

SAP MAXATTENTION SERVICES DESCRIPTION (“MSD”)

SAP MaxAttention Services may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer in MaxAttention engagement planning, governance, analysis and identification of potential business improvement, road mapping and advisory on innovative technologies and solution architecture driving continuous business improvement within Customer’s lines of business and/or to assist Customer in the handling of orchestration and operations of Customer’s SAP solution landscape, supporting transformation, implementation, upgrade, and operations and innovation 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 and/or the SAP Premium 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 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 Customer’s internal business operations and where Customer’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

ОПИСАНИЕ УСЛУГ SAP MAXATTENTION («MSD»)

Услуги SAP MaxAttention могут предусматривать предоставление профессиональных экспертных услуг на объектах и/или в удаленном режиме для содействия Заказчику (далее по тексту «Клиент») в планировании услуг MaxAttention, управлении, анализе и определении возможностей совершенствования бизнеса, составлении маршрутной карты и предоставления консультаций по инновационным технологиям и архитектуре решения с целью помочь Клиенту обеспечить постоянное совершенствование бизнеса в области специализации Клиента и/или оказать помощь в администрировании и эксплуатации решений SAP Клиента, содействуя реализации проектов преобразования, внедрения, модернизации, эксплуатационных и инновационных проектов.

Все термины, написанные с заглавной буквы и не определенные в настоящем документе, употребляются в значениях, установленных в Соглашении.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Термин **«Календарный квартал»** означает трехмесячный период, завершающийся 31 марта, 30 июня, 30 сентября и 31 декабря в каждом рассматриваемом календарном году.
- 1.2. Термин **«Местное рабочее время»** означает обычные часы работы (с 8:00 до 18:00) в обычные рабочие дни, исключая официальные праздники, действующие в зарегистрированном офисе SAP. Исключительно в отношении Соглашения об уровне сервиса SAP и/или Соглашения об уровне сервиса SAP Premium, определение которым дается в настоящем документе, обе стороны могут выбрать другой зарегистрированный офис одного из Аффилированных лиц SAP для определения Местного рабочего времени.
- 1.3. Термин **«Обычное рабочее время»** означает восьмичасовой период с 06:00 до 20:00 с понедельника по пятницу включительно кроме случаев, когда иное согласовано сторонами.
- 1.4. Термин **«Продуктивная система»** означает действующую систему SAP, которая используется для обеспечения оперативно-хозяйственной деятельности Клиента и в которую записываются его данные.
- 1.5. Термин **«Приложение о поддержке»** означает приложение (Общие условия оказания услуг) к Лицензионному договору, содержащее условия оказания услуг поддержки SAP (т. е. услуг SAP Standard Support, SAP Enterprise Support или SAP

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 Customer in accordance with SAP standards which:

- a) endanger Go-Live of a pre-production system; or
- b) have a significant business impact on a Production System.

2. SAP MAXATTENTION SERVICES

SAP delivers only the SAP MaxAttention Services (“**MaxAttention Services**”) specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form referencing this MSD. SAP MaxAttention 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 MaxAttention Services Scope Document to an Order Form performing the role described below. Such Embedded Resources will be available at the Customer location(s) during Normal Business Hours for the quota of days per period of time (“**Period**”) per assigned Embedded Resource during the MaxAttention Services Term all as specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“**Embedded Resources Quota**”). The assignment of Embedded Resources will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The Embedded Resources Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

2.1.2. Depending on the role, 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:

Product Support for Large Enterprises) и действующее в отношении Программного обеспечения, предоставленного по Лицензионному договору.

1.6. Термин «**Критичная проблема**» означает выявленную проблему и/или сбой, для которых Клиент и SAP по согласованию определяют приоритет в соответствии со стандартами SAP и которые

- a) ставят под угрозу продуктивный запуск предпродуктивной системы или
- b) оказывают значительное влияние на Продуктивную систему при выполнении бизнес-операций.

2. УСЛУГИ SAP MAXATTENTION

SAP предоставляет только те Услуги SAP MaxAttention («**Услуги MaxAttention**»), которые указаны в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention, содержащем ссылку на данное Описание услуг MaxAttention. Услуги SAP MaxAttention включают приведенные ниже компоненты.

2.1. Услуги SAP Embedded

2.1.1. SAP оказывает услуги SAP Embedded на территории Клиента силами группы, состоящей из специалистов службы поддержки SAP («**Специалисты службы встроенной поддержки**»), которые указываются в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention и выполняют описанные далее функции. Такие Специалисты службы встроенной поддержки доступны на объектах Клиента в Обычное рабочее время определенное количество дней из периода («**Период**»), установленное для каждого назначенного Специалиста службы встроенной поддержки, в течение Срока оказания услуг MaxAttention, как указано в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention («**Квота на использование специалистов службы встроенной поддержки**»). Специалисты службы встроенной поддержки назначаются в течение 6 (шести) недель после подписания Договора. В Квоту на использование специалистов службы встроенной поддержки не входят дни отпусков назначенных Специалистов службы встроенной поддержки.

2.1.2. Назначенные Специалисты службы встроенной поддержки выполняют обязанности, предусмотренные для одной или нескольких нижеследующих должностей, в зависимости от своей

специализации и в объеме, согласованном сторонами.

2.1.2.1. SAP Lead Technical Quality Manager (“**LTQM**”) activities:

- a) Understand Customer’s SAP Software solution, business processes, and strategic direction
- b) Provide strategic advice, guidance, and assistance in the following areas:
 - Technical risk management/program management of complex Customer Software implementation, upgrade, and transformation projects
 - SAP release & upgrade strategy that is aligned with Customer’s information technology (IT) strategy
 - Identification of areas for potential reduction in Customer’s total cost of operations and potential for the optimization (i.e., continuous improvement) of Customer’s SAP Software
- c) Provide transparency for focus area progress including status reporting of jointly agreed key performance indicators (“**KPIs**”)
- d) Develop and maintain mutually agreed Customer-specific MaxAttention Services engagement plans
- e) Facilitate the performance of the MaxAttention Services engagement plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
- f) Assist Customer in defining monitoring requirements and strategy for key operations processes running on SAP Software
- g) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP technical risk mitigation and Top-Issues at Customer’s executive level

2.1.2.2. SAP Technical Quality Manager (“**TQM**”) activities:

- a) Provide advice, guidance, and assistance with agreed to focus areas:
 - SAP support requirements, Customer support processes and use of SAP support tools (e.g.,

2.1.2.1. Действия Главного менеджера SAP по техническому качеству («**LTQM**»):

- a) Понимает Программное решение SAP, бизнес-процессы и стратегическое направление Клиента.
- b) Предоставляет консультации, стратегические рекомендации и помощь в следующих сферах:
 - Управляет техническими рисками и сложными проектами по внедрению, обновлению и преобразованию Программного обеспечения Клиента
 - Реализация стратегии выпуска и обновления продуктов SAP в соответствии с ИТ-стратегией Клиента
 - Определение возможностей снижения совокупных затрат Клиента на операции и потенциала для оптимизации (постоянного совершенствования) Программного обеспечения SAP Клиента
- c) Обеспечивает прозрачность достигнутых успехов в основных областях, в том числе составляет отчеты о состоянии совместно определяемых ключевых показателей эффективности («**KPI**»).
- d) Разрабатывает и контролирует планы взаимодействия в рамках Услуг MaxAttention для конкретного Клиента
- e) Обеспечивает реализацию плана взаимодействия в рамках Услуг MaxAttention, включая координацию предоставления отдельных услуг и обеспечение ресурсами SAP.
- f) Помогает Клиенту в определении требований к мониторингу и стратегии по основным процессам операций, выполняющимся в Программном обеспечении SAP.
- g) Помогает Клиенту в координации, отслеживании и сообщении данных о снижении технических рисков и критических проблемах SAP на уровне руководства.

2.1.2.2. Действия менеджера SAP по техническому качеству («**TQM**»):

- a) Предоставляет консультации, рекомендации и помощь в согласованных основных областях:
 - Соблюдение требований поддержки SAP, выполнение процессов поддержки Клиента и

SAP Note Assistant, SAP Notes Search and SAP Solution Manager Enterprise Edition)

- Integrated end-to-end application lifecycle management
 - Integration validation of complex Customer solutions
 - Operate the SAP solution more efficiently
 - Accelerated innovation for custom built solutions and rapid prototyping
 - Solution availability management, monitoring, and performance
 - Risk mitigation plan(s) for critical maintenance issues
 - Incident reduction and/or avoidance
- b) Track Customer's implementation of SAP's recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Expert Services hereunder
- c) Provide periodic status and risk reporting at Customer's project management level
- d) Manage quality gates for selected focus area projects

использование инструментов поддержки SAP (например, SAP Note Assistant, SAP Notes Search и SAP Solution Manager Enterprise Edition)

- Интегрированное комплексное управление жизненным циклом приложений
 - Проверка интеграции сложных решений Клиента
 - Повышение эффективности эксплуатации решений SAP
 - Ускоренного внедрения инноваций для заказных решений и быстрого построения прототипа
 - Управление доступностью решений, мониторинг и обеспечение надлежащей производительности
 - Разработка планов по снижению уровня рисков для критичных проблем, связанных с техническим обслуживанием
 - Сокращение количества инцидентов и/или исключение их возникновения
- b) Отслеживание выполнения Клиентом рекомендаций SAP и планов действий, разработанных в рамках оказания Экспертных услуг SAP согласно настоящему документу
- c) Направление руководству проекта со стороны Клиента периодических отчетов о ходе работ и рисках
- d) Осуществление поэтапного контроля качества для выбранных проектов в основных областях

2.1.2.3. SAP Enterprise Architect ("EA") activities:

- a) Understand Customer's SAP Software solution, business processes and strategic direction to assist Customer in developing a to-be architecture design combining public/private cloud and on-premise scenarios
- b) Align the Customer's architectural strategy and roadmaps with the SAP solutions and platforms strategy
- c) Provides advice, guidance, and assistance in the following areas
- Architecture for key programs
 - Documentation of system landscape including solution, application, data, and integration architecture

2.1.2.3. Действия Корпоративного архитектора SAP («EA»):

- a) Понимает Программное решение SAP, бизнес-процессы и стратегическое направление и помогает Клиенту в проработке проекта архитектуры, объединяющей публичное/частное облако и локальные среды
- b) Сопоставляет стратегию и планы разработки архитектуры Клиента со стратегией внедрения решений и платформ SAP
- c) Предоставляет консультации, рекомендации и помощь в следующих сферах:
- Архитектура основных программ
 - Документирование системной среды, включая решения, приложения, данные и интеграционную архитектуру.

