## SAP ACTIVEATTENTION SERVICES DESCRIPTION ("ASD")

SAP ActiveAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Licensee in ActiveAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, and advisory on potential architecture transformation driving continuous business improvement within Licensee's lines of business and/or to assist Licensee in the handling of orchestration and operations of Licensee's SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations projects.

The capitalized terms referred to and not defined herein will have the same meaning as they are defined in the Agreement.

**1. Definitions.**

1.1 "Calendar Quarter" means the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

1.2 "Local Office Time" means regular working hours (8:00 am to 6:00 pm) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. Solely with regard to the SAP Service Level Agreement defined herein, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

1.3 "Normal Business Hours" means an eight (8) hour period between 6:00 am and 8:00 pm, Monday thru Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties.

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

1.5 "Support Schedule" means the schedule to the License Agreement for SAP support (i.e. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

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

**2. SAP ActiveAttention Services.** SAP delivers only the SAP ActiveAttention Services ("ActiveAttention Services") specified in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this ASD. SAP ActiveAttention Services consist of the following components.

2.1 **SAP Embedded Services**.

2.1.1 SAP delivers SAP Embedded Services as an onsite team consisting of the SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources shall be available at the Licensee location(s) specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form during Normal Business Hours for the quota of days per period of time specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("Period") per assigned Embedded Resource during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("Embedded Resources Quota"). The assignment of Embedded Resources will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

## OPIS USŁUG SAP ACTIVEATTENTION (ANG. ACTIVEATTENTION SERVICES DESCRIPTION — „ASD")

W ramach Usług SAP ActiveAttention Licencjobiorca może otrzymywać fachowe doradztwo na miejscu i/lub zdalnie w celu zapewnienia mu pomocy w planowaniu zlecenia Usług ActiveAttention, zarządzaniu nim, analizowaniu go i identyfikowaniu obszarów, w których można wprowadzić udoskonalenia biznesowe, a także doradztwa w zakresie potencjalnego przekształcenia architektury. Mają one pomóc Licencjobiorcy w ciągłym doskonaleniu działalności biznesowej i/lub w organizowaniu i prowadzeniu działań w jego środowisku systemowym SAP, wspierając transformację, wdrażanie i aktualizację oprogramowania oraz projekty operacyjne.

Terminy pisane wielką literą, które zostały użyte, ale nie są zdefiniowane w niniejszym dokumencie, zachowują znaczenie przypisane im w Umowie.

**1. Definicje.**

1.1 „Kwartał kalendarzowy" oznacza trzymiesięczny okres kończący się odpowiednio 31 marca, 30 czerwca, 30 września i 31 grudnia danego roku kalendarzowego.

1.2 „Lokalne godziny pracy" oznaczają standardowe godziny pracy (8:00–18:00) w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych przestrzeganym w siedzibie firmy SAP. Strony mogą wspólnie uzgodnić, wyłącznie w odniesieniu do Umowy dotyczącej poziomu usług SAP, że referencyjnymi Lokalnymi godzinami pracy będą godziny pracy obowiązujące w siedzibie jednej ze spółek powiązanych firmy SAP.

1.3 „Zwykłe godziny pracy" oznaczają okres ośmiu (8) godzin pomiędzy godziną 6.00 a 20.00 od poniedziałku do piątku, o ile pisemna umowa pomiędzy stronami nie stanowi inaczej.

1.4 „System produktywny" oznacza system produktywny SAP stosowany na potrzeby obsługi wewnętrznych operacji biznesowych Licencjobiorcy, w którym są zapisywane dane Licencjobiorcy.

1.5 „Plan pomocy technicznej" oznacza załącznik do Umowy licencyjnej dotyczącej pomocy technicznej w zakresie oprogramowania SAP (tj. usługi SAP Standard Support, SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises), mający zastosowanie w odniesieniu do Oprogramowania licencjonowanego na mocy Umowy licencyjnej.

1.6 „Główny problem" oznacza zidentyfikowane i traktowane priorytetowo przez firmę SAP i Licencjobiorcę według standardów SAP problemy lub uszkodzenia, które (i) zagrażają Startowi produktywnemu systemu przedprodukcyjnego lub (ii) mają znaczący wpływ na System produktywny.

**2. Usługi SAP ActiveAttention.** Firma SAP świadczy wyłącznie Usługi ActiveAttention („Usługi ActiveAttention") wyszczególnione w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia odnoszącego się do niniejszego Opisu Usług ActiveAttention. Usługi SAP ActiveAttention obejmują następujące komponenty.

2.1 **Usługi SAP Embedded Services**.

2.1.1 Firma SAP świadczy usługi SAP Embedded Services za pośrednictwem pracującego na miejscu zespołu, w którego skład wchodzą zasoby pomocy technicznej SAP („Wyznaczone zasoby") określone w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia i pełniące opisane poniżej role. Osoby wchodzące w skład Wyznaczonych zasobów będą dostępne w Zwykłych godzinach pracy w lokalizacjach Licencjobiorcy wyszczególnionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia przez liczbę dni określoną w przypadku okresu wskazanego w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia („Okres") w odniesieniu do każdej przydzielonej osoby wchodzącej w skład Wyznaczonych zasobów w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention wskazanym w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia („Liczba dni dostępności Wyznaczonych zasobów"). Przydział Wyznaczonych zasobów nastąpi w terminie

2.1.2 The activities of the assigned Embedded Resource(s) will comprise one or any combination of the following areas to the extent applicable as mutually agreed to by the parties:

**SAP Foundation Technical Quality Manager Activities**

- Understand Licensee's SAP Software solution, business processes.
- Provide advice, guidance and assistance in the following areas:
  - Technical risk management/program management of complex Licensee Software implementation, upgrade and transformation projects
  - SAP release & upgrade strategy that is aligned with Licensee's information technology (IT) strategy
  - Identification of areas for potential reduction in Licensee's total cost of operations; and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Licensee's SAP Software
- Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators ("KPIs")
- Develop and maintain mutually agreed Licensee-specific ActiveAttention Services engagement plans
- Facilitate the performance of the ActiveAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing

**SAP Technical Quality Manager ("TQM")**

- Provide advice, guidance and assistance with agreed to focus areas:
  - SAP support requirements, Licensee support processes and use of SAP support tools (e.g. SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - Integrated end-to-end application lifecycle management
  - Integration validation of complex Licensee solutions
  - Operate the SAP solution more efficiently
  - Solution availability management, monitoring and performance
  - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
  - Incident reduction and/or avoidance
- Track Licensee's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- Provide periodic status and risk reporting at Licensee's project management level
- Assist Licensee in coordinating, tracking and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues
- Manages quality gates for selected focus area projects

2.1.3 All SAP Embedded Services will be coordinated with Licensee's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties hereto. Any such changes to the SAP Embedded Services will in all cases only relate to SAP Embedded Services and no other type of SAP services.

2.2 **SAP Expert Services**.

2.2.1 SAP may provide Innovation Services, Co-Design, Architecture

sześciu (6) tygodni od podpisania Formularza zamówienia. Liczba dni dostępności Wyznaczonych zasobów nie obejmuje okresu urlopu wypoczynkowego pracowników wchodzących w skład Wyznaczonych zasobów.

2.1.2 Czynności wykonywane przez przydzielone osoby wchodzące w skład Wyznaczonych zasobów będą obejmować jeden poniższy obszar lub dowolne połączenie poniższych obszarów w stopniu uzgodnionym pomiędzy stronami:

**Działania Kierownika ds. jakości technicznej usług SAP Foundation**

- Zna rozwiązania stosowane u Licencjobiorcy w zakresie Oprogramowania SAP oraz jego procesy biznesowe.
- Zapewnia doradztwo, wskazówki i pomoc w następujących obszarach:
  - zarządzanie ryzykiem technicznym/zarządzanie programami kompleksowych projektów wdrożeń, uaktualnień i zmian oprogramowania Licencjobiorcy
  - strategia udostępniania wersji i uaktualnień produktów SAP, zgodna ze strategią Licencjobiorcy w zakresie technologii informatycznych
  - identyfikacja obszarów pozwalających na potencjalne ograniczenie całkowitych kosztów działalności Licencjobiorcy oraz potencjału optymalizacji (tj. ciągłego doskonalenia) Oprogramowania SAP Licencjobiorcy
- Zapewnia przejrzyste informacje na temat stanu prac w obszarach kluczowych, w tym raportuje o statusie wspólnie uzgodnionych kluczowych wskaźników efektywności („KPI").
- Opracowuje i prowadzi odpowiednie dla danego Licencjobiorcy plany zlecenia Usług ActiveAttention uzgodnione obopólnie przez strony.
- Ułatwia wykonanie planu zlecenia Usług ActiveAttention, co obejmuje koordynację świadczenia poszczególnych usług oraz zapewnienie odpowiednich zasobów SAP.

**Kierownik ds. jakości technicznej SAP („Technical Quality Manager" — „TQM")**

- Zapewnienie doradztwa, wskazówek i pomocy w następujących uzgodnionych obszarach:
  - wymagania dotyczące pomocy technicznej SAP, procesy wspierania Licencjobiorcy i wykorzystanie narzędzi wsparcia technicznego SAP (np. SAP Note Assistant, SAP Notes Search oraz SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - zintegrowane kompleksowe zarządzanie cyklem życia aplikacji
  - walidację integracji złożonych rozwiązań Licencjobiorcy
  - bardziej efektywną obsługę rozwiązania SAP
  - zarządzanie dostępnością rozwiązań, monitorowanie oraz realizacja zadań
  - plan(y) ograniczenia ryzyka dotyczące krytycznych problemów serwisowych
  - Ograniczenie oraz/lub unikanie niepożądanych incydentów
- Śledzenie wdrożenia przez Licencjobiorcę rekomendacji i planów działania firmy SAP wynikających ze świadczenia usług SAP Expert Services opisanych w niniejszym dokumencie.
- Zapewnianie Licencjobiorcy okresowych raportów na temat stanu i ryzyka na poziomie zarządzania projektami.
- Pomaganie Licencjobiorcy w koordynowaniu, śledzeniu i zgłaszaniu kwestii związanych z ograniczaniem ryzyka technicznego SAP oraz Głównych problemów.
- Zarządzanie kryteriami jakościowymi dla wybranych projektów dotyczących kluczowych obszarów.

