимодействиях.

Ответственность за все операции управления организационными изменениями несет Заказчик.

Руководство взаимодействием

Для обеспечения эффективного информационного обмена между SAP и Заказчиком стороны регулярно проводят совещания с обсуждением текущих вопросов и проблем по следующему графику:

Meeting / Совещание	Attendees / Участники	Time & Date/ Дата и время	Purpose / Цель	Frequency/ Периодич- ность	Typical Method / Типичный метод проведения
Customer and SAP weekly meeting / Еженедельное совещание Заказчика и SAP	<ul style="list-style-type: none"> Customer SME, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager Эксперт Заказчика, менеджер Заказчика по предоставлению услуг и менеджер взаимодействий SAP 	1 hour date and time TBD / 1 час (дата и время подлежат уточнению)	<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 Еженедельные новости о текущем состоянии Рассмотрение открытых вопросов Обсуждение рисков и проблем и выработка совместных решений Рассмотрение открытых и устраненных проблем и инцидентов, а также запросов конфигурации 	Weekly / Еженедельно	Face to Face and/or Tele conference or Video Conference / Личная встреча и/или теле- или видеоконференция
Customer and SAP Steering Committee Meeting / Совещание управляющего комитета Заказчика и SAP	<ul style="list-style-type: none"> Steering Committee Management, Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager Управляющий комитет Руководство, 	2 hours date and time TBD / 2 часа (дата и время подлежат уточнению)	<ul style="list-style-type: none"> Review Transition progress Review financials, timelines & deliverables Review risks and issues Resolve action items Gather feedback Рассмотрение состояния перехода Рассмотрение финансовых вопросов, графиков и 	Quarterly / Ежеквартально	Face to Face / Личная встреча

	менеджер Заказчика по предоставлению услуг и менеджер взаимодействий SAP		результатов <ul style="list-style-type: none"> • Рассмотрение рисков и проблем • Решение задач • Сбор отзывов и предложений 		
Customer and SAP Bi-Annual Contract Review session / Проверка условий контракта между Заказчиком и SAP дважды в год	<ul style="list-style-type: none"> • Management Customer Delivery Manager & SAP Engagement Manager / • Руководство менеджер Заказчика по предоставлению услуг и менеджер взаимодействий SAP 	1 day Date and time TBD / 1 день (дата и время подлежат уточнению)	<ul style="list-style-type: none"> • Review Scope Document timeline, scope, service hours, number of resources • Review SLA • Review performance review deliverables / • Рассмотрение графиков, объема работ, часов обслуживания и количества ресурсов в Документе по объему • Рассмотрение соглашения об уровне обслуживания • Рассмотрение результатов анализа эффективности работы 	Yearly / Ежегодно	Face to Face / Личная встреча

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

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.

Результаты взаимодействия

Результаты, представляемые Заказчиком

Заказчик представляет следующие результаты взаимодействия:

1. Установленное и функционирующее программное обеспечение (непрерывная работа)
2. Переход и передача контроля

Результаты, представляемые SAP

Помимо ежемесячно оказываемых Услуг управления приложениями, SAP представляет следующие результаты:

1. Проведение начального семинара
2. Ежемесячный отчет
3. Отчет по обеспечению качества ISAE 3402 дважды в год

Допущения по взаимодействию

Общие допущения по взаимодействию

Все, что не включено непосредственно в объем данного взаимодействия, считается выходящим за его пределы и требует дополнительных консультационных услуг с инициированием Процедуры запроса на изменение, описанной в Дополнении 2 или отдельном перечне работ.

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.

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.

В результате услуг, предоставляемых SAP, никакие изменения в системный ландшафт Заказчика не вносятся.

SAP обеспечивает документирование возможностей оптимизации объема ежедневных услуг поддержки. SAP также анализирует обращения за помощью с целью выявления других областей, доступных для оптимизации. Эта информация обсуждается в ходе контактов между представителями Заказчика и службой поддержки SAP. Обнаружив потенциальную область оптимизации, SAP может дать формальную оценку издержек и расходов и выполнить анализ последствий изменения для нынешнего ландшафта и для работы систем. SAP направляет соответствующему представителю Заказчика рекомендацию в виде Запроса на изменение. Если Заказчик утверждает изменение, его внедрение осуществляется с помощью Процедуры запроса на изменение, с выставлением счетов согласно соответствующему Заказу на изменение.

Заказчик несет полную ответственность за руководство проектом, его разработку и реализацию, планирование объема работ, а также принятие изменений приложений пользователями. Роль SAP в оптимизации осуществляется на основе пополнения персонала: предпринимаются все усилия к комплектованию штата нужными ресурсами с требуемыми наборами функциональных или технических навыков для соответствующих уровней консультаций.

Заказчик назначает своего представителя, который выступает в качестве основной точки контакта с SAP и наделяется правами и полномочиями, необходимыми для принятия решений относительно любых действий Заказчика по данному графику.

В число дополнительных обязанностей Заказчика включается организация сотрудничества и совместной работы.