- Customer's establishment of an architecture governance board
 - d) Support LTQM to facilitate, where appropriate, the performance of SAP Expert Services including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing
 - e) Assist Customer in coordinating, tracking, and reporting SAP architecture roadblocks, pain points and mitigation
- 2.1.3. All SAP Embedded Services will be coordinated with Customer's Engagement Manager. Changes to the scope of the SAP Embedded Services may be made upon prior written mutual agreement of the parties. 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 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 Customer in the agreed to MaxAttention Services engagement plan, for the quota of SAP Expert Services days per Period during the MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("**Expert Services Quota**").
- 2.2.2. Within the Expert Services Quota, Customer 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 <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.
- 2.2.3. To schedule SAP Expert Services, Customer shall contact the LTQM assigned or designated Embedded Resource. SAP requires a minimum lead-time of 5 weeks for scheduling SAP Expert Service delivery requests. If reasonably possible for SAP, SAP Expert Services may
- Создание Клиентом органа управления архитектурой
 - d) Предоставляет поддержку Главному менеджеру по техническому качеству с целью повышения, где это необходимо, эффективности предоставления Экспертных услуг SAP, включая координацию операций по предоставлению отдельных услуг и обеспечение ресурсами SAP
 - e) Помогает Клиенту координировать, отслеживать трудности, проблемы, связанные с архитектурой SAP, решения, а также сообщать о них.
- 2.1.3. Все услуги SAP Embedded координирует Менеджер взаимодействий со стороны Клиента. Изменения в объем услуг SAP Embedded могут быть внесены только на основании письменного соглашения сторон. Любые такие изменения в условиях оказания услуг SAP Embedded в любом случае касаются только услуг SAP Embedded и не имеют отношения к услугам SAP другого вида.
- 2.2. Экспертные услуги SAP
- 2.2.1. SAP может предоставлять инновационные услуги, услуги по совместному проектированию, планированию архитектуры, поддержке внедрения, обеспечению кибербезопасности и соответствия требованиям, PaaS и DevOps, защите, сквозным операциям и/или поддержке инновационных бизнес-решений (в совокупности «**Экспертные услуги SAP**») в течение Обычного рабочего времени (если стороны заранее не договорились об ином в письменной форме) в соответствии с порядком, определенным SAP и Клиентом в согласованном плане взаимодействия в рамках Услуг MaxAttention, с учетом квоты на дни предоставления Экспертных услуг SAP за Период в течение Срока оказания услуг MaxAttention, указанного в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention («**Квота на Экспертные услуги**»).
- 2.2.2. Клиент в рамках Квоты на предоставление Экспертных услуг вправе выбрать любую стандартную Экспертную услугу SAP из текущего портфеля Экспертных услуг SAP. Список текущих Экспертных услуг SAP доступен по адресу <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.
- 2.2.3. Чтобы спланировать Экспертные услуги SAP, Клиенту необходимо связаться с назначенным Менеджером LTQM или Специалистом службы встроенной поддержки. SAP требуется не менее 5 недель на планирование предоставления запрошенных

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 Customer'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. If Customer postpones or cancels any already requested SAP Expert Service less than 3 weeks before the start date of the SAP Expert Service, SAP may deduct already rendered days from Customer's Expert Services Quota.

Экспертных услуг SAP. В зависимости от ситуации предоставление Экспертных услуг SAP может быть запланировано исходя из краткосрочных потребностей и в соответствии с возникающими требованиями проекта. SAP подсчитывает расчетное количество дней, необходимых для оказания запрошенной Экспертной услуги SAP, в соответствии с предоставленной информацией и требованиями Клиента. Такой подсчет включает мероприятия по подготовке и последующие процессы. Дни, использованные на Экспертную услугу SAP, вычитаются из Квоты на экспертные услуги по мере применимости. Время, затраченное на проезд, не подлежит вычету из Квоты на экспертные услуги. Если Клиент сдвигает время оказания или отменяет уже утвержденную и подготовленную к оказанию Экспертную услугу SAP в срок менее чем за 3 недели до даты ее начала, то SAP может вычесть из Квоты Клиента на Экспертные услуги количество дней, уже затраченных на подготовку такой Экспертной услуги SAP.

2.2.4. Customer 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 Customer project teams should be staffed with Customer'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 Customer project team. Prior to an SAP Expert Service delivery, the Engagement Managers will:

2.2.4. Клиент формирует проектную группу и обеспечивает доступность соответствующих контактных лиц в течение поставки конкретных Экспертных услуг SAP. В состав таких проектных групп должны входить следующие сотрудники со стороны Клиента: ИТ-менеджер проекта, лица, ответственные за соответствующие бизнес-процессы, системные администраторы, активные пользователи и лица, ответственные за внедрение соответствующих основных бизнес-процессов. Программа действий требует участия некоторых членов или всей проектной группы Клиента. До поставки Экспертной услуги SAP Менеджеры взаимодействий:

- a) agree upon a more formal agenda for the SAP Expert Service;
- b) the required involvement of Customer's project team members; and
- c) identify any prerequisite SAP Software for the performance of the SAP Expert Service.

- a) согласовывают официальную программу действий по оказанию Экспертной услуги SAP;
- b) обеспечивают участие членов проектной группы Клиента в требуемом объеме; и
- c) определяют, какое программное обеспечение SAP необходимо для предоставления Экспертной услуги SAP.

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 2.10 below) as a component of a MaxAttention Services engagement in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.2.5. Категория Экспертных услуг SAP «Поддержка инновационных бизнес-решений» доступна только для тех Функций (определенных в Дополнении 1), для которых действует поддержка IDP (описание которой приведено в пункте 2.10) как компонент взаимодействия в рамках услуг MaxAttention в прилагавшем к Договору Описании объема услуг MaxAttention.

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 Customer’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 Customer’s staff such as: minor Modifications of SAP Software as defined in the applicable SAP License Agreement; minor configuration changes of Customer’s SAP Software system; knowledge transfer on SAP Software and similar tasks. EoD Services do not include:

- a) reaction on Customer incidents as these are covered under the Support Schedule to the License Agreement; or
- b) Features developed by SAP Innovative Business Solutions.

2.3.2. EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days per Period during the MaxAttention Services Term specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“**EoD Quota**”).

2.3.3. To engage EoD Services, Customer will submit a support case, in English, via the SAP support infrastructure identifying the task and supporting information for the EoD Task for which Customer is requesting SAP’s assistance (“**EoD Task**”). SAP shall then analyze Customer’s EoD Task request. SAP may reject an EoD Task submitted by Customer 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 Customer. If Customer 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 4 hours to complete an accepted EoD Task) for such EoD Task effort. Upon Customer’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

2.3. SAP Expertise on Demand (Экспертиза SAP по требованию)

2.3.1. Услуги SAP Expertise on Demand («**EoD**» или «**Услуги EoD**») – это удаленный сервис, предоставляющий ресурсы SAP для удовлетворения потребностей Клиента в выполнении краткосрочных и среднесрочных задач (максимум до десяти дней EoD за период). Эти задачи связаны с решением технически сложных или необычных вопросов, которые, как правило, выходят за рамки знаний и опыта персонала Клиента: например, незначительные модификации Программного обеспечения SAP (в соответствии с определением в Лицензионном договоре SAP), незначительные изменения конфигурации установленной у Клиента программной системы SAP, передача знаний по Программному обеспечению SAP и другие схожие задачи. Услуги EoD не включают:

- a) реагирование на инциденты Клиента, так как это регулируется Приложением о поддержке к Лицензионному договору; или
- b) Функции, разработанные SAP Innovative Business Solutions.

2.3.2. Услуги EoD оказываются в Обычное рабочее время определенное количество дней за Период в течение Срока оказания услуг MaxAttention, указанного в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention («**Квота на услуги EoD**»).

2.3.3. Чтобы воспользоваться Услугами EoD, Клиент направляет запрос на предоставление поддержки на английском языке через инфраструктуру поддержки SAP с указанием задачи и сопутствующей информации для Задачи EoD, в отношении которой Клиент запрашивает помощь в SAP («**Задача EoD**»). Затем SAP анализирует запрос Клиента на Задачу EoD. SAP может отклонить Задачу EoD, направленную Клиентом, если запрос не является актуальной Задачей EoD в соответствии с данным пунктом 2.3, или если Задача EoD не может быть реализована в связи с техническими или юридическими ограничениями. Если Задача EoD может быть реализована SAP, то SAP предоставляет Клиенту план действий по ее выполнению. Если Клиент принимает план действий и просит SAP начать работу, SAP предоставляет Клиенту данные о приблизительной продолжительности выполнения Задачи EoD (в часах, минимальное время выполнения Задачи EoD – 4 часа). После принятия Клиентом расчетной оценки SAP приступает к работе

cannot be used to deliver SAP Expert Services listed in Section 2.2 above.

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

2.4. SAP On-Call Duty Services

2.4.1. SAP On-Call Duty Services offer Customer remote access to a contact person within SAP's support organization to support Customer 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 MaxAttention Services Term specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form ("**On-Call Duty Quota**").

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

- a) either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Customer's local time zone; or
- b) Monday to Sunday starting 20:00 and ending 08:00 the following day in Customer's local time zone.

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

2.5. SAP Service Level Agreement

по выполнению Задачи EoD в соответствии с планом действий. Фактическое количество часов, необходимое для выполнения принятой Задачи EoD, вычитается из Квоты на услуги EoD. Услуги EoD нельзя использовать для оказания Экспертных услуг SAP, перечисленных в пункте 2.2.

2.3.4. SAP прилагает разумные с коммерческой точки зрения усилия для выполнения направленных Клиентом запросов на Задачи EoD, но не гарантирует, что сможет выполнить или выполнит каждый запрос Клиента на Задачу EoD, и не несет ответственности в случае невыполнения или отсутствия возможности выполнения запросов на Задачи EoD. SAP обязуется письменно уведомить Клиента в случае невозможности выполнения какого-либо запроса на Задачу EoD. Если SAP начинает работы по Задаче EoD, а затем решает, что не сможет или не будет завершать ее выполнение, SAP направляет Клиенту письменное разъяснение причин такого решения.

2.4. Услуги SAP On-Call Duty

2.4.1. Услуги SAP On-Call Duty предлагают удаленный доступ к контактному лицу из службы поддержки SAP, которое по мере необходимости оказывает поддержку Клиенту по критически важным бизнес-процессам. Такое контактное лицо по Услугам SAP On-Call Duty доступно в течение определенного количества сеансов Услуг SAP On-Call Duty в рамках Периода в течение Срока оказания услуг MaxAttention, установленного в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention ("**Квота на услуги On-Call Duty**").