2.1.3 Za koordynację wszystkich usług SAP Embedded Services będzie odpowiadać Kierownik ds. umowy wyznaczony przez Licencjobiorcę. Zmiany zakresu usług SAP Embedded Services wymagają uprzedniego pisemnego uzgodnienia przez strony. Jakiekolwiek zmiany usług SAP Embedded Services będą zawsze dotyczyć jedynie usług SAP Embedded Services i nie będą mieć zastosowania do żadnych innych rodzajów usług SAP.

2.2 **Usługi SAP Expert Services**.

2.2.1 Firma SAP może świadczyć usługi Innovation, Co-Design,

Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations, and/or Innovative Business Solutions Support services (collectively "SAP Expert Services") during Normal Business Hours (unless otherwise agreed to in writing by the parties in advance) as may be determined by SAP and Licensee in the agreed to ActiveAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("Expert Services Quota").

2.2.2 Within the Expert Services Quota, Licensee will be entitled to choose any standard SAP Expert Service from SAP's then current portfolio of SAP Expert Services. A listing of SAP's current SAP Expert Services is available at www.sap.com/activeattention-service-list.

2.2.3 To schedule SAP Expert Services, Licensee shall contact the FTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of five (5) weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may also be scheduled based on short-term needs and according to arising project requirements. SAP will calculate the estimated days for a requested SAP Expert Service based on Licensee's information and requirements. This estimate will include preparation and post processing activities. The days used for an SAP Expert Service will be deducted from the Expert Services Quota, where applicable. No time will be deducted from the Expert Services Quota for travel time. In the event the Licensee postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than three (3) weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Licensee's Expert Services Quota.

2.2.4 Licensee shall define a project team and make sure that the relevant contact people are available for the duration of the individual SAP Expert Service deliveries. Such Licensee project teams should be staffed with Licensee's IT Project Manager, concerned business process owners, system administrators, active users, and the persons who are responsible for the implementation of the respective core business processes. The agenda requires the participation of some or all of the Licensee project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will: (i) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service; (ii) the required involvement of Licensee's project team members; and (iii) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

2.2.5 The "Innovative Business Solutions Support" category of SAP Expert Services is only available for the Features (as defined in Exhibit 1) that are covered by IDP Support (described in Section 2.9 below) as a component of an ActiveAttention Services engagement in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.3 **SAP Expertise on Demand.**
2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" or "EoD Services") is a remote service which provides SAP resources to fill Licensee's need for short to medium-term duration (up to a maximum of ten EoD days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are typically beyond the experience of Licensee's staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP license agreement; minor configuration changes of Licensee's SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD

Architecture Planning, Implementation Support, Cyber Security and Compliance, PaaS and DevOps, Safeguarding, End-to-End Operations i/lub usługi Innovative Business Solutions Support (łącznie: „Usługi SAP Expert Services") w czasie Zwykłych godzin pracy (o ile wcześniej strony nie uzgodniły inaczej na piśmie) zgodnie z ustaleniami pomiędzy SAP a Licencjobiorcą zawartymi w uzgodnionym planie zlecenia Usług ActiveAttention, w ramach liczby dni dostępności usług SAP Expert Services w danym Okresie podczas Okresu świadczenia Usług ActiveAttention określonego w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia („Liczba dni dostępności usług Expert Services").

2.2.2 W ramach Liczby dni dostępności usług Expert Services Licencjobiorca będzie uprawniony do wyboru dowolnej standardowej usługi SAP Expert Service wchodzącej w skład aktualnego portfela usług SAP Expert Services. Wykaz bieżących usług SAP Expert Services jest dostępny pod adresem www.sap.com/activeattention-service-list.

2.2.3 Aby zaplanować realizację usług SAP Expert Services, Licencjobiorca powinien skontaktować się z właściwym Kierownikiem ds. jakości technicznej usług SAP Foundation (FTQM) lub wyznaczoną osobą wchodzącą w skład Wyznaczonych zasobów. Firma SAP wymaga zaplanowania realizacji wybranej usługi SAP Expert Services z co najmniej pięciotygodniowym (5-tygodniowym) wyprzedzeniem. Jeżeli będzie to możliwe z punktu widzenia firmy SAP, usługi SAP Expert Services będą mogły zostać zaplanowane z mniejszym wyprzedzeniem, zgodnie z pojawiającymi się na bieżąco wymaganiami dotyczącymi danego projektu. Na podstawie otrzymanych od Licencjobiorcy informacji i wymagań firma SAP obliczy szacunkową liczbę dni wymaganą do wykonania zamówionej usługi SAP Expert Services. We wspomnianych obliczeniach zostaną uwzględnione czynności przygotowawcze i końcowe. W stosownych przypadkach Liczba dni dostępności usług SAP Expert Services zostanie pomniejszona o liczbę dni wykorzystanych na realizację usługi SAP Expert Services. Od Liczby dni dostępności usług SAP Expert Services nie odlicza się czasu podróży. W przypadku gdy Licencjobiorca wstrzyma lub anuluje zamówioną uprzednio usługę SAP Expert Services na mniej niż trzy (3) tygodnie przed datą rozpoczęcia świadczenia takiej Usługi, firma SAP może pomniejszyć przysługującą Licencjobiorcy Liczbę dni dostępności usług SAP Expert Services o liczbę przepracowanych już dni.

2.2.4 Licencjobiorca określi skład zespołu projektowego i zapewni dostępność odpowiednich osób kontaktowych przez okres świadczenia poszczególnych usług SAP Expert Services. W skład wspomnianych zespołów projektowych Licencjobiorcy powinny wchodzić następujące osoby: Kierownik projektu informatycznego ze strony Licencjobiorcy, zaangażowani w projekt właściciele procesów biznesowych, administratorzy systemu, aktywni użytkownicy oraz osoby odpowiedzialne za wdrażanie odpowiednich podstawowych procesów biznesowych. Terminarz wymaga udziału części bądź całego zespołu projektowego Licencjobiorcy. Przed rozpoczęciem świadczenia usług SAP Expert Services Kierownicy ds. umowy: (i) uzgodnią bardziej sformalizowany terminarz realizacji usług SAP Expert Service, (ii) uzgodnią zakres wymaganego zaangażowania członków zespołu projektowego Licencjobiorcy, oraz (iii) określą wszelkie warunki wstępne dotyczące Oprogramowania SAP niezbędnego do realizacji usług SAP Expert Services.

2.2.5 Kategoria usług SAP Expert Services „Innovative Business Solutions Support" jest dostępna tylko w przypadku Funkcji (określonych w Załączniku 1) objętych Pomocą techniczną IDP (opisaną w poniższej sekcji 2.9) jako element zlecenia Usług ActiveAttention w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.

2.3 **Usługa SAP Expertise on Demand.**
2.3.1 Usługa SAP Expertise on Demand („EoD" lub „Usługa EoD") jest usługą zdalną, w ramach której SAP udostępnia Licencjobiorcy swoje zasoby w celu realizacji zapotrzebowania Licencjobiorcy na krótko- i średnioterminowe zadania (obejmujące nie więcej niż dziesięć dni świadczenia usługi EoD). Zadania te dotyczą złożonych technicznie lub nietypowych kwestii, zazwyczaj wykraczających poza zakres kompetencji personelu Licencjobiorcy, takich jak: drobne modyfikacje Oprogramowania SAP (zdefiniowane w odpowiedniej umowie licencyjnej SAP), drobne zmiany konfiguracji

Services do not include: (i) reaction on Licensee incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or (ii) Features developed by SAP Innovative Business Solutions. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the ActiveAttention Services Term specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("EoD Quota").

systemu Oprogramowania SAP Licencjobiorcy, przekazywanie wiedzy na temat Oprogramowania SAP itp. Usługi EoD nie obejmują: (i) reakcji na zdarzenia zgłoszone przez Licencjobiorcę, ponieważ są one objęte planem pomocy technicznej do Umowy licencyjnej; ani (ii) Funkcji opracowanych przez dział SAP Innovative Business Solutions. Usługi EoD będą świadczone w Zwykłych godzinach pracy przez Liczbę dni dostępności usług EoD na każdy Okres w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention wskazanym w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia („Liczba dni dostępności usług EoD").

2.3.2 To engage EoD Services, Licensee will submit an EoD task request to SAP through Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Licensee is requesting SAP's assistance ("EoD Task"). SAP shall then analyze Licensee's EoD Task request. Licensee understands and accepts that SAP may reject an EoD Task submitted by Licensee if the request does not constitute an actual EoD Task in accordance with this Section 2.3 or if the EoD Task cannot be realized due to technical or legal implications. Where the EoD Task can be realized by SAP, SAP shall submit an action plan for completion of the EoD Task to Licensee. In the event Licensee accepts an action plan and wishes to have SAP commence work, SAP shall provide an estimated duration (in hours, subject to a minimum duration of four (4) hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Licensee's acceptance of the estimate, SAP shall commence work on completing the EoD Task in accordance with the action plan. The actual hours used to perform an accepted EoD Task will be deducted from the EoD Quota. EoD Services cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.