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

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

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

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.

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.

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

Заказчик отвечает за предоставление SAP документации по его бизнес-процессам в разумно необходимом объеме для выполнения SAP своих обязанностей согласно настоящему Документу по объему.

В соответствии с данным контрактом запросы обрабатываются после отправки в SAP сервисного запроса с подробным описанием. Заказчик должен открыть сервисный запрос на портале Service Market Place.

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

Заказчик обеспечивает добросовестное сотрудничество специалистов своей службы поддержки 3-го уровня с целью своевременного принятия и обработки запросов, поступающих из SAP.

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

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

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

За две недели до начала взаимодействия Заказчик передает в SAP техническую документацию, документацию для конечного пользователя и документацию по бизнес-процессам на английском языке. Если Заказчик не представит всю документацию в срок или переданная документация окажется недостаточно детальной, начало предоставления услуг может быть отложено, и соответственно может быть увеличен объем работ SAP по поддержке.

На протяжении всего периода взаимодействия Заказчик несет ответственность за предоставление SAP документации по его бизнес-процессам в разумно необходимом объеме для выполнения SAP своих обязанностей.

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

[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.

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

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

В течение согласованных сроков обслуживания Заказчик обеспечивает доступность достаточного числа Ключевых пользователей, которые обладают необходимыми знаниями технических аспектов, приложений и бизнес-процессов, а также достаточными навыками общения с Консультантами SAP AMS на согласованном языке поддержки, и передает в SAP список таких пользователей с указанием имени каждого из них, специализации, номера телефона, номера факса и адреса электронной почты. Заказчик гарантирует, что все Ключевые пользователи будут знакомы с процессом поддержки, включая создание и обработку сервисных запросов через портал SAP Service Market Place.

Заказчик назначает по крайней мере одного своего пользователя на роль пользователя OSS с полномочиями на открытие соединения OSS с системами SAP и на настройку сообщений.

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

[При необходимости опишите требования, необходимые для успешного предоставления услуг, и перечислите услуги, которые должны оказываться Заказчиком.]

Персонал

Осуществление взаимодействия потребует совместных усилий обеих сторон – как SAP, так и Заказчика. Заказчик обязуется сформировать группу взаимодействия из числа компетентных специалистов, уполномоченных принимать решения, и предоставить SAP имена и контактные данные всех работников Заказчика и сторонних организаций, назначенных для осуществления взаимодействия.

Заказчик понимает и соглашается с тем, что назначенные Консультанты SAP AMS могут оказывать Услуги в рамках взаимодействия, находясь за пределами предприятия.

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).

SAP сохраняет за собой право по собственному усмотрению заменить любого назначенного Консультанта SAP AMS другим Консультантом SAP AMS, обладающим аналогичными навыками.

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

Заказчик продолжит нести ответственность и назначит по крайней мере одного (1) своего пользователя на роль пользователя OSS с полномочиями на открытие соединения OSS с системами SAP и на настройку сообщений для службы поддержки (сервисных запросов).

Опытные пользователи Заказчика должны быть способны принять первый вызов от конечного пользователя и переадресовать его (или понимать, как его направить) в систему обработки сервисных запросов SAP AMS (или в сервисную службу SAP).

Exhibit G Template for Acceptance Protocol

Дополнение G. Шаблон протокола приемки

Acceptance Protocol

Протокол приемки

Engagement Name:
Working Package:

Имя взаимодействия:
Рабочий пакет:

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

Руководитель проекта заказчика		Менеджер взаимодействий SAP	
№ заказа			
Заказчик	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:

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

Place, Date
SAP Engagement Manager

1. Передача результатов взаимодействия

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

Поставляемый результат услуг	Документ	Дата	Комментарии
Начальный семинар			
Ежемесячный отчет			
Отчет по обеспечению качества ISAE 3402 дважды в год			

Место, дата
Менеджер взаимодействий 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.

Акт приемки

Полученные результаты работ соответствуют взаимным договоренностям, изложенным в контракте. Таким образом, контракт признается выполненным со стороны SAP в полном объеме. Настоящим Заказчик объявляет о приемке выполненных работ.

The activity results show defects, which do not preclude acceptance and which impair the usefulness of the contracts goods, works and services only to an insubstantial extent. These open issues listed below shall be rectified. The Customer hereby declares his acceptance.

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

В представленных результатах имеются дефекты, не препятствующие приемке и лишь в незначительной степени влияющие на практическую ценность товаров, работ и услуг контракта. Ниже перечислены нерешенные проблемы, подлежащие устранению. Настоящим Заказчик объявляет о приемке выполненных работ.

В результатах работ обнаружены существенные дефекты, препятствующие приемке. В приемке отказано. Ниже перечислены нерешенные проблемы.

No.	Ref. to ID	Open Issue	Responsible	Deadline

№	Ссылка на номер	Нерешенная проблема	Ответственный	Срок

Place,
Date

Customer

Место,
дата

Заказчик