2.4.2. Сеанс Услуг SAP On-Call Duty проводится:

- a) либо с понедельника по воскресенье с 08:00 до 20:00 того же дня по местному времени Клиента;
- b) либо с понедельника по воскресенье с 20:00 до 08:00 следующего дня по местному времени Клиента.

2.4.3. Для планирования Услуг SAP On-Call-Duty Клиенту необходимо направить письменный запрос Главному менеджеру по техническому качеству или назначенному Специалисту службы встроенной поддержки. Планирование сроков оказания Услуг SAP On-Call Duty производится после предварительного уведомления за 5 недель.

2.5. Соглашение об уровне сервиса SAP

- 2.5.1. SAP Service Level Agreement is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Support Schedule. Customers under contract with SAP for SAP Enterprise Support will receive SLA in accordance with those terms.
- 2.5.1. Соглашение об уровне сервиса SAP доступно как компонент взаимодействия в рамках Услуг SAP MaxAttention, предоставляемых клиентам, заключившим договор на услуги поддержки SAP Product Support for Large Enterprises («PSLE») в соответствии с Приложением о поддержке. Клиенты, заключившие договор с SAP на услуги SAP Enterprise Support, приобретают Соглашение об уровне сервиса в соответствии с условиями такого договора.
- 2.5.2. The following Service Level Agreement ("SLA" or "SLAs") commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2, and which fulfill the prerequisites specified herein, for Customer installations and system id ("SID") combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such SLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.
- 2.5.2. Приведенные ниже обязательства в рамках Соглашения об уровне сервиса («SLA») распространяются на все направленные Клиентом инциденты, которые SAP принимает в обработку с Приоритетом 1 или 2 и которые соответствуют обязательным предварительным условиям, перечисленным в настоящем документе, в отношении комбинаций установок Клиента и идентификаторов систем («SID»), указанных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention. Такие SLA вступают в силу начиная с первого полного Календарного квартала, следующего за датой подписания Договора.
- 2.5.2.1. SLA for Initial Response Times:
- 2.5.2.1. SLA по срокам первичного реагирования:
- a) Priority 1 Incidents ("Very High"): SAP shall respond to Priority 1 incidents within 1 hour of SAP's receipt (24 hours a day, 7 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.
- a) Инциденты с Приоритетом 1 («Очень высокий»): SAP обязуется реагировать на инциденты с Приоритетом 1 в течение 1 часа с момента поступления информации о таком инциденте в SAP (в любое время суток и в любой день недели). Инциденту присваивается Приоритет 1, если возникшая проблема имеет очень серьезные последствия для осуществления стандартных бизнес-операций, и выполнение срочных, критически важных для бизнеса работ становится невозможным. Обычно это может быть вызвано следующим: полный отказ системы, неполадки в центральных функциях SAP, Критичные проблемы и недоступность обходных решений в каждом из таких случаев.
- b) Priority 2 Incidents ("High"): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 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.
- b) Инциденты с Приоритетом 2 («Высокий»): SAP обязуется реагировать на инциденты с Приоритетом 2 в течение 4 часов после поступления информации о таком инциденте в SAP в течение Местного рабочего времени. Инциденту присваивается Приоритет 2, если существенно затруднено выполнение стандартных бизнес-операций и отсутствует возможность выполнять ряд необходимых задач. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы функций,

предназначенных для выполнения таких операций и/или задач.

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>.

Дополнительную информацию о назначении уровней приоритета см. в SAP-ноте 67739, размещенной в базе данных SAP-нот на веб-сайте поддержки клиентов SAP по адресу <http://support.sap.com/notes>.

2.5.2.2. 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 Customer's Priority 1 incident within 4 hours of SAP's receipt (24 hours a day, 7 days a week) of such Priority 1 incidents.

2.5.2.2. SLA в отношении сроков предоставления корректирующих мер для Инцидентов с Приоритетом 1

SAP предоставляет решение, обходной путь или план действий по разрешению направленного Клиентом инцидента с Приоритетом 1 («**Корректирующие меры**») в течение 4 часов с момента поступления информации о таком инциденте в SAP (в любое время суток и в любой день недели).

2.5.2.3. If an action plan is submitted to Customer as a Corrective Action, such action plan will include:

- a) status of the resolution process;
- b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
- c) required Customer actions to support the resolution process;
- d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
- e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.

2.5.2.3. Если в качестве Корректирующей меры Клиенту предоставляется план действий по решению проблемы, такой план включает:

- a) информацию о статусе процесса устранения ошибки;
- b) информацию о запланированных дальнейших шагах с указанием ответственных лиц, назначенных SAP;
- c) информацию о необходимых действиях Клиента по поддержке процесса устранения ошибки;
- d) по возможности планируемые даты осуществления мер, предпринимаемых со стороны SAP; и
- e) дата и время следующего обновления статуса со стороны SAP. Дальнейшие d)обновления статуса включают краткое описание уже принятых мер, информацию о следующих запланированных действиях и дату и время следующего обновления статуса.

2.5.2.4. 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 Customer; and
- b) the status "**SAP Proposed Solution**" means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.

2.5.2.4. SLA для Корректирующих мер относится только к той части времени обработки, когда инцидент обрабатывается в SAP («**Время обработки**»). Время обработки не включает время, в течение которого инцидент имеет статус «Действие клиента» или «Предложенное решение SAP», при этом:

- a) статус «**Действие клиента**» означает, что инцидент был передан Клиенту; и
- b) статус «**Предложенное решение SAP**» означает, что компанией SAP была предложена Корректирующая мера в соответствии с

определением данного термина в настоящем документе.

- | | |
|---|---|
| <p>2.5.2.5. The SLA for Corrective Action will be deemed met if within 4 hours of processing time: SAP proposes a solution (status "SAP Proposed Solution"), a workaround or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.</p> | <p>2.5.2.5. SLA в отношении Корректирующих мер считается соблюденным, если в течение 4 часов после получения информации компания SAP предложила решение (статус «Предложенное решение SAP»), временное решение или план действий, либо если Клиент дает согласие снизить уровень приоритета инцидента.</p> |
| <p>2.5.3. Prerequisites</p> | <p>2.5.3. Предварительные условия</p> |
| <p>2.5.3.1. The SLAs will only apply when the following prerequisites are met for all incidents:</p> <ul style="list-style-type: none">a) 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";b) incidents are submitted by Customer 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; andc) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance. | <p>2.5.3.1. SLA действуют только при выполнении следующих обязательных условий для всех инцидентов:</p> <ul style="list-style-type: none">a) инциденты относятся к выпускам Программного обеспечения SAP, которые классифицируются SAP как имеющие статус «неограниченная поставка», за исключением инцидентов, относящихся к Анализу первопричин инцидентов для пользовательского кода, описанных далее в пункте 2.6;b) инциденты предоставляются Клиентом на английском языке, передаются через систему SAP Solution Manager Enterprise Edition в соответствии с действующей на момент отправки процедурой передачи инцидентов и содержат все сведения (указанные в SAP-ноте 16018 или в любой последующей SAP-ноте, которая заменит SAP-ноту 16018), необходимые SAP для принятия мер по решению возникшей проблемы; иc) инциденты относятся к выпуску Программного обеспечения SAP, на которое распространяются условия Основного или Расширенного сопровождения. |
| <p>2.5.3.2. For Priority 1 incidents, the following prerequisites must be fulfilled by Customer:</p> <ul style="list-style-type: none">a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 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 Customer's obligations hereunder; and | <p>2.5.3.2. Для инцидентов с Приоритетом 1 Клиент должен выполнить следующие предварительные условия:</p> <ul style="list-style-type: none">a) проблема и ее влияние на бизнес должны быть описаны настолько подробно, насколько это необходимо SAP для оценки проблемы;b) Клиент назначает контактное лицо, которое будет доступно для обмена информацией с SAP 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, владеет английским языком и обладает достаточными знаниями и навыками, чтобы помочь, в соответствии с обязательствами Клиента по настоящему документу, в решении проблемы, переданной в SAP с Приоритетом 1; и |

- c) a Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

- c) Клиент назначает контактное лицо для открытия удаленного подключения к системе и для предоставления SAP необходимых регистрационных данных для входа в систему.

2.5.4. Exclusions

The following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs:

- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of software developed specifically for Customer (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;
- b) 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 SAP Affiliate; and
- c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

2.5.4. Исключения

Из SLA исключены следующие типы инцидентов с Приоритетом 1:

- a) инциденты, относящиеся к выпускам, версиям и/или функциям программного обеспечения, которое разрабатывалось специально для Клиента (в том числе программного обеспечения, разработанного организацией SAP Innovative Business Solutions и/или дочерними компаниями SAP), за исключением пользовательского кода, созданного с помощью инструментальных средств разработки SAP;
- b) инциденты, относящиеся к версиям для конкретных стран, реализованным как партнерские дополнения, расширения или модификации, исключаются, даже если такие версии для соответствующих стран были созданы самой компанией SAP или ее Аффилированным лицом; и
- c) инциденты, основной причиной которых является не неисправность, а отсутствие какой-либо функциональной возможности («запрос на разработку»), или инциденты, отнесенные к категории запросов на консультацию.

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 95% of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA timeframe in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.5.5. Неустойка за несоблюдение уровня сервиса

2.5.5.1. Считается, что определенные выше обязательства SAP согласно SLA выполнены, если служба сопровождения SAP отреагировала в установленные сроки не менее чем в 95% случаев от общего количества случаев по всем SLA за Календарный квартал. Если в какой-либо Календарный квартал в течение Срока оказания услуг MaxAttention Клиент направит менее 20 инцидентов в соответствии с вышеуказанными SLA (в совокупности по всем SLA), обязательства SAP по вышеописанным SLA считаются выполненными, если SAP не превысит установленные в SLA сроки реагирования более чем для одного инцидента в течение соответствующего Календарного квартала.

2.5.5.2. Subject to Section 2.5.5.1 above, if the timeframes for the SLA's are not met (each a “SLA Failure”), the following rules and procedures will apply:

2.5.5.2. В соответствии с положениями пункта 2.5.5.1 в случае несоблюдения установленных Соглашением об уровне сервиса сроков «Неисполнение SLA») применяются следующие правила и процедуры:

- a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged SLA Failure;
- b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim;
- c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs;
- d) 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 Customer's next MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each SLA Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;
- e) Customer shall of notify SAP of any SLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which an SLA Failure occurs;
- f) No SLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing; and
- g) The SLC stated in this Section 2.5.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual SLA Failure.