2.3.2 W celu zamówienia Usług EoD Licencjobiorca powinien przedłożyć firmie SAP zlecenie realizacji zadania EoD za pośrednictwem swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition, opisując zadanie i podając informacje pomocnicze dotyczące zadania EoD, w związku z którym zwraca się do SAP o wsparcie („Zadanie EoD"). Firma SAP przeanalizuje wówczas zgłoszone przez Licencjobiorcę zlecenie realizacji Zadania EoD. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że firma SAP może odmówić realizacji Zadania EoD zleconego przez Licencjobiorcę w przypadku, gdy zlecenie nie spełni wymogów Zadania EoD zgodnie z niniejszą sekcją 2.3 lub gdy Zadanie EoD nie będzie mogło zostać zrealizowane z uwagi na implikacje techniczne lub prawne. W przypadku, gdy realizacja Zadania EoD będzie możliwa, firma SAP przedstawi Licencjobiorcy plan działania dotyczący jego wykonania. Jeżeli Licencjobiorca zaakceptuje plan działania i zleci rozpoczęcie prac, firma SAP przedstawi oszacowanie czasu koniecznego do wykonania zadania (w godzinach, z zastrzeżeniem minimalnego 4-godzinnego okresu realizacji zaakceptowanego Zadania EoD). Po zaakceptowaniu przez Licencjobiorcę przedstawionego oszacowania firma SAP rozpocznie prace nad realizacją Zadania EoD zgodnie z planem działania. Faktyczna liczba godzin wykorzystanych na wykonanie zatwierdzonego Zadania EoD zostanie odjęta od Liczby dni dostępności usług EoD. Usług EoD nie można wykorzystywać na potrzeby realizacji usług SAP Expert Services wymienionych powyżej w sekcji 2.2.

2.3.3 SAP shall use commercially reasonable efforts to fulfill EoD Task requests submitted by Licensee, however, SAP does not guarantee that it can or will fulfill every EoD Task request submitted by Licensee and SAP will have no liability in the event it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP shall notify Licensee in the event it cannot fulfill an EoD Task request. In the event SAP commences work on an EoD Task and subsequently determines that it cannot or will not fulfill such EoD Task, SAP shall provide Licensee with a written explanation of the reasons for such action.

2.3.3 Firma SAP podejmie ekonomicznie uzasadnione działania w celu realizacji zleceń dotyczących Zadań EoD złożonych przez Licencjobiorcę, niemniej jednak nie gwarantuje realizacji każdego zlecenia dotyczącego Zadania EoD złożonego przez Licencjobiorcę i nie będzie ponosić odpowiedzialności w przypadku niemożności realizacji lub niezrealizowania zlecenia dotyczącego Zadania EoD. Firma SAP powiadomi Licencjobiorcę w sytuacji, gdy realizacja zlecenia dotyczącego Zadania EoD nie będzie możliwa. W sytuacji, gdy firma SAP rozpocznie pracę nad Zadaniem EoD, a następnie stwierdzi, że nie zakończy Zadania albo uzna, że nie ma możliwości jego zakończenia, Licencjobiorca otrzyma od firmy SAP pisemne wyjaśnienie przyczyn takiego stanu rzeczy.

2.4 **SAP On-Call Duty Services.**

2.4.1 SAP On-Call Duty Services offer Licensee remote access to a contact person within SAP's support organization to support Licensee with critical business processes, upon request. Such SAP On-Call Duty Services contact will be available for the quota of SAP On-Call Duty Services sessions per Period during the ActiveAttention Services Term specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

2.4 **Usługi SAP On-Call Duty.**

2.4.1 Usługi SAP On-Call Duty zapewniają Licencjobiorcy zdalny dostęp do osoby kontaktowej w dziale pomocy technicznej SAP w celu udzielenia Licencjobiorcy wsparcia w zakresie krytycznych procesów biznesowych w razie potrzeby. Usługi SAP On-Call Duty będą świadczone przez określoną liczbę sesji SAP On-Call Duty Services w danym Okresie przez Okres świadczenia Usług ActiveAttention określony w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia („Liczba sesji On-Call Duty").

2.4.2 An SAP On-Call-Duty Services session is:

- either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Licensee's local time zone
- or Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Licensee's local time zone

2.4.2 Sesja usług SAP On-Call Duty jest przeprowadzana:

- albo od poniedziałku do niedzieli od 8.00 do 20.00 tego samego dnia w strefie czasowej Licencjobiorcy
- albo od poniedziałku do niedzieli od 20.00 do 8.00 kolejnego dnia w strefie czasowej Licencjobiorcy

2.4.3 To schedule SAP On-Call Duty Services Licensee shall make a request in writing to the TQM or the designated Embedded Resource. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to five (5) weeks advance notice.

2.4.3 Aby zaplanować sesje SAP On-Call Duty, Licencjobiorca powinien zgłosić odpowiednie zapotrzebowanie na piśmie Kierownikowi ds. jakości technicznej (TQM) lub właściwej osobie wchodzącej w skład Wyznaczonych zasobów. Planowanie sesji SAP On-Call Duty wymaga powiadomienia z pięciotygodniowym wyprzedzeniem.

2.5 **SAP Service Level Agreement.**

2.5.1 SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP ActiveAttention Services engagement to licensees who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Licensees under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.

The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for Licensee installations and system id ("SIDs") combinations specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.

2.5.2 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Incidents ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions, or Top-Issues and for each circumstance a workaround is not available.

b. Priority 2 Incidents ("High"). SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions and/or tasks.

c. For further information on assigning priority levels see SAP Note 67739 available in the SAP Notes Database on SAP's Customer Support website at http://support.sap.com/notes.

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

2.5 **Umowa dotycząca poziomu usług firmy SAP (SLA).**

2.5.1 Umowa dotycząca poziomu usług SAP jest dostępna jako składnik umowy na Usługi SAP ActiveAttention dla Licencjobiorców korzystających z Planu pomocy technicznej usług SAP Product Support for Large Enterprises („PSLE"). W przypadku Licencjobiorców, którzy zawarli z firmą SAP umowę dotyczącą usług SAP Enterprise Support, Umowa dotycząca poziomu usług SAP będzie odpowiadać warunkom tamtej umowy.

Poniższe zobowiązania wynikające z Umowy dotyczącej poziomu usług („Umowa SLA") mają zastosowanie do wszystkich zdarzeń zgłaszanych przez Licencjobiorcę, które zostały zaakceptowane przez firmę SAP z priorytetem 1 lub 2 i spełniają warunki wstępne określone w niniejszym dokumencie w odniesieniu do instalacji Licencjobiorcy oraz kombinacji identyfikatorów systemów („SID") wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia. Umowy te wchodzą w życie w pierwszym pełnym kwartale kalendarzowym od daty podpisania Formularza zamówienia.

2.5.2 Umowy SLA w odniesieniu do Czasu reakcji początkowej:

a. Zdarzenia o priorytecie 1 („bardzo wysoki"). Firma SAP zareaguje na zdarzenia o priorytecie 1 w ciągu jednej (1) godziny od otrzymania zgłoszenia takich zdarzeń (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu). Zdarzenie otrzymuje priorytet 1, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla realizacji standardowych transakcji biznesowych i uniemożliwia wykonywanie pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla działalności firmy. Dzieje się tak zazwyczaj w następujących przypadkach: całkowita awaria systemu, nieprawidłowe działanie głównych funkcji systemu SAP lub wystąpienie Głównych problemów, a także gdy w żadnym ze zgłoszonych przypadków nie jest możliwe obejście.

b. Zdarzenia o priorytecie 2 („wysoki"). Firma SAP zobowiązuje się do reakcji na zdarzenia o priorytecie 2 w ciągu czterech (4) godzin od otrzymania zgłoszeń o takich zdarzeniach w Lokalnych godzinach pracy firmy SAP. Incydent otrzymuje priorytet 2, jeśli ma on istotny wpływ na standardowe transakcje biznesowe i uniemożliwia realizację niezbędnych zadań. Incydent polega na wystąpieniu nieprawidłowości w działaniu lub braku działania funkcji, które są wymagane do wykonywania takich transakcji i/lub zadań.

c. Więcej informacji na temat nadawania priorytetów można znaleźć w nocie SAP nr 67739 dostępnej w Bazie danych not SAP w witrynie SAP Customer Support pod adresem http://support.sap.com/notes.

2.5.3 Umowa SLA dotycząca czasu wykonania Czynności korygującej w przypadku zdarzeń o priorytecie 1: firma SAP przedstawi rozwiązanie, obejście lub plan działania („Czynność korygująca"), które umożliwią rozwiązanie problemu związanego ze zgłoszonym przez Licencjobiorcę zdarzeniem o priorytecie 1 w ciągu czterech (4) godzin od otrzymania przez firmę SAP zgłoszenia takiego zdarzenia o priorytecie 1 (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu). Jeśli w ramach Czynności korygującej do Licencjobiorcy zostanie przesłany plan działania, taki plan powinien zawierać następujące informacje: (i) stan procedury obsługi zdarzenia; (ii) planowane kolejne kroki, łącznie z wyznaczeniem odpowiedzialnych osób ze strony firmy SAP; (iii) czynności wspierające proces obsługi zdarzenia wymagane ze strony Licencjobiorcy; (iv) w możliwym zakresie — planowane daty przeprowadzenia czynności przez firmę SAP; oraz (v) datę i godzinę następnej aktualizacji statusu przez firmę SAP. Późniejsze aktualne informacje o statusie powinny obejmować podsumowanie działań podjętych do tego czasu, planowane kolejne kroki oraz dzień i godzinę kolejnych aktualnych informacji o statusie. Umowa SLA dotycząca Czynności korygującej ma zastosowanie tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której zdarzenie jest przetwarzane w firmie SAP („Czas przetwarzania"). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, w którym zdarzenie ma status „Czynność klienta" lub „Rozwiązanie proponowane przez SAP", gdzie: (a) status „Czynność klienta" oznacza, że incydent został przekazany Licencjobiorcy; (b) status „Rozwiązanie proponowane przez SAP" oznacza, że firma SAP zapewniła Czynność korygującą zgodnie z opisem w niniejszym dokumencie. Warunki umowy SLA

2.5.4 Prerequisites and Exclusions.

a. Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all incidents: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 below, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with SAP's then current incident processing log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

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

2.5.5 Service Level Credit.

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

2.5.5.2 Subject to Section 2.5.5.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "SLA Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving

dotyczącej Czynności korygującej uznaje się za spełnione, jeżeli firma SAP zaproponuje rozwiązanie (status „Rozwiązanie proponowane przez SAP"), obejście lub plan działania w ciągu czterech (4) godzin czasu przetwarzania, bądź jeżeli Licencjobiorca zgodzi się obniżyć priorytet zdarzenia.

2.5.4 Warunki wstępne i wyłączenia.

a. Warunki wstępne. Umowy SLA obowiązują tylko wtedy, gdy są spełnione następujące warunki wstępne w odniesieniu do zdarzeń: (i) we wszystkich przypadkach (z wyjątkiem analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego zgodnie z sekcją 2.6 poniżej) zdarzenia muszą być związane z wersjami Oprogramowania SAP, które zostały zaklasyfikowane przez firmę SAP ze statusem dostawy „nieograniczona dostępność"; (ii) zdarzenia są zgłaszane przez Licencjobiorcę w języku angielskim za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą procedurą ich raportowania; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP nr 16018 lub późniejszymi notami ją zastępującymi), które są niezbędne do podjęcia przez firmę SAP działań w związku ze zgłoszonym zdarzeniem; (iii) zdarzenia muszą być związane z taką wersją produktu Oprogramowania SAP, która jest objęta Standardowymi usługami serwisowymi lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi. W przypadku zdarzeń o priorytecie 1 Licencjobiorca musi spełnić następujące dodatkowe warunki wstępne: (a) problem i jego wpływ na działalność biznesową muszą być opisane wystarczająco szczegółowo, aby firma SAP mogła dokonać jego oceny; (b) Licencjobiorca musi umożliwić firmie SAP (całodobowo i przez siedem (7) dni w tygodniu) dostęp do osoby upoważnionej do kontaktu, która posługuje się językiem angielskim oraz jest odpowiednio przeszkolona i ma wiedzę wystarczającą do udzielenia pomocy w zakresie obsługi zdarzenia o priorytecie 1, zgodnie z określonymi w niniejszym dokumencie obowiązkami Licencjobiorcy; oraz (c) Licencjobiorca jest zobowiązany do wyznaczenia osoby upoważnionej do kontaktu na potrzeby nawiązania zdalnego połączenia z systemem i dostarczenia firmie SAP niezbędnych danych do logowania.

b. Wyłączenia. Wyłączenia z zakresu umów SLA obejmują następujące rodzaje zdarzeń o priorytecie 1: (i) zdarzenia związane z wydaniem, wersją i/lub zakresem funkcji oprogramowania opracowanym specjalnie dla Licencjobiorcy (w tym między innymi opracowanym przez dział SAP Innovative Business Solutions i/lub spółki zależne SAP) z wyjątkiem kodu niestandardowego opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP; (ii) zdarzenia związane z wersjami krajowymi, które są realizowane jako dodatki, rozszerzenia lub modyfikacje dla partnerów; takie zdarzenia zostają wyraźnie wyłączone, nawet jeśli wspomniane wersje krajowe zostały utworzone przez SAP lub podmiot powiązany SAP; (iii) zdarzenia, których przyczyną źródłową nie jest nieprawidłowe działanie, ale brak zakresu funkcji („zlecenie projektowe"), lub zdarzenie przypisane do zlecenia konsultingowego.

2.5.5 Ulga z tytułu poziomu usług.

2.5.5.1 Określone powyżej obowiązki firmy SAP wynikające z umów dotyczących poziomu usług (SLA) zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w dziewięćdziesięciu pięciu procentach (95%) przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich umów dotyczących poziomu usług w danym kwartale kalendarzowym. W sytuacji, gdy Licencjobiorca zgłosi mniej niż dwadzieścia (20) zdarzeń (ogółem w odniesieniu do wszystkich Umów SLA) zgodnie z określonymi powyżej Umowami SLA w dowolnym Kwartale kalendarzowym w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention, uzna, że firma SAP spełniła swoje zobowiązania zawarte w Umowie SLA (jak opisano powyżej), jeśli firma SAP nie przekroczyła okresu podanego w Umowie SLA w przypadku więcej niż jednego zdarzenia w stosownym Kwartale kalendarzowym.

2.5.5.2 Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w sekcji 2.5.5.1 powyżej, w przypadku niedotrzymania terminów określonych w Umowie SLA („Niedotrzymanie terminu SLA") obowiązują następujące zasady i procedury: (i) Licencjobiorca poinformuje firmę SAP na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania

the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the PSLAs; (iv) subject to this Section 2.5.5, if based on the report, an SLA Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next ActiveAttention Service Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's ActiveAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's ActiveAttention Service Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.5.5 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

terminu SLA; (ii) firma SAP zbada każde takie roszczenie Licencjobiorcy i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność jego roszczenia; (iii) Licencjobiorca udzieli firmie SAP odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania umów SLA; (iv) z zastrzeżeniem niniejszej sekcji 2.5.5, jeśli na podstawie raportów zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu SLA przez firmę SAP, na następnej fakturze Licencjobiorcy z tytułu Opłat za Usługi ActiveAttention zostanie uwzględniona Ulga z tytułu poziomu usług w wysokości dwudziestu pięciu setnych procenta (0,25%) Opłaty Licencjobiorcy za Usługi ActiveAttention w danym Kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu SLA. Maksymalna wysokość Ulgi z tytułu poziomu usług w jednym Kwartale kalendarzowym wynosi pięć procent (5%) Opłaty Licencjobiorcy za Usługi ActiveAttention w takim Kwartale kalendarzowym. Licencjobiorca ponosi odpowiedzialność za powiadomienie firmy SAP o wszelkich przysługujących mu Ulgach z tytułu poziomu usług w ciągu 1 (jednego) miesiąca od zakończenia Kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Niedotrzymanie terminu SLA. Jeśli do firmy SAP nie wpłynie uzasadnione pisemne roszczenie dotyczące Ulgi z tytułu niedotrzymania gwarantowanego poziomu usług od Licencjobiorcy, nie zostaną zapłacone żadne kary pieniężne. Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszej sekcji 2.5.5 stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Licencjobiorcy w związku z domniemanym lub rzeczywistym Niedotrzymaniem terminu SLA.

2.6 **SAP Root Cause Analysis for Custom Code.**

2.6.1 For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis and may provide guidance for incident resolution, according to the SLA's stated in Sections 2.5.2 and 2.5.3 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Licensee installations and SID combinations listed in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form that are submitted by Licensee in accordance with Section 2.5.4(a) above. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.4(a) above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Licensee's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards) in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system. Notwithstanding anything else stated herein to the contrary, SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Licensee custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Licensee's custom code. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Licensee's custom code regardless of who created Licensee's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.

2.6 **Analiza pierwotnych przyczyn dotyczących kodu niestandardowego SAP.**

2.6.1 W przypadku kodu niestandardowego Licencjobiorcy opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP firma SAP zapewnia analizę pierwotnych przyczyn w ramach pomocy technicznej o krytycznym znaczeniu dla funkcjonowania przedsiębiorstwa i może przekazywać wskazówki dotyczące obsługi zdarzenia zgodnie z Umowami SLA określonymi w sekcjach 2.5.2 i 2.5.3, które mają zastosowanie do zdarzeń o priorytecie 1 i priorytecie 2 związanych z kombinacjami instalacji Licencjobiorcy oraz identyfikatorów SID wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia, przesłanych przez Licencjobiorcę zgodnie z powyższą sekcją 2.5.4 lit. (a). Oprócz określonych powyżej w sekcji 2.5.4 lit. (a) warunków wstępnych Umów SLA warunkiem uzyskania usługi analizy pierwotnych przyczyn dotyczących kodu niestandardowego SAP jest udokumentowanie kodu niestandardowego Licencjobiorcy zgodnie z aktualnie obowiązującymi standardami SAP (więcej informacji można znaleźć na stronie http://support.sap.com/supportstandards) w systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition Licencjobiorcy. Niezależnie od jakichkolwiek postanowień niniejszego dokumentu stanowiących inaczej, uznaje się, że firma SAP dotrzymała umowy SLA dotyczącej Czynności korygującej opisanej powyżej w przypadku zdarzeń o priorytecie 1 związanych z kodem niestandardowym Licencjobiorcy poprzez ustalenie możliwych pierwotnych przyczyn zdarzenia i/lub wady kodu niestandardowego Licencjobiorcy. Usługa analizy pierwotnych przyczyn dotyczących kodu niestandardowego SAP nie obejmuje wykonywania korekt, obejść ani obsługi zdarzeń dotyczących kodu niestandardowego Licencjobiorcy, niezależnie od tego, kto jest twórcą tego kodu. Dział SAP Innovative Business Solutions może dostarczyć korekty lub zapewnić obsługę zdarzeń dotyczących Funkcji na podstawie odrębnej umowy.

2.7 **SAP Product Engineer on Demand Services.**

2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Services ("PED Services") is a remote service, unless otherwise agreed, which provides access to an SAP support engineer ("Product Engineer") for advice in, but not limited to, the following areas: (i) analysis of incidents or issues; (ii) issue resolution/workarounds; (iii) best practices; (iv) software design. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Licensee installations specified in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.7.2 Licensee shall initiate PED Services by submitting incidents, in English, via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in

2.7 **Usługi SAP Product Engineer on Demand.**

2.7.1 Usługi SAP Product Engineer on Demand („Usługi PED") to usługi zdalne, o ile nie uzgodniono inaczej, w ramach których zapewniany jest dostęp do serwisanta SAP („Inżynier ds. produktu") w celu uzyskania porad m.in. w następujących obszarach: (i) analiza zdarzeń lub problemów; (ii) rozwiązywanie/obchodzenie problemów; (iii) najlepsze praktyki; (iv) projektowanie oprogramowania. Usługi PED świadczone są wyłącznie na potrzeby składników aplikacji Systemu produktywnego oraz odpowiednich instalacji Licencjobiorcy wyszczególnionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia.

2.7.2 Licencjobiorca inicjuje Usługi PED, zgłaszając zdarzenia w języku angielskim za pomocą oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z aktualnie obowiązującą procedurą SAP dotyczącą rejestrowania w ramach przetwarzania zdarzeń, obejmującą podanie odpowiednich danych. Następnie

which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to: (i) incidents related to the application components specified in the ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; and (ii) incidents related to application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

kontaktuje się z Inżynierem ds. produktu i przekazuje stosowny numer zdarzenia, w przypadku którego Inżynier ds. produktu ma podjąć działania. Usługi PED mają zastosowanie wyłącznie do: (i) zdarzeń związanych ze składnikami aplikacji wyszczególnionymi w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia, które zostały sklasyfikowane przez firmę SAP ze statusem „nieograniczona dostawa", oraz (ii) zdarzeń związanych z wersjami składników aplikacji, które są objęte Standardowymi usługami serwisowymi lub Rozszerzonymi usługami serwisowymi.