- a) Клиент письменно информирует компанию SAP о любом предполагаемом Неисполнении SLA;
- b) SAP рассматривает любые претензии такого рода и представляет письменный отчет, подтверждающий или опровергающий обоснованность претензии Клиента;
- c) Клиент оказывает разумное содействие SAP в устранении любых проблем или процессов, препятствующих выполнению SAP Соглашения об уровне сервиса;
- d) Согласно пункту 2.5.5, если согласно отчету доказано Неисполнение SLA, SAP применяет Неустойку за несоблюдение уровня сервиса («Неустойка»), которая включается в следующий счет, выставляемый Клиенту за услуги MaxAttention, в размере 0,25% от стоимости услуг MaxAttention, предоставляемых Клиенту в соответствующий Календарный квартал, за каждый подтвержденный отчетом случай Неисполнения SLA; при этом максимальная совокупная сумма Неустойки за каждый Календарный квартал не может превышать 5% от установленного для Клиента Вознаграждения за услуги MaxAttention, оказанные в такой Календарный квартал;
- e) Клиент уведомляет SAP о любых причитающихся Неустойках в течение 1 месяца после окончания Календарного квартала, в котором имело место Неисполнение SLA;
- f) Неустойки не применяются в случае, если SAP не получает от Клиента письменное уведомление с обоснованным требованием уплатить Неустойку; и
- g) Предусмотренная пунктом 2.5.5.2 Неустойка является единственным и исключительным средством правовой защиты Клиента в случае предполагаемого или фактического Неисполнения SLA.

2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code

2.6. Услуга SAP по анализу первопричин для пользовательского кода

2.6.1. For Customer 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 applicable for Priority 1 and Priority 2 incidents related to the Customer installations and SID combinations listed in a MaxAttention Services Scope

2.6.1. SAP проводит анализ основных причин инцидентов для пользовательского кода Клиента, созданного с помощью инструментальных средств разработки SAP, в критичных для бизнеса ситуациях и может предоставить рекомендации по решению инцидента в соответствии с условиями SLA, приведенными в пункте 2.5.2 и применимыми к инцидентам с Приоритетами 1 и 2, которые касаются комбинаций установок Клиента и SID, перечисленных в

Document to an Order Form that are submitted by Customer in accordance with Section 2.5.3 above.

прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention, и которые направлены Клиентом в соответствии с пунктом 2.5.3.

- | | |
|---|--|
| <p>2.6.2. In addition to the prerequisites for the SLA's stated in Section 2.5.3 above, in order to receive SAP's Root Cause Analysis for Custom Code service Customer's custom code must be documented according to SAP's then-current standards (for details see http://support.sap.com/supportstandards).</p> <p>2.6.3. SAP shall be deemed to have met the SLA for Corrective Action stated above for Priority 1 incidents related to Customer custom code by identifying possible root causes for the incident and/or failure of Customer's custom code.</p> <p>2.6.4. SAP's Root Cause Analysis for Custom Code does not include providing corrections; work arounds; or incident resolution for Customer's custom code regardless of who created Customer's custom code. Corrections or incident resolution for Features may be provided by SAP Innovative Business Solutions under a separate agreement.</p> <p>2.7. SAP Premium Service Level Agreement</p> <p>2.7.1. SAP Premium Service Level Agreement ("PSLA" or "PLSA's") is available as a component of an SAP MaxAttention Services engagement to customers who are subscribing to SAP's Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of a MaxAttention Services engagement. PSLAs are in addition to the Service Level Agreements provided under an Enterprise Support Schedule to a License Agreement or as a component of MaxAttention Services engagement.</p> <p>2.7.2. The following PSLA commitments will apply to all Customer incidents that SAP accepts as being Priority 2, 3 or 4 (as defined in SAP Note 67739) and which fulfill the prerequisites specified herein, for the Customer installations and SID combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Such PSLAs will commence in the first full Calendar Quarter following execution of the Order Form.</p> | <p>2.6.2. Для получения услуги SAP по анализу первопричин для пользовательского кода Клиент, помимо выполнения обязательных предварительных условий для SLA, указанных в пункте 2.5.3 выше, должен зарегистрировать свой пользовательский код в соответствии с действующими на тот момент стандартами SAP (подробную информацию см. по ссылке http://support.sap.com/supportstandards).</p> <p>2.6.3. Вышеизложенные положения SLA в отношении Корректирующих мер для инцидентов с Приоритетом 1, относящихся к пользовательскому коду Клиента, считаются выполненными компанией SAP, если были выявлены возможные основные причины инцидента и/или сбоя в работе пользовательского кода Клиента.</p> <p>2.6.4. Услуга SAP по анализу основных причин инцидентов для пользовательского кода не включает предоставление исправлений, обходных путей или решения проблем для пользовательского кода Клиента независимо от того, кем был создан пользовательский код Клиента. Исправления Функций и способы решения связанных с ними инцидентов могут предоставляться SAP Innovative Business Solutions по отдельному соглашению.</p> <p>2.7. Соглашение об уровне сервиса SAP Premium</p> <p>2.7.1. Соглашение об уровне сервиса SAP Premium («PSLA») доступно как компонент взаимодействия в рамках Услуг SAP MaxAttention, предоставляемых клиентам, заключившим договор на услуги в соответствии с Приложением о поддержке к Лицензионному договору или в качестве компонента соглашения об услугах MaxAttention. PSLA являются дополнением к Соглашениям об уровне сервиса, предоставляемым в соответствии с Приложением о поддержке к Лицензионному договору или в качестве компонента соглашения об услугах MaxAttention.</p> <p>2.7.2. Приведенные ниже обязательства в рамках PSLA распространяются на все направленные Клиентом инциденты, которые SAP принимает в обработку с Приоритетом 2, 3 или 4 (согласно определению в SAP-ноте 67739) и которые соответствуют обязательным предварительным условиям, указанным в настоящем документе, в отношении комбинаций установок Клиента и SID, указанных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention. Такие PSLA вступают в силу начиная с первого полного</p> |
|---|--|

Календарного квартала, следующего за датой подписания Договора.

2.7.2.1. PSLA for Initial Response Times:

- a) Priority 2 Incidents (“High”): SAP shall respond to Priority 2 incidents within 2 hours of SAP’s receipt (24 hours a day, 7 days a week) 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.
- b) Priority 3 Incidents (“Medium”): SAP shall respond to Priority 3 incidents within 4 hours of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 3 incidents. An incident is assigned Priority 3 if normal business transactions are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are required to perform such transactions.
- c) Priority 4 Incidents (“Low”): SAP shall respond to Priority 4 incidents within 8 hours of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 4 incidents. An incident is assigned Priority 4 if the problem has few or no effects on normal business transactions. The problem is caused by incorrect or inoperable functions that are not required daily or are rarely used.

2.7.2.2. PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents

SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution (“**Corrective Action**”) for Priority 2 incidents within 3 business days of SAP’s receipt during Local Office Time of such Priority 2 incident (“**PSLA for Corrective Action for Priority 2**”).

2.7.2.1. PSLA по срокам первичного реагирования:

- a) Инциденты с Приоритетом 2 («Высокий»): SAP обязуется отвечать на инциденты с Приоритетом 2 в течение 2 часов с момента поступления информации о таком инциденте в SAP (в любое время суток и в любой день недели). Инциденту присваивается Приоритет 2, если существенно затруднено выполнение стандартных бизнес-операций и отсутствует возможность выполнять ряд необходимых задач. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы функций, предназначенных для выполнения таких операций и/или задач.
- b) Инциденты с Приоритетом 3 («Средний»): SAP обязуется реагировать на инциденты с Приоритетом 3 в течение 4 часов после поступления информации о таком инциденте в SAP в течение Местного рабочего времени. Инциденту присваивается Приоритет 3, если он затрагивает выполнение стандартных бизнес-операций. Причиной такой проблемы может быть некорректная или неверная работа функций, предназначенных для выполнения таких операций.
- c) Инциденты с Приоритетом 4 («Низкий»): SAP обязуется реагировать на инциденты с Приоритетом 4 в течение 8 часов после поступления информации о таком инциденте в SAP в течение Местного рабочего времени. Инциденту присваивается приоритет 4, если проблема оказывает незначительное влияние или вообще не влияет на проведение стандартных бизнес-операций. Причинами таких проблем могут быть некорректная работа или неработоспособность редко или нерегулярно используемых функций.

2.7.2.2. PSLA в отношении сроков предоставления корректирующих мер для Инцидентов с Приоритетом 2

SAP предоставляет решение, обходной путь или план действий по решению проблемы («**Корректирующие меры**»), указанной для инцидентов с Приоритетом 2, в течение 3 рабочих дней с момента поступления информации о таких инцидентах в SAP в течение Местного рабочего времени («**PSLA для Корректирующих мер для Приоритета 2**»).

- 2.7.2.3. If an action plan is submitted as a Corrective Action, such action plan will include:
- a) status of the resolution process;
 - b) planned next steps, including identifying responsible SAP resources;
 - c) required Customer actions to support the resolution process;
 - d) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and
 - e) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates will include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update.
- 2.7.2.3. Если в качестве Корректирующей меры предоставляется план действий по решению проблемы, такой план включает:
- a) информацию о статусе процесса устранения ошибки;
 - b) информацию о запланированных дальнейших шагах с указанием ответственных лиц, назначенных SAP;
 - c) информацию о необходимых действиях Клиента по поддержке процесса устранения ошибки;
 - d) по возможности планируемые даты осуществления мер, предпринимаемых со стороны SAP; и
 - e) дата и время следующего обновления статуса со стороны SAP. Дальнейшие обновления статуса включают краткое описание уже принятых мер, информацию о следующих запланированных действиях и дату и время следующего обновления статуса.
- 2.7.2.4. The PSLA for Corrective Action Response Time for Priority 2 Incidents 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 Customer; and
 - b) the status “**SAP Proposed Solution**” means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein.
- 2.7.2.4. PSLA в отношении сроков предоставления корректирующих мер для Инцидентов с Приоритетом 2 относится только к той части времени обработки, когда инцидент обрабатывается в SAP («**Время обработки**»). Время обработки не включает время, в течение которого инцидент имеет статус «Действие клиента» или «Предложенное решение SAP», при этом:
- a) статус «**Действие клиента**» означает, что инцидент был передан Клиенту; и
 - b) статус «**Предложенное решение SAP**» означает, что компанией SAP была предложена Корректирующая мера в соответствии с определением данного термина в настоящем документе.
- 2.7.2.5. The PSLAs for Corrective Action for Priority 2 incidents will be deemed met if within 3 business days of processing time for Priority 2 incidents: SAP proposes a solution, a workaround, or an action plan; or if Customer agrees to reduce the priority level of the incident.
- 2.7.2.5. PSLA в отношении сроков предоставления корректирующих мер для Инцидентов с Приоритетом 2 считается выполненным, если в течение 3 рабочих дней обработки инцидентов с Приоритетом 2: SAP предложено решение, временное решение или план действий; или если Клиент дает согласие снизить уровень приоритета инцидента.
- 2.7.3. Prerequisites
- 2.7.3. Предварительные условия
- 2.7.3.1. The PSLAs will only apply when the following prerequisites are met for incidents:
- 2.7.3.1. PSLA действуют только при выполнении следующих обязательных условий для инцидентов:

- a) in all cases, except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2.6 above, incidents are related to releases of SAP Software which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”;
- b) incidents are submitted by Customer in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP’s then current incident handling 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; and
- c) incidents are related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

2.7.3.2. For Priority 2 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Customer:

- a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue;
- b) Customer makes available for communications with SAP, 24 hours a day, 7 days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 2 incident consistent with Customer’s obligations hereunder; and
- c) Customer contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

2.7.4. Exclusions.

The following types of incidents are excluded from the PSLAs:

- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Software developed specifically for Customer (including without limitation those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries) except for

- a) инциденты относятся к выпускам Программного обеспечения SAP, которые классифицируются SAP как имеющие статус «неограниченная поставка», за исключением инцидентов, относящихся к Анализу первопричин инцидентов для пользовательского кода, описанных выше в пункте 2.6;
- b) инциденты предоставляются Клиентом на английском языке, передаются через SAP Solution Manager Enterprise Edition в соответствии с действующей на момент отправки сообщения процедурой передачи таких сообщений и содержат все сведения (указанные в SAP-ноте 16018 или в любой последующей SAP-ноте, которая заменит SAP-ноту 16018), необходимые SAP для принятия мер по решению возникшей проблемы; и
- c) инциденты относятся к выпуску Программного обеспечения SAP, на которое распространяются условия Основного или Расширенного сопровождения.

2.7.3.2. Для инцидентов с Приоритетом 2 Клиент должен выполнить следующие дополнительные предварительные условия:

- a) проблема и ее влияние на бизнес должны быть описаны настолько подробно, насколько это необходимо SAP для оценки проблемы;
- b) Клиент назначает контактное лицо, которое будет доступно для обмена информацией с SAP 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, владеет английским языком и обладает достаточными знаниями и навыками, чтобы помочь, в соответствии с обязательствами Клиента по настоящему документу, в решении проблемы, переданной в SAP с Приоритетом 2; и
- c) Клиент назначает контактное лицо для открытия удаленного подключения к системе и для предоставления SAP необходимых регистрационных данных для входа в систему.

2.7.4. Исключения.

Из PSLA исключены следующие типы инцидентов:

- a) инциденты, относящиеся к выпускам, версиям и/или функциям Программного обеспечения SAP, которое разрабатывалось специально для Клиента (в том числе программного обеспечения, разработанного организацией SAP Innovative Business Solutions и/или дочерними компаниями

custom code built with the SAP development workbench;

- b) 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 SAP Affiliate; and
- c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

2.7.5. Service Level Credit

2.7.5.1. SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in 95% of the aggregate cases for all PSLAs within a Calendar Quarter. If Customer submits less than 20 incidents (in the aggregate for all PSLAs) pursuant to the PSLAs stated above in any Calendar Quarter during the MaxAttention Services Term, SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the PSLAs stated above if SAP has not exceeded the stated PSLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

2.7.5.2. Subject to Section 2.7.5.1 above, if timeframes for the PSLA’s are not met (each a “**PSLA Failure**”), the following rules and procedures will apply:

- a) Customer shall inform SAP in writing of any alleged PSLA Failure;
- b) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer’s claim;
- c) Customer shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP’s ability to reach the PSLAs;
- d) subject to this Section 2.7.5, if based on the report, a PSLA Failure is proved, SAP shall apply a Premium Service Level Credit (“**PSLC**”) to Customer’s next

SAP), за исключением пользовательского кода, созданного с помощью инструментальных средств разработки SAP;

- b) инциденты, относящиеся к версиям для конкретных стран, реализованным как партнерские дополнения, расширения или модификации, исключаются, даже если такие версии для соответствующих стран были созданы самой компанией SAP или ее Аффилированным лицом; и
- c) инциденты, основной причиной которых является не неисправность, а отсутствие какой-либо функциональной возможности («запрос на разработку»), или инциденты, отнесенные к категории запросов на консультацию.

2.7.5. Неустойка за несоблюдение уровня сервиса

2.7.5.1. Считается, что определенные выше обязательства SAP согласно PSLA выполнены, если служба сопровождения SAP отреагировала в установленные сроки не менее чем в 95% случаев от общего количества случаев по всем PSLA за Календарный квартал. Если в какой-либо Календарный квартал в течение Срока оказания услуг MaxAttention Клиент направит менее 20 инцидентов в соответствии с вышеуказанными PSLA (в совокупности по всем PSLA), обязательства SAP по вышеописанным PSLA считаются выполненными, если SAP не превысит установленные в PSLA сроки реагирования более чем для одного инцидента в течение соответствующего Календарного квартала.

2.7.5.2. В соответствии с положениями пункта 2.7.5.1 в случае несоблюдения установленных Соглашением об уровне сервиса SAP Premium сроков «**Неисполнение PSLA**») применяются следующие правила и процедуры:

- a) Клиент письменно информирует компанию SAP о любом предполагаемом Неисполнении PSLA;
- b) SAP рассматривает любые претензии такого рода и представляет письменный отчет, подтверждающий или опровергающий обоснованность претензии Клиента;
- c) Клиент оказывает разумное содействие SAP в устранении любых проблем или процессов, препятствующих выполнению SAP Соглашения об уровне сервиса SAP Premium;
- d) Согласно пункту 2.7.5, если согласно отчету доказано Неисполнение PSLA, SAP применяет Неустойку за несоблюдение уровня сервиса

MaxAttention Service Fee invoice equal to 0.25% of Customer's MaxAttention Service Fee for the applicable Calendar Quarter for each PSLA Failure reported and proved, subject to a maximum PSLC cap per Calendar Quarter of 5% of Customer's MaxAttention Service Fee for such Calendar Quarter;

- e) Customer shall notify SAP of any PSLCs within 1 month after the end of a Calendar Quarter in which a PSLA Failure occurs;
- f) No PSLC(s) will be applied unless notice of Customer's well-founded claim for PSLC(s) is received by SAP in writing; and
- g) The PSLC stated in this Section 2.7.5.2 is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual PSLA Failure.

2.8. SAP Product Engineer on Demand Services

2.8.1. 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:

- a) analysis of incidents or issues;
- b) issue resolution/workarounds;
- c) best practices; and
- d) software design.

2.8.2. PED Services are provided solely for the Production System application components and corresponding Customer installations specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

2.8.3. Customer shall initiate PED Services by submitting a support case, in English, via the SAP support infrastructure in accordance with SAP's then current incident processing log in procedure containing the

Premium ("**Неустойка Premium**"), которая включается в следующий счет, выставаемый Клиенту за услуги MaxAttention, в размере 0,25% от стоимости услуг MaxAttention, предоставляемых Клиенту в соответствующий Календарный квартал, за каждый подтвержденный отчетом случай Неисполнения PSLA; при этом максимальная совокупная сумма Неустойки Premium за каждый Календарный квартал не может превышать 5% от установленного для Клиента Вознаграждения за услуги MaxAttention, оказанные в такой Календарный квартал;

- e) Клиент уведомляет SAP о любых причитающихся Неустойках Premium в течение 1 месяца после окончания Календарного квартала, в котором имело место Неисполнение PSLA;
- f) Неустойки Premium не применяются в случае, если SAP не получает от Клиента письменное уведомление с обоснованным требованием уплатить Неустойку Premium; и
- g) Предусмотренная пунктом 2.7.5.2 Неустойка Premium является единственным и исключительным средством правовой защиты Клиента в случае предполагаемого или фактического Неисполнения PSLA.

2.8. Услуги SAP Product Engineer on Demand

2.8.1. Если стороны не договорились об ином, Услуги SAP Product Engineer on Demand ("**Услуги PED**") предоставляются на удаленной основе и обеспечивают возможность обратиться к инженеру услуг поддержки SAP ("**Инженер-разработчик**") за консультацией по вопросам, в том числе, относящимся к следующим областям:

- a) анализ неисправностей или ошибок;
- b) решение проблем или временное решение;
- c) передовые методики; и
- d) разработка программного обеспечения.

2.8.2. Услуги PED предоставляются исключительно для прикладных компонентов Продуктивных систем и соответствующих установок Клиента, указанных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention.

2.8.3. Чтобы начать использование Услуг PED, Клиент направляет содержащий все детали запрос на предоставление поддержки на английском языке через инфраструктуру поддержки SAP в соответствии

relevant details and then contacting the Product Engineer and providing the applicable incident number in which the Product Engineer should take action. PED Services will only apply to:

- a) incidents related to the Production System application components specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, which are classified by SAP with the shipment status “unrestricted shipment”; and
- b) incidents related to Production System application component releases which fall into Mainstream Maintenance and/or Extended Maintenance.

2.8.4. 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:

- a) incidents regarding a release, version and/or functionalities of the Production System application components developed specifically for Customer (including, without limitation, those developed by SAP Innovative Business Solutions and/or by SAP subsidiaries);
- b) 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 SAP Affiliate; and
- c) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality (“development request”) or the incident is ascribed to a consulting request.

2.8.5. SAP will assign 1 Product Engineer for each Production System application component and installation combination specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form within 4 weeks of the PED Services Start Date. Such Product Engineer(s) will be available for an 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**”).

с действующей на момент отправки процедурой передачи инцидентов и сообщает Инженеру-разработчику номер соответствующего инцидента, по которому Инженер-разработчик должен предпринять определенные действия. Услуги PED предоставляются только в отношении:

- a) инцидентов, касающихся указанных в прилагавом к Договору Описании объема услуг MaxAttention прикладных компонентов Продуктивных систем, которые классифицируются SAP как имеющие статус «неограниченная поставка», и
- b) инцидентов, касающихся выпусков прикладных компонентов Продуктивных систем, на которые распространяются условия Основного и/или Расширенного сопровождения.