2.7.3 PED Services do not include implementation services or delivery of remote services available under a Support Schedule. In addition, PED Services do not apply to: i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Licensee (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries); ii) country versions that are not part of the Production System application components and instead are realized by partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

2.7.3 Usługi PED nie obejmują usług wdrożeniowych ani świadczenia usług zdalnych dostępnych na mocy Planu pomocy technicznej. Ponadto Usługi PED nie mają zastosowania do: (i) zdarzeń związanych z wydaniem, wersją i/lub zakresami funkcji składników aplikacji Systemu produktywnego opracowanymi specjalnie dla Licencjobiorcy (w tym między innymi rozwiązań opracowanych przez dział SAP Innovative Business Solutions i/lub spółki zależne SAP); (ii) wersji krajowych, które nie stanowią składników aplikacji Systemu produktywnego, ale są realizowane w formie dodatków, rozszerzeń lub modyfikacji partnerów; takie wersje są wyraźnie wyłączone, nawet jeśli zostały utworzone przez SAP lub podmiot powiązany SAP; (iii) zdarzeń, których źródłową przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie systemu, ale brak zakresu funkcji („zlecenie projektowe"), lub zdarzeń przypisanych do zlecenia konsultingowego.

2.7.4 SAP will assign one (1) Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form within four (4) weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an eight (8) hour period between 8:00 am to 6:00 pm during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by the SAP registered office associated with the installation covered under PED Services ("PED Office Time").

2.7.4 Firma SAP przydzieli jednego (1) Inżyniera ds. produktu do każdej kombinacji składnika aplikacji Systemu produktywnego i instalacji określonej w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia w ciągu czterech (4) tygodni od Daty rozpoczęcia świadczenia Usług PED. Inżynierowie ds. produktu będą dostępni przez osiem (8) godzin, pomiędzy godz. 8:00 a 18:00 w zwykłe dni robocze, zgodnie ze stosownym harmonogramem dni świątecznych stosowanym w siedzibie SAP powiązanej z instalacją objętą Usługami PED („Godziny pracy PED").

2.7.5 Licensee may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise ("License PED Contact(s)") per Productive System application component and installation number combination specified in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee PED Contact Person (or the authorized representative of the Licensee PED Contact) can be contacted at any time. Licensees PED Contact(s) will be Licensee's authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee PED Contact(s).

2.7.5 Licencjobiorca może wyznaczyć w swoim SAP Customer Center of Expertise wykwalifikowane osoby kontaktowe posługujące się językiem angielskim (maksymalna liczba osób jest określona w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia) („Osoby kontaktowe ds. usług PED u Licencjobiorcy") na każdą kombinację składnika aplikacji Systemu produktywnego i numeru instalacji, określoną w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention dołączonej do Formularza zamówienia. Licencjobiorca przekaże dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) umożliwiające całodobowy kontakt z Osobą kontaktową ds. usług PED u Licencjobiorcy (lub jej upoważnionym przedstawicielem). Osoby kontaktowe ds. usług PED w firmie Licencjobiorcy będą jego upoważnionymi przedstawicielami uprawnionymi do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Licencjobiorcy lub doprowadzenia do podjęcia takich decyzji bez zbędnej zwłoki. Usługi PED będą świadczone wyłącznie Osobom kontaktowym ds. usług PED w firmie Licencjobiorcy.

2.7.6 As preparation for delivery of PED Services, Licensee's PED Contact and the assigned Product Engineer(s) shall jointly perform one mandatory set-up service for the covered Production System application component and installation combinations. This set-up service will be based upon SAP standards and documentation.

2.7.6 W ramach przygotowania do realizacji Usług PED Osoba kontaktowa ds. usług PED u Licencjobiorcy wykona wspólnie z wyznaczonymi Inżynierami ds. produktu jedną obowiązkową usługę konfiguracji odpowiednich kombinacji składnika aplikacji Systemu produktywnego i instalacji. Usługa konfiguracji będzie oparta na standardach i dokumentacji SAP.

2.8 **SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM – Basic") Services.**

2.8.1 SAP will provide access to an English speaking named contact within SAP's support organization ("SAP Incident Manager"), between 8:30 am to 5:30 pm local time, Monday through Friday, unless otherwise agreed to in writing by the parties, to support Licensee in optimizing processing Priority 1 and Priority 2 incidents as defined in the applicable SAP Support Agreement. The assignment of the SAP Incident Manager will occur within six (6) weeks after execution of the Order Form.

2.8 **Usługi SAP Accelerated Incident Management — usługi podstawowe („Usługi podstawowe AIM").**

2.8.1 SAP zapewni dostęp do wyznaczonych osób z działu pomocy technicznej SAP posługujących się językiem angielskim („Kierownik SAP ds. zdarzeń") w godzinach od 08:30 do 17:30 czasu lokalnego od poniedziałku do piątku, o ile nie zostało inaczej uzgodnione przez strony na piśmie, aby zapewnić Licencjobiorcy wsparcie w optymalizacji przetwarzania zdarzeń o priorytecie 1 i 2 zgodnie z definicją zawartą w odpowiedniej Umowie o świadczenie usług pomocy technicznej SAP. Przypisanie Kierownika SAP ds. zdarzeń nastąpi w terminie 6 (sześciu) tygodni od podpisania odpowiedniego Formularza zamówienia.

2.8.2 The SAP Incident Manager provides: (i) incident activity and

2.8.2 Kierownik SAP ds. zdarzeń zapewnia: (i) monitorowanie

status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents; (ii) trend reporting of Licensee's incident situation on all incident priorities of selected systems; (iii) incident management process empowerment session(s); and (iv) periodic remote meetings with Licensee to review the status of Licensee incidents.

działań dotyczących zdarzeń i ich statusu w przypadku zdarzeń o priorytecie 1 i 2; (ii) raportowanie tendencji zdarzeń Licencjobiorcy związanych ze zdarzeniami o wszystkich priorytetach z wybranych systemów; (iii) sesje aktywacji procesu zarządzania zdarzeniami; oraz (iv) okresowe zdalne spotkania z Licencjobiorcą organizowane w celu analizy statusu zdarzeń zgłoszonych przez Licencjobiorcę.

2.8.3 In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP's support organization to remotely coordinate and/or assist a Licensee designated management contact ("Licensee Contact") with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately one (1) hour following Licensee's request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Licensee's Contact and will remain engaged until the earliest of the following: (i) resolution or workaround of the Priority 1 incident; (ii) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or (iii) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

2.8.3 Ponadto SAP udostępni kierownika ds. sytuacji krytycznych w dziale pomocy technicznej SAP, którego zadaniem będzie zdalne koordynowanie i/lub udzielanie pomocy osobie kontaktowej wyznaczonej spośród kadry zarządzającej Licencjobiorcy („Osoba kontaktowa Licencjobiorcy") w zakresie zdarzeń o priorytecie 1. Osobę taką SAP wyznaczy w ciągu ok. 1 (jednej) godziny od otrzymania od Licencjobiorcy żądania udokumentowanego w zgłoszeniu wystąpienia zdarzenia o priorytecie 1. Przydzielony kierownik ds. sytuacji krytycznych będzie dostępny dla Osoby kontaktowej Licencjobiorcy i pozostanie do dyspozycji do momentu, gdy wystąpi najwcześniejsze z poniższych zdarzeń: (i) rozwiązanie lub obejście zdarzenia o priorytecie 1; (ii) obniżenie priorytetu zdarzenia do poziomu poniżej priorytetu 1; lub (iii) uzgodnienie przez strony, że wyznaczona przez SAP osoba zostaje zwolniona z obowiązku dostępności.

2.8.4 AIM – Basic Services will be provided solely for the select productive Licensee installation and system id (SID) combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the SAP ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. All productive SID's under the same Licensee installation must be included in the Licensee installations and SID combinations covered by AIM – Basic Services hereunder. Licensee may select AIM – Basic Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.8.4 Usługi podstawowe AIM będą świadczone wyłącznie w przypadku wybranych kombinacji produktywnych instalacji Licencjobiorcy oraz identyfikatorów systemu (SID) i/lub kombinacji Usług SAP w chmurze i instalacji wymienionych w Dokumentacji zakresu usług SAP ActiveAttention do Formularza zamówienia. Wszystkie produktywne SID w ramach tej samej instalacji Licencjobiorcy muszą zostać uwzględnione w kombinacjach instalacji Licencjobiorcy i SID objętych niniejszymi Usługami podstawowymi AIM na podstawie niniejszego dokumentu. Licencjodawca może wybrać Usługi podstawowe AIM dla takich Usług SAP w chmurze określonych w nocie SAP nr 2649568.

2.8.5 Licensee may designate up to three (3) qualified English-speaking contacts ("Licensee AIM Contact(s)") and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Licensee AIM Contact can be contacted. AIM – Basic Services will be delivered exclusively to the assigned Licensee AIM Contact(s).

2.8.5 Licencjobiorca może wyznaczyć maksymalnie 3 (trzy) wykwalifikowane osoby kontaktowe posługujące się językiem angielskim („Osoby kontaktowe Licencjobiorcy ds. usług AIM"). Licencjobiorca przekaże dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu) umożliwiające kontakt z Osobą kontaktową Licencjobiorcy ds. usług AIM. Usługi podstawowe AIM będą świadczone wyłącznie wyznaczonym Osobom kontaktowym Licencjobiorcy ds. usług AIM.

2.8.6 As preparation for delivery of AIM – Basic Services, Licensee's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform one (1) initial remote set-up meeting.

2.8.6 W ramach przygotowań do świadczenia Usług podstawowych AIM Osoby kontaktowe Licencjobiorcy ds. usług AIM oraz wyznaczony Kierownik SAP ds. zdarzeń odbędą wspólnie 1 (jedno) wstępne prowadzone zdalnie spotkanie na temat konfiguracji.

2.9 **SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("IDP Support").** IDP Support provides incident handling support services as described in the Exhibit 1 attached hereto for all Features delivered to, and accepted by Licensee, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form or a Statement(s) of Work (SOWs) specified in an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form ("IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s)") excluding software to which special support agreements apply (which includes, but is not limited to, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises).

2.9 **Usługa SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions („Pomoc techniczna IDP").** Pomoc techniczna IDP obejmuje usługi pomocy technicznej w zakresie obsługi zdarzeń zgodnie z opisem w Załączniku 1 do niniejszego dokumentu w zakresie wszystkich Funkcji dostarczonych Licencjobiorcy i zaakceptowanych przez niego zgodnie z Dokumentacją zakresu opracowywania rozwiązań SAP Innovative Business Solutions na podstawie Formularza zamówienia lub Deklaracji zakresu prac (DZP) wyszczególnionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia („Dokumentacja zakresu lub DZP objęte pomocą techniczną IDP") z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie umowy dotyczące specjalnej pomocy technicznej (w tym między innymi SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises).

**3. <u>Engagement Management</u>.**

3.1 Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned FTQM. Licensee's Engagement Manager will be English speaking and empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay. Such Engagement Managers shall cooperate closely with each other to administer the terms of the Agreement. ActiveAttention Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Licensee's Engagement Manager

**3. <u>Zarządzanie umową</u>.**

3.1 Każda ze stron wyznaczy Kierownika ds. umowy. Kierownik ds. umowy ze strony firmy SAP będzie wyznaczonym Kierownikiem ds. jakości technicznej usług SAP Foundation (FTQM). Kierownik ds. umowy ze strony Licencjobiorcy będzie komunikować się w języku angielskim i będzie upoważniony do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Licencjobiorcy lub doprowadzania do podjęcia takich decyzji bez nieuzasadnionych opóźnień. Kierownicy ds. umowy będą ze sobą ściśle współpracować w celu realizacji warunków Umowy. Wszystkie Usługi ActiveAttention realizowane przez wyznaczone do tego celu zasoby SAP będzie koordynować Kierownik ds. umowy ze strony Licencjobiorcy.

3.2 In addition, the parties shall conduct regular executive meetings

3.2 Ponadto w okresie świadczenia Usług ActiveAttention strony

during the term of ActiveAttention Services ("Executive Meetings"). Such Executive Meetings will occur no less than once per quarter at times and dates mutually agreed to by the parties. The purpose of such Executive Meetings is to review, discuss and mutually agree if further measures are required to achieve the purposes of the ActiveAttention Services based on the then current ActiveAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

- An evaluation of progress under the ActiveAttention Services program compared to the agreed to key focus areas, KPI's and the ActiveAttention Services engagement plan
- Identification of risks and/or delays that may jeopardize the performance of Licensee's SAP Software solution including risk mitigation recommendations
- Implementation of recommendations
- Discussion of open issues and any change requests from either party
- Relevant details regarding project organization and planning

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Licensee's Engagement Manager for verification. In the event Licensee's Engagement Manager does not contest the report in writing within thirty (30) working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Licensee. The parties shall cooperate in good faith to resolve any report change requests and issue final versions for approval and acceptance.

3.3 **SAP Cloud Governance**. In the event Licensee has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as such term is defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the ActiveAttention Services engagement management governance [i.e.; participate in Executive Meetings, coordinate activities with the designated Engagement Manager(s)] described in this Section 3 during the term of the ActiveAttention Services and for so long as Licensee continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

3.4 The parties hereto agree that the cooperation of Licensee's third-party consulting partner(s) ("Licensee Partner") is critical to the success of the individual ActiveAttention Service engagements. Licensee shall ensure that such Licensee Partner will comply with Licensee's responsibilities, this ASD and any ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form and will cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations under this ASD and any ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

**4. <u>Licensee Requirements</u>.**

4.1 To receive ActiveAttention Services under an Order Form, Licensee must: (i) continue to pay all support fees (i.e.; Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement; and (ii) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the ActiveAttention Services Scope Document. Licensee shall have installed, configured and be using an SAP Solution Manager Enterprise Edition system in accordance with the Support Schedule, as SAP Solution Manager Enterprise Edition is the service delivery platform for documenting Top Issues, core business processes and critical system information. Licensee shall provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

**5. <u>General Provisions</u>.**

będą regularnie organizować zebrania kierownictwa („Zebrania kierownictwa"). Będą one odbywać się co najmniej raz na kwartał, a daty i terminy zostaną uzgodnione bezpośrednio pomiędzy stronami. Celem Zebrań kierownictwa jest ustalenie, omówienie i uzgodnienie, czy wymagane są dalsze kroki ukierunkowane na osiągnięcie celów związanych z Usługami ActiveAttention na podstawie informacji o aktualnym stanie ich realizacji. Podczas każdego spotkania będzie składane sprawozdanie na temat stanu prac w kluczowych obszarach obejmujące m.in.:

- Ocenę postępów realizacji programu Usług ActiveAttention w odniesieniu do uzgodnionych kluczowych obszarów, wskaźników KPI oraz planu zlecenia Usług ActiveAttention
- Identyfikację rodzajów ryzyka lub opóźnień, które mogą zagrażać działaniu Oprogramowania SAP Licencjobiorcy, z uwzględnieniem rekomendacji dotyczących ograniczania ryzyka
- Wdrożenie zaleceń
- Omówienie otwartych kwestii i ewentualnych wniosków o zmiany złożonych przez którąkolwiek ze stron
- Odpowiednie szczegóły dotyczące organizacji i planowania projektu

Sprawozdanie z zebrania zostanie przygotowane przez Kierownika ds. umowy ze strony firmy SAP i przekazane Kierownikowi ds. umowy ze strony Licencjobiorcy w celu weryfikacji. Jeżeli w terminie trzydziestu (30) dni roboczych od otrzymania raportu Kierownik ds. umowy ze strony Licencjobiorcy nie zgłosi pisemnych uwag do sprawozdania w formie konkretnych wniosków o zmiany w sprawozdaniu, sprawozdanie zostanie uznane za zatwierdzone przez Licencjobiorcę. Strony będą współpracować w dobrej wierze w celu ustalenia zasadności i ewentualnego wprowadzenia żądanych zmian oraz przedłożenia ostatecznych wersji sprawozdania do zatwierdzenia i akceptacji.

3.3 **Nadzór nad chmurą SAP**. W przypadku subskrybowania przez Licencjobiorcę usługi SAP Preferred Care w wersji chmurowej lub SAP Preferred Success w wersji chmurowej Eksperci ds. pomocy technicznej (zgodnie z definicją zawartą w Zasadach dotyczących pomocy technicznej dla Usług SAP w chmurze) będą sprawować nadzór nad zarządzaniem zleceniem Usług ActiveAttention [tj. będą brać udział w Zebraniach kierownictwa, koordynować działania z wyznaczonymi Kierownikami ds. umowy] opisanym w niniejszej sekcji 3 w okresie obowiązywania Formularzy zamówienia Usług ActiveAttention oraz przez okres obowiązywania subskrypcji Licencjobiorcy na usługi SAP Preferred Care w wersji chmurowej lub SAP Preferred Success w wersji chmurowej.

3.4 Strony uzgadniają, że współpraca zewnętrznych konsultantów Licencjobiorcy („Partnerzy Licencjobiorcy") ma znaczenie krytyczne dla powodzenia określonych umów z zakresu Usług ActiveAttention. Licencjobiorca zapewni, by Partner Licencjobiorcy wypełniał obowiązki Licencjobiorcy, warunki niniejszego Opisu Usług ActiveAttention i wszelkiej Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia oraz by współpracował z firmą SAP w zakresie zasadnie wymaganym przez firmę SAP w celu realizacji jej zobowiązań wynikających z niniejszego Opisu Usług ActiveAttention oraz wszelkiej Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.

**4. <u>Wymagania dotyczące Licencjobiorcy</u>.**

4.1 Aby korzystać z Usług ActiveAttention na podstawie Formularza zamówienia, Licencjobiorca musi: (i) nadal uiszczać wszelkie opłaty z tytułu pomocy technicznej (tj. opłaty za usługi Enterprise Support lub Product Support for Large Enterprises) zgodnie z Umową licencyjną oraz (ii) w inny sposób wypełniać swoje obowiązki wynikające z Umowy licencyjnej, Warunków ogólnych, Formularza zamówienia i Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention. Licencjobiorca zainstaluje, skonfiguruje i będzie użytkować oprogramowanie SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z Planem pomocy technicznej, ponieważ oprogramowanie to stanowi platformę serwisową wykorzystywaną w celu dokumentowania Głównych problemów, głównych procesów biznesowych oraz informacji systemowych o krytycznym znaczeniu. Licencjobiorca zapewni zdalną łączność i dostęp do danych zgodnie z Planem pomocy technicznej.

**5. <u>Postanowienia ogólne</u>.**

5.1 The assigned Embedded Resources will be entitled to their normal annual vacation leave as set forth in their employment contract with SAP or other SAP Affiliate company.

5.1 Przydzielone Wyznaczone zasoby mają prawo do wykorzystania standardowego corocznego urlopu wypoczynkowego zgodnie z postanowieniami umowy o pracę zawartej z firmą SAP lub innym podmiotem powiązanym firmy SAP.

5.2 To ensure efficient communication, both parties agree that the language for the delivery of ActiveAttention Services will be English. Relevant information related to the individual ActiveAttention Services will be provided to the SAP resources in English.

5.2 Aby ułatwić efektywną komunikację, obie strony wyrażają zgodę na to, by językiem świadczenia Usług ActiveAttention był język angielski. Istotne informacje dotyczące poszczególnych Usług ActiveAttention będą przekazywane personelowi SAP w języku angielskim.

5.3 Licensee agrees and understands that the assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform ActiveAttention Services activities hereunder from an SAP office.