2.8.4. Услуги PED не включают в себя услуги по внедрению или предоставлению удаленных услуг, доступных в рамках Приложения о поддержке. Кроме того, Услуги PED не применяются в отношении:

- a) инцидентов, связанных с версией, выпуском или функциональными возможностями программных компонентов Продуктивных систем, которые разрабатывались специально для Клиента (в том числе организацией SAP Innovative Business Solutions и/или дочерними компаниями SAP);
- b) инцидентов, связанных с версиями для конкретных стран, не входящими в состав программных компонентов Продуктивных систем, а реализованными в виде партнерских дополнений, расширений или модификаций, даже если такие версии созданы компанией SAP или ее Аффилированным лицом; и
- c) инцидентов, основной причиной которых является не неисправность, а отсутствие какой-либо функциональной возможности («запрос на разработку»), или инцидентов, отнесенных к категории запросов на консультацию.

2.8.5. Для каждой комбинации прикладного компонента Продуктивной системы и установки, определенной в прилагавом к Договору Описании объема услуг MaxAttention, SAP назначает 1 Инженера-разработчика в течение 4 недель после Даты начала предоставления услуг PED. Назначенный Инженер-разработчик будет исполнять свои обязанности в течение 8 часов в период между 8:00 и 18:00 в обычные рабочие дни, исключая официальные праздники для зарегистрированного офиса SAP, связанного с установкой, на которую

распространяются Услуги PED («**Время работы офиса PED**»).

- 2.8.6. Customer may designate qualified English speaking contacts (up to the number of contacts specified in a MaxAttention Services Scope Document to an Order Form) within its SAP Customer Center of Expertise (“**Customer PED Contact(s)**”) per Productive System application component and installation number combination specified in a MaxAttention 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 Customer PED Contact Person (or the authorized representative of the Customer PED Contact) can be contacted at any time. Customer’s PED Contact(s) will be Customer’s authorized representative(s) empowered to make necessary decisions for Customer or bring about such decision without undue delay. PED Services will be delivered exclusively to the assigned Customer PED Contact(s).
- 2.8.6. Клиент может назначить квалифицированных сотрудников своего Экспертного центра клиента SAP, владеющих английским языком (в количестве, не превышающем указанного в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention), в качестве контактов для связи («**Контактные лица PED Клиента**») для каждой комбинации прикладного компонента Продуктивной системы и номера установки, определенной в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention, и предоставляет контактные данные (включая адрес электронной почты и номер телефона), с помощью которых можно будет в любое время связаться с таким Контактным лицом PED Клиента или его уполномоченным представителем. Контактное лицо PED Клиента должно занимать должность, которая позволяет быть полномочным представителем Клиента с правом принятия от его имени необходимых решений или организации принятия таких решений без необоснованной задержки. Услуги PED предоставляются исключительно назначенным Контактным лицам PED Клиента.
- 2.8.7. As preparation for delivery of PED Services, Customer’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.
- 2.8.7. В качестве подготовки к предоставлению Услуг PED Контактное лицо PED Клиента и назначенные Инженеры-разработчики совместно проводят одну обязательную настройку услуги для затрагиваемых сочетаний программного компонента Продуктивной системы и установки. Такая настройка осуществляется в соответствии со стандартами и требованиями документации SAP.
- 2.9. SAP Accelerated Incident Management (“AIM”) Services
- 2.9. Услуги SAP Accelerated Incident Management («AIM»)
- 2.9.1. 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 Customer 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 6 weeks after execution of the Order Form.
- 2.9.1. SAP обеспечивает связь с англоговорящим сотрудником в службе поддержки SAP («**Менеджер SAP по инцидентам**») с 08:30 до 17:30 по местному времени с понедельника по пятницу, если стороны не договорились об ином в письменной форме, с целью предоставления поддержки Клиента в оптимизации обработки инцидентов с Приоритетами 1 и 2, определенных в соответствующем Соглашении о поддержке SAP. Менеджер SAP по инцидентам назначается в течение 6 недель после подписания Договора.
- 2.9.2. The SAP Incident Manager provides:
- 2.9.2. Менеджер SAP по инцидентам обеспечивает:
- a) incident activity and status monitoring for Priority 1 and Priority 2 incidents;
- a) мониторинг статуса обработки инцидента и предпринимаемых действий для инцидентов с Приоритетами 1 и 2;

- b) trend reporting of Customer’s incident situation on all incident priorities of selected systems;
- c) incident management process empowerment session(s); and
- d) periodic remote meetings with Customer to review the status of Customer incidents.

- b) предоставление отчетов по трендам, связанным с инцидентами Клиента всех приоритетов в выбранных системах;
- c) проведение сеансов по распределению полномочий в рамках процесса управления инцидентами;
- d) периодическое проведение дистанционных совещаний с Клиентом по вопросам статуса инцидентов Клиента.

2.9.3. In addition, SAP will make available a critical situation manager within SAP’s support organization to remotely coordinate and/or assist a Customer designated management contact (“**Customer Contact**”) with Priority 1 incidents. Assignment of a critical situation manager will occur approximately 1 hour following Customer’s request documented in a Priority 1 incident. The assigned critical situation manager will be available to Customer’s Contact and will remain engaged until the earliest of the following:

2.9.3. Кроме того, SAP назначает менеджера по решению критических ситуаций из числа сотрудников службы поддержки SAP для дистанционного координирования работ и/или оказания помощи назначенному Клиентом контактному лицу по управлению («**Контактное лицо клиента**») в отношении инцидентов с Приоритетом 1. Менеджер по решению критических ситуаций назначается приблизительно через 1 час после запроса Клиента, задокументированного в инциденте с Приоритетом 1. Назначенный менеджер по решению критических ситуаций будет доступен для взаимодействия с Контактным лицом Клиента до наступления наиболее раннего из следующих событий:

- a) resolution or workaround of the Priority 1 incident;
- b) reduction of the incident priority level to a priority level other than Priority 1; or
- c) agreement of the parties to disengage the assigned SAP individual.

- a) разрешение или временное решение инцидента с Приоритетом 1;
- b) снижение Приоритета 1 инцидента до более низкого уровня;
- c) принятие сторонами соглашения о прекращении полномочий назначенного лица SAP.

2.9.4. AIM Services will only apply to incidents related to a product release of SAP Software which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

2.9.4. Услуги AIM предоставляются только в отношении инцидентов, связанных с выпуском Программного обеспечения SAP, на которое распространяются условия Основного или Расширенного сопровождения.

2.9.5. AIM Services will be provided solely for the select Customer installation and SID combinations and/or SAP Cloud Service and installation combinations specified in the MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. Customer may select AIM Services for those SAP Cloud Services identified in SAP Note 2649568.

2.9.5. Услуги AIM предоставляются исключительно для комбинаций продуктивных установок Клиента и SID и/или комбинаций Облачных услуг SAP и установок, указанных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention. Клиент может выбрать Услуги AIM для Облачных услуг SAP, указанных в SAP-ноте 2649568.

2.9.6. Customer may designate up to 3 qualified English-speaking contacts (“**Customer AIM Contact(s)**”) and shall provide contact details (in particular, e-mail address and telephone number) by means of which the Customer AIM Contact can be contacted. AIM Services will be

2.9.6. Клиент может назначить до 3 квалифицированных контактных лиц, владеющих английским языком («**Контактные лица AIM Клиента**»), и предоставляет контактные данные (в частности, адрес электронной почты и номер телефона), по которым можно связаться с Контактным лицом AIM Клиента. Услуги

delivered exclusively to the assigned Customer AIM Contact(s).

2.9.7. As preparation for delivery of AIM Services, Customer's AIM Contacts and the assigned SAP Incident Manager will jointly perform 1 initial remote set-up meeting.

2.10. 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 Customer, under an SAP Innovative Business Solutions Development Scope Document(s) under an Order Form specified in an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form (“IDP Support Eligible Scope Document(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).

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

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

3.2. In addition, the parties shall conduct regular executive meetings during the term of MaxAttention 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 MaxAttention Services based on the then current MaxAttention Services status. Each meeting will include a status report on progress in the key focus areas, including, but not limited to, the following:

AIM предоставляются исключительно назначенным Контактным лицам AIM Клиента.

2.9.7. В рамках подготовки к предоставлению Услуг AIM Контактные лица AIM Клиента и назначенный Менеджер SAP по инцидентам совместно проводят 1 первичное установочное дистанционное собрание.

2.10. Базовая поддержка инновационных бизнес-решений SAP («Поддержка IDP»).

Поддержка IDP включает в себя услуги обработки сообщений об инцидентах, изложенные в Дополнении 1 к настоящему документу, для всех Функций, предоставляемых Клиенту и принимаемых им согласно Описаниям объема услуг по разработке SAP Innovative Business Solutions по условиям Договора, указанных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention («Описания объема услуг с правом поддержки IDP»), за исключением программного обеспечения, к которому применяются отдельные соглашения о поддержке (которые включают, помимо прочего, услуги SAP Enterprise Support или SAP Product Support for Large Enterprises).

3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

3.1. Каждая сторона назначает Менеджера взаимодействий. Менеджер взаимодействий со стороны SAP становится Главным менеджером по техническому качеству. Менеджер взаимодействий со стороны Клиента должен владеть английским языком и иметь полномочия принимать необходимые решения от имени Клиента или содействовать принятию таких решений без неоправданных задержек. Такие Менеджеры взаимодействий будут тесно сотрудничать друг с другом для администрирования условий Соглашения. Услуги MaxAttention, выполняемые назначенными специалистами SAP, координирует Менеджер взаимодействий со стороны Клиента.

3.2. Кроме того, стороны проводят регулярные совещания на уровне руководства в течение периода оказания Услуг MaxAttention («Совещания»). Такие Совещания проводятся не реже чем раз в квартал; даты и время их проведения согласуются сторонами. Цель Совещаний — рассмотрение, обсуждение и согласование дополнительных мер, необходимых для эффективного оказания Услуг MaxAttention, исходя из текущего статуса таких услуг. На каждом Совещании также рассматривается отчет о ходе выполнения

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

A meeting report will be prepared by SAP's Engagement Manager and forwarded to Customer's Engagement Manager for verification. If Customer's Engagement Manager does not contest the report in writing within 30 working days of receiving such report by providing specific report change requests, the report will be deemed confirmed by Customer. 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

If Customer has subscribed to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition, the Support Experts (as defined in the Support Policy for SAP Cloud Services) will be included into the MaxAttention 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 MaxAttention Services and for so long as Customer continues to subscribe to SAP Preferred Care, cloud edition, and/or SAP Preferred Success, cloud edition.

3.4. The cooperation of any Customer's third-party consulting partner(s) ("**Customer Partner**") is critical to the success of the individual MaxAttention Service engagements.

услуг в основных областях, включая следующие аспекты:

- a) оценка хода выполнения соответствующей программы предоставления Услуг MaxAttention в сопоставлении с согласованными актуальными аспектами, ключевыми показателями эффективности и планом взаимодействий в рамках Услуг MaxAttention;
- b) выявление рисков и/или задержек, представляющих угрозу производительности программных решений SAP Клиента, включая рекомендации по снижению рисков;
- c) реализация рекомендаций SAP;
- d) обсуждение актуальных проблем и любых запросов на изменения от обеих сторон; и
- e) подробная информация, относящаяся к организации и планированию проекта.

Отчеты для совещаний готовятся Менеджером взаимодействий со стороны SAP и направляются на утверждение Менеджеру взаимодействий со стороны Клиента. Если Менеджер взаимодействий со стороны Клиента не оспорил отчет в письменной форме, направив запросы на конкретные изменения в течение 30 рабочих дней после его получения, отчет будет считаться подтвержденным Клиентом. Стороны обязуются добросовестно сотрудничать при рассмотрении всех запросов на изменение отчета и подготовке окончательной редакции, которая должна быть утверждена и принята сторонами.

3.3. Управление SAP Cloud

Если Клиент подписался на SAP Preferred Care, облачный выпуск, и/или SAP Preferred Success, облачный выпуск, на период действия Договоров о предоставлении услуг SAP MaxAttention или подписки Клиента на SAP Preferred Care, облачный выпуск, и/или SAP Preferred Success, облачный выпуск, Специалисты по сопровождению (в соответствии с определением этого термина в Политике сопровождения для Облачных услуг SAP) будут включены в процесс управления взаимодействием в рамках Основных услуг MaxAttention [например, для участия в Совещаниях на уровне руководства, координации действий с назначенными Менеджерами взаимодействий], описанный в пункте 3.

3.4. Сотрудничество со сторонними партнерами-консультантами Клиента («**Партнеры Клиента**») является критически важным для успешного

Customer shall ensure that such Customer Partner will comply with Customer's responsibilities, this MSD and any MaxAttention 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 MSD and any MaxAttention Services Scope Document to an Order Form.

взаимодействия в рамках отдельных Услуг MaxAttention. Клиент обязуется обеспечить соблюдение Партнером Клиента обязательств Клиента, условий настоящего Описания услуг MaxAttention и прилагаемого к Договору Описания объема услуг MaxAttention, а также готовность Партнера Клиента сотрудничать с SAP в случае обоснованного запроса SAP о таком сотрудничестве в целях выполнения SAP своих обязательств, предусмотренных Описанием услуг MaxAttention и прилагаемым к Договору Описанием объема услуг MaxAttention.

4. CUSTOMER REQUIREMENTS

To receive MaxAttention Services under an Order Form, Customer must:

- a) continue to pay all support fees (i.e., Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) under the License Agreement;
- b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the MaxAttention Services Scope Document; and
- c) provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТУ

Услуги MaxAttention, перечисленные в Договоре, предоставляются при условии, что Клиент:

- a) регулярно оплачивает все услуги поддержки (т. е. стоимость услуг Enterprise Support или стоимость услуг Product Support for Large Enterprises) по Лицензионному договору;
- b) выполняет иные обязательства, предусмотренные Лицензионным договором, Общими условиями, Договором и Описанием объема услуг MaxAttention; и
- c) обеспечивает удаленное соединение и доступ к данным в соответствии с Приложением о поддержке.

5. GENERAL PROVISIONS

- 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.
- 5.2. To ensure efficient communication, the language for the delivery of MaxAttention Services will be English. Relevant information related to the individual MaxAttention Services will be provided to the SAP resources in English.
- 5.3. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform MaxAttention Services activities hereunder from an SAP office.
- 5.4. The scope of MaxAttention Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Назначенные Специалисты службы встроенной поддержки имеют право на стандартный для их должности ежегодный отпуск согласно их трудовому договору с SAP или Аффилированным лицом SAP.
- 5.2. В целях эффективной коммуникации все общение при оказании Услуг MaxAttention ведется на английском языке. Информация, необходимая для оказания отдельных Услуг MaxAttention, должна предоставляться специалистам SAP на английском языке.
- 5.3. Назначенные специалисты SAP (включая назначенных Специалистов службы встроенной поддержки) могут в отдельных случаях оказывать Услуги MaxAttention, предусмотренные настоящим документом, из офиса SAP.
- 5.4. SAP может в любое время раз в год изменить предлагаемый объем Услуг MaxAttention для согласования с усовершенствованиями в

of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of MaxAttention Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to MaxAttention Services in the Territory as defined in the applicable SAP License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.4, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such scope change(s) with effect at the expiration of this 90 day period. If Customer does not terminate within such period, the changes are deemed to be accepted by Customer.

5.5. Fees are subject to change once per calendar year upon 90 days prior written notice to Customer. If SAP exercises its option to change fees in accordance with the preceding sentence, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate the MaxAttention Services Scope Document(s) to any Order Form(s) affected by such fee change with 30 days' written notice from Customer'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 Customer does not terminate within such period, the fee changes are deemed to be accepted by Customer.

5.6. MaxAttention Services will terminate effective the same date as:

- a) any termination of the Support Schedule under the License Agreement; or
- b) any Customer change in its SAP support (i.e., SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) subscription to SAP Standard Support.

Программном обеспечении SAP и технологиях, направив предварительное письменное уведомление за 90 дней, при условии, что такие изменения объема Услуг MaxAttention применяются ко всем клиентам SAP с аналогичным местоположением, с которыми заключены договоры на Услуги MaxAttention на Территории, определенной в соответствующем Лицензионном договоре SAP. Если SAP использует свое право изменить объем в соответствии с настоящим пунктом 5.4, но такое изменение оказывается неприемлемым для Клиента, последний вправе отказаться от Договора в части объема услуг MaxAttention, затрагиваемых этим изменением; отказ от Договора в части этих услуг вступает в силу по истечении указанного периода в 90 дней. Если Клиент не отказывается от Договора в части этих услуг в течение указанного периода, то такие изменения считаются принятыми Клиентом.

5.5. Стоимость услуг может быть изменена один раз в календарном году с предварительным письменным уведомлением Клиента за 90 дней. Если SAP использует свое право на изменение стоимости в соответствии с настоящим пунктом, но такое изменение оказывается неприемлемым для Клиента, последний вправе отказаться от Договора в части объема услуг MaxAttention, которые затронуло такое изменение стоимости, направив в SAP письменное уведомление в течение 30 дней с момента получения Клиентом уведомления SAP о таком изменении; отказ от Договора в части указанных услуг вступает в силу по окончании текущего календарного года, в котором было отправлено уведомление об изменении стоимости. Если Клиент не отказывается от Договора в течение указанного периода, изменения размера стоимости считаются принятыми Клиентом.

5.6. Оказание Услуг MaxAttention прекращается одновременно с:

- a) прекращением по любому основанию действия Лицензионного договора в части услуг по сопровождению по Приложению о поддержке; или
- b) переходом Клиента, заключившего договор на услуги SAP Enterprise Support или SAP Product Support for Large Enterprises, на услуги SAP Standard Support.

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions**Услуги поддержки 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.

Настоящее Дополнение регулирует оказание услуг SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions («**Поддержка IDP**») для всех Функций (в соответствии с определением, приведенным ниже в пункте 1.3), за исключением программного обеспечения, к которому применяются отдельные соглашения о поддержке (включающие, помимо прочего, услуги SAP Enterprise Support и SAP Product Support for Large Enterprises).

1. DEFINITIONS

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 Customer 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 Customer 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 Customer under the IDP Support Eligible Scope Document(s) listed in an MaxAttention 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

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. «**Базовое программное обеспечение**»: в контексте настоящего Дополнения термин «Базовое программное обеспечение» означает Программное обеспечение SAP, от которого зависит и на основе которого осуществляется установка и использование Функций. Настоящее Дополнение не предоставляет права использования (лицензии) на Базовое программное обеспечение, такие права использования (лицензии) приобретаются отдельно.

1.2. «**Точка контакта с клиентом**»: в контексте настоящего Дополнения термин «Точка контакта с клиентом» означает сертифицированный Центр экспертизы клиента («**ЦЭК**») или работников Клиента, уполномоченных запрашивать Поддержку IDP. Функционирование ЦЭК регулируется соответствующими условиями Приложения о поддержке. В случае отсутствия ЦЭК Клиент обязуется письменно подтвердить назначение работников из числа своего персонала, которым будут даны полномочия запрашивать Поддержку IDP.

1.3. «**Функции**»: в контексте настоящего Дополнения термин «Функции» означает программное обеспечение или функциональную возможность и соответствующую документацию, приобретенные Клиентом у SAP по условиям Описаний объема услуг с правом поддержки IDP, перечисленных в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention.

1.4. «**Продуктивная система**»: в контексте настоящего Дополнения термин «Продуктивная система» означает действующую систему для установки

business operations and where Customer's data is recorded.

1.5. **“SAP Software”**: For the purposes of this Exhibit, the reference to “SAP Software” means all software licensed by Customer from SAP under the License Agreement.

2. **SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS**

2.1. IDP Support provided under this Exhibit is limited to the Features delivered to, and accepted by Customer, under the IDP Support Eligible Scope Document(s) listed in a MaxAttention 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) and in its associated documentation.

2.2. IDP Support for those IDP Support Eligible Scope Document(s) where Customer's acceptance of the Features will occur during the MaxAttention Services Term of an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form, will commence as of the first day of the month following Customer's execution of an amendment to the Order Form activating IDP Support pursuant to an MaxAttention Services Scope Document to an Order Form. All other SAP Software licensed by Customer under the License Agreement is explicitly excluded from the IDP Support services provided under this Exhibit.

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

- a) Incident handling by SAP for problems related to the Features;
- b) Coding corrections or patches (such as altered programs not reproducing the referenced malfunction), or workaround solutions or action plans; and
- c) 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

Функций, которая используется для обычных бизнес-операций и в которую записываются данные Клиента.

1.5. **«Программное обеспечение SAP»**: в контексте настоящего Дополнения термин «Программное обеспечение SAP» означает все программное обеспечение, на которое Клиент приобретает лицензии у SAP по Лицензионному договору.

2. **УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS**

2.1. Поддержка IDP предоставляется в рамках данного Дополнения исключительно в отношении Функций, получаемых и принимаемых Клиентом согласно Описаниям объема услуг с правом поддержки IDP, перечисленным в прилагаемом к Договору Описании объема услуг MaxAttention. Услуги Поддержки IDP распространяются на Функции с выпусками Базового программного обеспечения и в среде информационных технологий («ИТ»), определенной в соответствующих Описаниях объема услуг с правом поддержки IDP и в связанной с ними документации.