5.3 Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że wyznaczony przez firmę SAP personel (w tym odpowiednie Wyznaczone zasoby) może w pewnych sytuacjach świadczyć objęte niniejszym dokumentem Usługi ActiveAttention z biura firmy SAP.

5.4 The scope of ActiveAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon ninety (90) days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of ActiveAttention Services are applied to similarly situated SAP licensees subscribing to ActiveAttention Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. In the event SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this ninety (90) day period. If Licensee does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Licensee.

5.4 Zakres Usług ActiveAttention oferowanych przez firmę SAP może podlegać corocznym zmianom wprowadzanym przez firmę SAP w dowolnym czasie po uprzednim pisemnym powiadomieniu z dziewięćdziesięciodniowym (90-dniowym) wyprzedzeniem. Takie zmiany odzwierciedlają stały rozwój Oprogramowania SAP oraz postępów technologicznych, z zastrzeżeniem, że takie zmiany zakresu Usług ActiveAttention mają zastosowanie do znajdujących się w podobnej sytuacji licencjobiorców SAP subskrybujących Usługi ActiveAttention na obszarze Terytorium, zgodnie z definicją zawartą w obowiązującej Umowie licencyjnej SAP. Jeżeli firma SAP skorzysta z możliwości zmiany zakresu zgodnie z niniejszą sekcją 5.4, a Licencjobiorca nie będzie mógł zaakceptować tych zmian, Licencjobiorcy przysługiwać będzie prawo do wypowiedzenia Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do dowolnego Formularza zamówienia objętego takimi zmianami zakresu ze skutkiem na koniec wymienionego wyżej dziewięćdziesięciodniowego (90-dniowego) okresu. Jeżeli Licencjobiorca nie złoży wypowiedzenia w powyższym terminie, zmiany zostaną uznane za zaakceptowane przez Licencjobiorcę.

5.5 Fees are subject to change once per calendar year upon 90 (ninety) days prior written notice to Licensee. In the event SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Licensee, Licensee is entitled to terminate the ActiveAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with thirty (30) days' written notice from Licensee's receipt of SAP's notice of such fee change with effect to the end of the then current calendar year in which such fee change notice is given. If Licensee does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Licensee.

5.5 Opłaty podlegają jednorazowej zmianie w roku kalendarzowym z zastrzeżeniem pisemnego powiadomienia Licencjobiorcy z dziewięćdziesięciodniowym (90-dniowym) wyprzedzeniem. Jeżeli firma SAP skorzysta z możliwości zmiany opłat zgodnie z poprzednim zdaniem, a Licencjobiorca nie będzie mógł zaakceptować tych zmian, Licencjobiorcy przysługiwać będzie prawo do wypowiedzenia Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do dowolnego Formularza zamówienia objętego tymi zmianami, w formie pisemnej, w ciągu trzydziestu (30) dni od daty otrzymania przez Licencjobiorcę powiadomienia od firmy SAP o takich zmianach opłat, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego, w którym wyżej wymienione powiadomienie o zmianach opłat zostało przekazane. Jeżeli Licencjobiorca nie złoży wypowiedzenia w wyżej wymienionym terminie, zmiany opłat uznaje się za zaakceptowane przez Licencjobiorcę.

5.6 ActiveAttention Services will terminate effective the same date as: (i) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or (iii) any Licensee change in its SAP support (i.e.; SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

5.6 Świadczenie Usług ActiveAttention ustaje w tym samym terminie, w którym: (i) wygasają Plany pomocy technicznej dołączone do Umowy licencyjnej lub (ii) Licencjobiorca wprowadzi dowolną zmianę w subskrypcji Usług pomocy technicznej SAP (tj. SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises) na usługi SAP Standard Support.

## Exhibit 1

### SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

This Exhibit governs the provision of SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions as further defined herein ("IDP Support") for all Features, as defined in 1.3 below, excluding software to which special support agreements (which include but are not limited to SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) apply.

**1. <u>Definitions</u>:**

1.1 "Base Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Base Software" means the SAP Software upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under this Exhibit and must be licensed separately.

1.2 "Customer Communication Point": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Customer Communication Point" means a certified Customer Center of Expertise ("Customer COE") or those employees of Licensee entitled to request IDP Support services. For the Customer COE the relevant terms and conditions of the Support Schedule apply. If no Customer COE is available, the employees entitled to request IDP Support services must be nominated by Licensee to SAP in writing.

1.3 "Features": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Features" means the software or functionality and its documentation purchased from SAP by Licensee under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in Section 1 of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form.

1.4 "Production System": For the purposes of this Exhibit, the reference to "Production System" means a live system on which the Features are installed, that is used for normal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.5 "SAP Software": For the purposes of this Exhibit, the reference to "SAP Software" means all software licensed by Licensee from SAP under the License Agreement.

**2. <u>SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions</u>.**

2.1 IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Licensee, under the IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) listed in a ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. IDP Support services support the functionality of the Features with the releases of Base Software and in the information technology ("IT") environment as defined under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) and in its associated documentation. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) where Licensee's acceptance of the Features will occur during the ActiveAttention Services Term of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form, shall commence as of the first day of the month following Licensee's execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to Section 3 of an ActiveAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Licensee under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.

## Załącznik 1

### Usługi SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Niniejszy Załącznik reguluje świadczenie usług SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions określonych w dalszej części niniejszego dokumentu („Pomoc techniczna IDP") w odniesieniu do wszystkich Funkcji zgodnie z definicją w poniższym punkcie 1.3, z wyłączeniem oprogramowania, do którego mają zastosowanie specjalne umowy dotyczące pomocy technicznej (w tym między innymi umowy SAP Enterprise Support lub SAP Product Support for Large Enterprises).

**1. <u>Definicje</u>:**

1.1 „Oprogramowanie bazowe": do celów niniejszego Załącznika określenie „Oprogramowanie bazowe" oznacza Oprogramowanie SAP wymagane do instalacji i korzystania z Funkcji. Oprogramowanie bazowe nie jest objęte licencją na mocy niniejszego Załącznika i wymaga uzyskania odrębnej licencji.

1.2 „Punkt komunikacji z klientem": do celów niniejszego Załącznika określenie „Punkt komunikacji z klientem" oznacza certyfikowane centrum Customer Center of Expertise („Customer COE") lub pracowników Licencjobiorcy, którzy są uprawnieni do zlecania usług Pomocy technicznej IDP. W przypadku Customer COE obowiązują odpowiednie warunki Planu pomocy technicznej. Jeśli nie jest dostępne żadne Customer COE, Licencjobiorca musi wyznaczyć pracowników uprawnionych do zlecania usług Pomocy technicznej IDP w przekazanym SAP dokumencie w formie pisemnej.

1.3 „Funkcje": do celów niniejszego Załącznika określenie „Funkcje" oznacza oprogramowanie lub zakres funkcji i powiązaną dokumentację zakupione przez Licencjobiorcę od firmy SAP na podstawie Dokumentacji zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP określonych w sekcji 1 w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia.

1.4 „System produktywny": do celów niniejszego Załącznika określenie „System produktywny" oznacza służący do realizacji zwykłych operacji biznesowych system w przebiegu produktywnym, w którym są zainstalowane Funkcje i rejestrowane dane Licencjobiorcy.

1.5 „Oprogramowanie SAP": do celów niniejszego Załącznika określenie „Oprogramowanie SAP" oznacza wszelkie oprogramowanie, na które Licencjobiorca uzyskał licencję od firmy SAP na mocy Umowy licencyjnej.

**2. <u>Usługi SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions</u>.**

2.1 Usługi Pomocy technicznej IDP świadczone na podstawie niniejszego Załącznika są ograniczone do Funkcji dostarczonych Licencjobiorcy i zaakceptowanych przez niego na podstawie Dokumentacji zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP wymienionych w Dokumentacji zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia. Usługi Pomocy technicznej IDP obejmują zakres Funkcji z wersjami Oprogramowania bazowego i w środowisku informatycznym („IT") zgodnie z definicją w odpowiedniej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP oraz w powiązanej dokumentacji. Świadczenie Pomocy technicznej IDP w odniesieniu do Dokumentów zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP, w przypadku których Licencjobiorca zaakceptuje Funkcje w Okresie świadczenia Usług ActiveAttention określonym w Dokumencie zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia, rozpocznie się pierwszego dnia miesiąca następującego po podpisaniu przez Licencjobiorcę aneksu do Formularza zamówienia aktywującego Pomoc techniczną IDP zgodnie z punktem 3 Dokumentu zakresu Usług ActiveAttention do Formularza zamówienia. Inne Oprogramowanie SAP, na które licencję Licencjobiorca uzyskał na podstawie Umowy licencyjnej, jest wyraźnie wyłączone z zakresu usług Pomocy technicznej IDP świadczonych na podstawie niniejszego Załącznika.

2.2 IDP Support is provided during IDP Support Office Time and includes the following:

- Incident handling by SAP for problems related to the Features
- Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans
- Support packages for Features - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. This is not applicable in cases where the Features are or have been developed on Licensee's non-Production System.

2.3 For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Licensee within SAP's Innovative Business Solutions organization (the "IDP Support Delivery Manager"). The IDP Support Delivery Manager will perform the following tasks as it relates to the delivery of IDP Support for the Features:

- Setup and management of the Licensee's incident component and associated incident queue(s).
- Manage SAP Innovative Business Solutions internal support team assigned to provide IDP Support hereunder.
- Support the TQM in the coordination and inclusion of appropriate ActiveAttention Services related to IDP Support in the ActiveAttention Services engagement Service and Support Plan
- Support the TQM in the coordination of the individual service deliveries at the project level for the ActiveAttention Services related to IDP Support that have been included in the ActiveAttention Services engagement Service and Support Plan
- Participate in the Executive Meetings on topics related to IDP Support (e.g.; report on Licensee's incidents, provide status on deliveries of ActiveAttention Services related to IDP Support)

**3. <u>Licensee Prerequisites.</u>** In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Licensee shall fulfill the following requirements:

3.1 Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form and the Agreement.