2.2. Поддержка IDP в отношении Описаний объема услуг с правом поддержки IDP, в которых приемка Функций Клиентом осуществляется в течение Срока оказания услуг MaxAttention из прилагаемого к Договору Описания объема услуг MaxAttention, начинается в первый день месяца, следующего за месяцем, в котором Клиент принял поправку к Договору, активирующую Поддержку IDP в соответствии с положениями прилагаемого к Договору Описания объема услуг MaxAttention. Все остальное Программное обеспечение SAP, приобретаемое Клиентом по Лицензионному договору, прямо исключается из объема услуг Поддержки IDP, предусмотренного настоящим Дополнением.

2.3. Поддержка IDP оказывается во Время работы офиса поддержки IDP и включает в себя следующее:

- a) обработку инцидентов, направляемых в SAP в связи с проблемами в Функциях;
- b) корректировки кода или исправления (такие, как измененные программы, не воспроизводящие заявленные ошибки), обходные решения или планы действий; и
- c) пакеты поддержки для Функций – пакеты исправлений, благодаря которым облегчается внедрение единичных корректировок или изменений существующего функционала. Этот пункт не применяется в случае, если Функции

been developed on Customer's non-Production System.

разработаны или разрабатываются в непродуктивной системе Клиента.

2.4. For daily operation and cooperation for support-related issues associated with IDP Support, SAP will name a contact person for Customer 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:

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

3. CUSTOMER PREREQUISITES

In order to receive IDP Support services as described in this Exhibit, Customer shall fulfill the following requirements:

- a) Fulfill its obligations under this Exhibit, the Order Form, and the Agreement.
- b) Transmit all incidents to SAP in English via SAP's then current support infrastructure as made available to Customer under the Support Schedule using the incident-component provided by SAP in writing upon acceptance of the applicable Features. Customer'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

2.4. Для взаимодействия с Клиентом по текущим вопросам и вопросам, связанным с Поддержкой IDP, SAP назначает контактное лицо из числа сотрудников организации SAP Innovative Business Solutions (**«Менеджер по поддержке IDP»**). Менеджер по поддержке IDP будет отвечать за выполнение следующих задач, относящихся к Поддержке IDP для Функций:

- a) настройка и управление компонентом отправки инцидентов Клиента и соответствующими очередями инцидентов;
- b) управление сотрудниками внутренней службы поддержки SAP Innovative Business Solutions, назначенными для оказания услуг Поддержки IDP в соответствии с настоящим документом;
- c) оказание помощи Менеджеру по техническому качеству в вопросах согласования и включения соответствующих Услуг MaxAttention, связанных с Поддержкой IDP, в План поддержки и взаимодействий в рамках услуг MaxAttention;
- d) оказание помощи Менеджеру по техническому качеству в вопросах согласования отдельных услуг, предоставляемых на уровне проекта, для Услуг MaxAttention, связанных с Поддержкой IDP, которые были включены в План поддержки и взаимодействий в рамках услуг MaxAttention; и
- e) участие в Совещаниях, связанных с Поддержкой IDP (например, отчетность по инцидентам Клиента, сообщение о ходе предоставления Услуг MaxAttention, связанных с Поддержкой IDP).

3. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА

В целях получения услуг Поддержки IDP в порядке, изложенном в настоящем Дополнении, Клиент должен выполнить следующие требования:

- a) исполнять свои обязательства, предусмотренные настоящим Дополнением, Договором и Соглашением;
- b) передавать все инциденты в SAP на английском языке через действующую на момент отправки инфраструктуру поддержки, предоставляемую Клиенту согласно Приложению о поддержке, с использованием компонента отправки инцидентов, письменно указанного SAP при приемке соответствующих Функций. Назначение инцидента, касающегося Функций, не тому

makes the appropriate assignment. Customer 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.

- c) Customer shall describe how the incident presents itself; in some cases, Customer may have to demonstrate the incident. Customer shall help SAP analyze the incident and support SAP's IDP Support services, if necessary, deploying Customer's own employees for these purposes.
- d) Customer shall classify each incident in the Features or related documentation in accordance with SAP Note 67739.
- e) Customer must make available to SAP all documents concerning any alterations and enhancements (e.g., Modifications or Add-Ons) made by or for Customer that may help in the analysis of the incident. Customer must also keep suitable, up-to-date records of those alterations and enhancements, and give SAP access to them when necessary.
- f) Customer must apply all coding corrections, patches, work around solutions, support packages, etc. provided by SAP under this Exhibit to the Features.
- g) Customer may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive IDP Support services.

4. CHANGES TO CUSTOMER INFORMATION, AUDIT

- 4.1. Customer undertakes to inform SAP without undue delay of any changes to Customer's installations of Features and all other information relevant to the use of the Features.
- 4.2. To check compliance with the terms of this Exhibit, SAP shall be entitled to periodically monitor the correctness of the information Customer provided.

компоненту может отсрочить ответ SAP на то время, которое потребуется SAP для определения и переназначения инцидента. Клиент понимает и признает, что SAP обычно вынужден переводить все инциденты, поступающие не на английском языке, прежде чем начинать их обработку, что увеличивает время, необходимое на обработку таких инцидентов.

- c) Клиент должен описать, как проявляется инцидент; в некоторых случаях ему, возможно, придется продемонстрировать инцидент. Клиент обязуется оказывать SAP помощь в анализе инцидента и содействие в предоставлении услуг Поддержки IDP, при необходимости выделяя для этих целей своих сотрудников.
- d) Клиент обязуется классифицировать каждый инцидент в Функциях или соответствующей документации согласно SAP-ноте 67739.
- e) Клиент обязуется предоставить SAP доступ ко всем документам, имеющим отношение к любым изменениям или улучшениям (таким, как Модификации или Дополнения), произведенным Клиентом или по его просьбе, которые могут помочь в анализе инцидента. Клиент также обязуется должным образом вести учет таких изменений и улучшений и при необходимости предоставлять SAP доступ к таким материалам.
- f) Клиент обязуется внедрять все исправления кода, программные вставки, обходные решения, пакеты поддержки и т. д., предоставляемые SAP для Функций по условиям настоящего Дополнения.
- g) Для получения услуг Поддержки IDP Клиенту может быть предложено обновить свои операционные системы и базы данных до самых последних версий.

4. ИЗМЕНЕНИЯ В ИНФОРМАЦИИ КЛИЕНТА. АУДИТ

- 4.1. Клиент обязуется незамедлительно информировать SAP обо всех изменениях, связанных с установкой Функций, а также предоставлять любые другие сведения, касающиеся использования Функций.
- 4.2. В целях контроля за соблюдением условий настоящего Дополнения SAP вправе периодически проверять достоверность предоставленной Клиентом информации.

5. ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS

- 5.1. IDP Support hereunder will be provided on Customer's non-Production System where the Features were provided to the Customer under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s) For reasonable cause and in consideration of all other prerequisites of this Exhibit Customer may request and SAP may agree to provide the IDP Support on another Customer non-Production System in lieu thereof for the respective provision of IDP Support. Notwithstanding the aforesaid, it is always the Customer's sole responsibility to apply the provided IDP Support to its Production Systems.
- 5.2. If SAP provides third-party software (non-SAP Software) to Customer under the respective IDP Support Eligible Scope Document(s), SAP shall not provide IDP Support on such third-party software unless otherwise agreed separately in writing.
- 5.3. IDP Support is provided exclusively to the Customer Communication Point which must support each installation of Features covered by this Exhibit.
- 5.4. IDP Support will end automatically on the same date as Mainstream Maintenance or Extended Maintenance (provided Customer has subscribed to Extended Maintenance) (as such terms are defined in SAP's Release Strategy document at <http://support.sap.com/releasestrategy>) for the Base Software ends.
- 5.5. Fee(s) are subject to change:
- in the case of fixed fee IDP Support Eligible Scope Document(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
 - in the case of time and materials IDP Support Eligible Scope Document(s) for the development of Features receiving IDP Support hereunder, to reflect a revised calculation of the Fee based on the total development

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Предусмотренная настоящим документом Поддержка IDP будет оказываться применительно к непродуктивной системе Клиента, для которой Клиенту были предоставлены Функции по соответствующим Описаниям объема услуг с правом поддержки IDP. При наличии разумных оснований и с учетом всех предварительных требований, предусмотренных настоящим Дополнением, Клиент вправе запросить услуги Поддержки IDP для еще одной непродуктивной системы Клиента, а SAP вправе выполнить такой запрос. Невзирая на вышеизложенное, Клиент несет полную ответственность за применение предоставленной Поддержки IDP к своим Продуктивным системам.
- 5.2. SAP не будет оказывать Поддержку IDP для программного обеспечения третьих лиц, предоставляемого SAP Клиенту по соответствующим Описаниям объема услуг с правом поддержки IDP, если иное не согласовано сторонами в письменной форме.
- 5.3. Поддержка IDP предоставляется исключительно для Точки контакта с клиентом, которая должна поддерживать каждую установку Функций, на которые распространяется действие настоящего Дополнения.
- 5.4. Поддержка IDP автоматически прекращается одновременно с прекращением Основного или Расширенного сопровождения (при наличии у Клиента подписки на Расширенное сопровождение) для Базового программного обеспечения (в соответствии с условиями, определенными в стратегии релизов SAP на веб-странице <http://support.sap.com/releasestrategy>).
- 5.5. Стоимость услуг подлежит изменению в следующих случаях:
- если Описания объема услуг с правом поддержки IDP на разработку Функций с предоставлением Поддержки IDP в соответствии с условиями настоящего документа заключены на условиях фиксированной цены для отражения изменений в цене за разработку Функций, в отношении которых оказывается Поддержка IDP по таким Описаниям объема услуг; или
 - если Описания объема услуг с правом поддержки IDP на разработку Функций с предоставлением Поддержки IDP в соответствии с условиями настоящего документа заключены на условиях

fees (including travel and expenses) paid by Customer to SAP for the Features receiving IDP Support under the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s) or during the term of the applicable IDP Support Eligible Scope Document(s).

цены по типу время и материалы) для отражения изменений в расчете суммы Вознаграждения на основе общей суммы вознаграждений за разработку (включая оплату проезда и расходов), уплаченной Клиентом в пользу SAP за Поддержку IDP для Функций, оказываемую согласно соответствующим Описаниям объема услуг в течение их сроков действия.