3.2 Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Licensee under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Licensee's failure to assign an incident concerning the Features to the correct incident component may delay SAP's response to the incident while SAP determines and makes the appropriate assignment. Licensee understands and acknowledges that SAP normally has to translate incident(s) that are not in English before it can process the incident(s), which adds to the time needed to process the incident.

3.3 Licensee shall describe how the incident presents itself; in some cases, Licensee may have to demonstrate the incident. Licensee shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary deploying Licensee's own employees for these purposes.

2.2 Usługi Pomocy technicznej IDP są świadczone w Godzinach pracy działu Pomocy technicznej IDP i obejmują następujące elementy:

- obsługę zdarzeń w przypadku problemów dotyczących Funkcji przez SAP;
- korekty i poprawki kodu (np. zmienione programy, w których nie występuje zgłoszone nieprawidłowe działanie) lub obejścia bądź plany działań;
- pakiety pomocy technicznej dotyczącej Funkcji — pakiety korekcyjne pozwalające ograniczyć nakłady pracy wymagane do wprowadzania pojedynczych poprawek lub zmian istniejącego zakresu funkcji. Pakietów nie stosuje się w przypadkach, w których Funkcje zostały opracowane lub są opracowywane w systemie Licencjobiorcy niebędącym Systemem produktywnym.

2.3 Do obsługi codziennych działań oraz współpracy w sprawach związanych z usługami Pomocy technicznej IDP firma SAP wyznaczy osobę kontaktową do kontaktów z Licencjobiorcą w organizacji SAP Innovative Business Solutions („Kierownik ds. realizacji usług Pomocy technicznej IDP"). Kierownik ds. realizacji usług Pomocy technicznej IDP będzie odpowiedzialny za następujące zadania związane ze świadczeniem Pomocy technicznej IDP w zakresie Funkcji:

- konfiguracja składnika obsługującego zdarzenia Licencjobiorcy i powiązane kolejki zdarzeń oraz zarządzanie takim składnikiem i kolejkami;
- kierowanie wewnętrznym zespołem ds. pomocy technicznej działu SAP Innovative Business Solutions, którego zadaniem jest świadczenie usług Pomocy technicznej IDP na podstawie niniejszego dokumentu;
- wspieranie Kierownika ds. jakości technicznej (TQM) w procesie koordynowania i uwzględniania odpowiednich Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP w Planie usług i pomocy technicznej w zakresie zlecenia Usług ActiveAttention;
- wspieranie Kierownika ds. jakości technicznej (TQM) w procesie koordynowania realizacji poszczególnych usług na poziomie projektu w przypadku Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP objętych Planem usług i pomocy technicznej w zakresie zlecenia Usług ActiveAttention;
- udział w Zebraniach kierownictwa poświęconych kwestiom związanym z Pomocą techniczną IDP (np. informowanie o zdarzeniach dotyczących pomocy technicznej zgłoszonych przez Licencjobiorcę, przekazywanie informacji o stanie realizacji Usług ActiveAttention związanych z Pomocą techniczną IDP).

**3. <u>Warunki wstępne dotyczące Licencjobiorcy.</u>** Aby uzyskać usługi Pomocy technicznej IDP zgodnie z niniejszym Załącznikiem, Licencjobiorca jest zobowiązany do spełnienia następujących wymagań:

3.1 Wypełnienie swoich zobowiązań określonych w niniejszym Załączniku, Formularzu zamówienia oraz Umowie.

3.2 Przekazywanie SAP informacji o wszystkich zdarzeniach w języku angielskim za pośrednictwem obecnej infrastruktury pomocy technicznej SAP udostępnionej Licencjobiorcy na podstawie Planu pomocy technicznej przy użyciu składnika do obsługi zdarzeń dostarczonego przez SAP w formie pisemnej po zaakceptowaniu odpowiednich Funkcji. Niedopełnienie przez Licencjobiorcę obowiązku przypisania zdarzenia dotyczącego Funkcji do właściwego składnika do obsługi zdarzeń może opóźnić reakcję SAP na zdarzenie ze względu na konieczność określenia przez SAP właściwego składnika i odpowiedniego przypisania. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że SAP musi zazwyczaj tłumaczyć zgłoszenia zdarzeń utworzone w języku innym niż angielski przed rozpoczęciem ich przetwarzania, co wydłuża czas niezbędny do ich przetworzenia.

3.3 Licencjobiorca musi opisać, na czym polega zdarzenie; w niektórych przypadkach Licencjobiorca będzie musiał je zaprezentować. Licencjobiorca jest zobowiązany do udzielenia SAP pomocy w zakresie analizy zdarzenia oraz wsparcia w zakresie świadczenia usług Pomocy technicznej IDP SAP poprzez delegowanie w tych celach swoich pracowników w razie

konieczności.

3.4 Licensee shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.

3.4 Licencjobiorca jest zobowiązany do sklasyfikowania każdego zdarzenia dotyczącego Funkcji lub powiązanej dokumentacji zgodnie z notą SAP 67739.

3.5 Licensee must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g. Modifications or Add-Ons) made by or for Licensee that may help in the analysis of the incident. Licensee must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.

3.5 Licencjobiorca jest zobowiązany do udostępnienia SAP wszelkich dokumentów dotyczących jakichkolwiek zmian i rozszerzeń (np. Modyfikacji lub Dodatków) wprowadzonych przez Licencjobiorcę lub na jego rzecz, które mogą być pomocne w analizie zdarzenia. Licencjobiorca ma również obowiązek przechowywać odpowiednie, aktualne informacje na temat tych zmian i rozszerzeń oraz w razie potrzeby udostępnić je SAP.

3.6 Licensee must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.

3.6 Licencjobiorca musi zastosować w Funkcjach wszystkie korekty kodu, poprawki, obejścia, pakiety korekcyjne itp. dostarczone przez SAP na podstawie niniejszego Załącznika.

3.7 Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.

3.7 Licencjobiorca może być zobowiązany do uaktualnienia swoich systemów operacyjnych i baz danych do nowszych wersji, aby korzystać z Pomocy technicznej IDP.

**4. <u>Changes to Licensee Information; Audit</u>.** Licensee undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Licensee provided.

**4. <u>Zmiany danych Licencjobiorcy; audyt</u>.** Licencjobiorca zobowiązuje się przekazywać SAP bez zbędnej zwłoki informacje o wszelkich zmianach dotyczących swoich instalacji Funkcji oraz wszystkie inne informacje związane z korzystaniem z Funkcji. W celu sprawdzenia zgodności z warunkami niniejszego Załącznika firma SAP będzie mieć prawo do okresowego monitorowania poprawności informacji przekazanych przez Licencjobiorcę.

**5. <u>Additional Terms and Conditions</u>.**

5.1 IDP Support hereunder will be provided on Licensee's non-Production System where the Features were provided to the Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s). For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Licensee may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Licensee non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Licensee's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.

**5. <u>Warunki dodatkowe</u>.**

5.1 Pomoc techniczna IDP na podstawie niniejszego dokumentu będzie świadczona w systemie Licencjobiorcy niebędącym Systemem produktywnym, w którym zainstalowano Funkcje dostarczone Licencjobiorcy na podstawie odpowiedniej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP. Z uzasadnionego powodu i z uwzględnieniem wszystkich innych warunków wstępnych niniejszego Załącznika Licencjobiorca może zażądać, a SAP może wyrazić zgodę na świadczenie usług Pomocy technicznej IDP w innym systemie Licencjobiorcy niebędącym Systemem produktywnym w miejsce świadczenia usług Pomocy technicznej IDP w pierwotnie wskazanym systemie. Niezależnie od powyższego Licencjobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za zastosowanie świadczonej Pomocy technicznej IDP w swoich Systemach produktywnych.

5.2 In the event SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Licensee under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.

5.2 W przypadku, gdy SAP dostarczy Licencjobiorcy oprogramowanie osoby trzeciej (oprogramowanie firmy innej niż SAP) na podstawie odpowiedniej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych pomocą techniczną IDP, SAP nie będzie świadczyć Pomocy technicznej IDP w odniesieniu do takiego oprogramowania osoby trzeciej, o ile strony nie uzgodnią odrębnie inaczej na piśmie.

5.3 IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.

5.3 Usługi Pomocy technicznej IDP są świadczone wyłącznie w Punkcie komunikacji z klientem, który musi obsługiwać każdą instalację Funkcji objętych postanowieniami niniejszego Załącznika.

5.4 IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Licensee has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at www.support.sap.com/releasestrategy) for the Base Software ends.

5.4 Pomoc techniczna IDP przestanie być świadczona automatycznie tego samego dnia, w którym zakończy się świadczenie Standardowych usług serwisowych lub Rozszerzonych usług serwisowych dotyczących Oprogramowania bazowego (o ile Licencjobiorca subskrybował Rozszerzone usługi serwisowych) (zgodnie z definicjami tych terminów w dokumencie SAP, w którym określono strategię dotyczącą wersji, dostępnym na stronie www.service.sap.com/releasestrategy).

5.5 Fee(s) are subject to change: a) in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect changes in the development fees for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s); or b) in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development fees (including travel and expenses) paid by Licensee to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or SOW(s) during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope

5.5. Opłaty mogą zostać zmienione: a) w przypadku Dokumentacji zakresu lub DZP objętych pomocą techniczną IDP ze stałą opłatą dotyczących opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie niniejszego dokumentu — w celu uwzględnienia zmian opłat z tytułu opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie stosownej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych pomocą techniczną IDP lub b) w przypadku Dokumentacji zakresu lub DZP objętych pomocą techniczną IDP z rozliczeniem na podstawie czasu realizacji i zużytych materiałów, dotyczących opracowania Funkcji objętych Pomocą techniczną IDP na podstawie niniejszego dokumentu — w celu uwzględnienia skorygowanej kalkulacji Opłaty w oparciu o całkowite opłaty z tytułu opracowania

Document(s) or SOW(s).

(w tym koszty podróży i wydatki) uiszczone przez Licencjobiorcę na rzecz SAP za Funkcje objęte Pomocą techniczną IDP na podstawie stosownej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych pomocą techniczną IDP w okresie obowiązywania takiej Dokumentacji zakresu lub DZP objętych Pomocą techniczną IDP.