

SAP Value Assurance Support Services Description ("VASSD")

SAP Value Assurance Support Services are in addition to the services delivered under a Support Schedule and may provide professional expertise onsite and/or remotely to assist Customer in its SAP Software implementation project using SAP's implementation guidelines. SAP delivers only the SAP Value Assurance Support Services specified in an SAP Value Assurance Support Services Scope Document to an Order Form referencing this Service Description. SAP Value Assurance Support Services focus on Orchestration and Safeguarding, Planning, and Design.

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

1. DEFINITIONS

- 1.1. "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.
- 1.2. "Support Schedule" means the schedule to the License Agreement for SAP support (e.g.; SAP Standard Support, SAP Enterprise Support or SAP Product Support for Large Enterprises) that is in force for the Software licensed under the License Agreement.

2. SAP VALUE ASSURANCE SUPPORT SERVICES

SAP Value Assurance Support Services ("VA Services") currently include the following components:

- 2.1. SAP Embedded Support Services
 - 2.1.1. SAP delivers SAP Embedded Support Services as a team of SAP support resources ("Embedded Resources") identified in a VA Services Scope Document to an Order Form performing one or any combination of the activities described below as agreed by the parties. The TQM will be available during Normal Business Hours at the Service Delivery location for the quota of days all specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term ("TQM Quota"). The assignment of the

Описание услуг поддержки SAP Value Assurance ("VASSD")

Услуги поддержки SAP Value Assurance предоставляются дополнительно к услугам, оказываемым в рамках Приложения о поддержке, и могут включать предоставление профессиональных услуг экспертов на территории Клиента и/или удаленно для содействия Клиенту в его проекте внедрения Программного обеспечения SAP с использованием рекомендаций SAP по внедрению. SAP предоставляет только Услуги поддержки SAP Value Assurance, указанные в Описании объема услуг поддержки SAP Value Assurance, которое прилагается к Договору и ссылается на настоящее Описание услуг. Услуги поддержки SAP Value Assurance сосредоточены на услугах Orchestration, Safeguarding, Planning и Design.

Все термины, написанные с заглавной буквы и не определенные в настоящем документе, употребляются в значении, установленном для них в Соглашении.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. Термин **«Обычное рабочее время»** означает восьмичасовой период с 06:00 до 20:00 с понедельника по пятницу включительно кроме случаев, когда иное согласовано сторонами.
- 1.2. Термин **«Приложение о поддержке»** означает приложение (Общие условия оказания услуг) к Лицензионному договору, содержащее условия оказания услуг поддержки SAP (например, услуг SAP Standard Support, SAP Enterprise Support или SAP Product Support for Large Enterprises) и действующее в отношении Программного обеспечения, предоставленного по Лицензионному договору.

2. УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ SAP VALUE ASSURANCE

В настоящее время Услуги поддержки SAP Value Assurance (**«Услуги VA»**) включают следующие компоненты:

- 2.1. Услуги SAP Embedded Support
 - 2.1.1. SAP оказывает услуги SAP Embedded Support силами группы специалистов службы поддержки SAP (**«Специалисты службы встроенной поддержки»**), которые указываются в прилагаемом к Договору Описании объема услуг VA, и выполняют единичное мероприятие или любую комбинацию мероприятий, описанных ниже, по договоренности между сторонами. Менеджер по техническому качеству доступен в Обычное рабочее время на Месте

TQM will occur within 6 weeks after execution of the Order Form. The TQM Quota does not include any vacation leave by the assigned Embedded Resources.

оказания услуг определенное количество дней, установленное в прилагаемом к Договору Описании объема услуг VA, в течение Срока оказания услуг VA (**«Квота на менеджера по техническому качеству»**). Менеджер по техническому качеству назначается в течение 6 недель после подписания Договора. В Квоту менеджера по техническому качеству не входят дни отпусков назначенных Специалистов службы встроеной поддержки.

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

- a) Develop and maintain a Customer-specific VA Services engagement Service and Support Plan that is mutually agreeable to the parties
- b) Facilitate the execution (i.e. delivery process) of the mutually agreed to VA Services engagement Service and Support Plan including the coordination of individual service deliveries and SAP resource staffing process at the project level
- c) Track Customer’s implementation of SAP’s recommendations and action plans resulting from the delivery of SAP Support Services hereunder
- d) Provide periodic status and risk reporting at Customer’s project management level

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

- a) Разрабатывает и способствует реализации взаимоприемлемого для обеих сторон Плана поддержки и взаимодействий в рамках Услуг VA, учитывающего потребности Клиента
- b) Способствует выполнению (например, процесс поставки) взаимосогласованного Плана поддержки и взаимодействий в рамках Услуг VA, включая координирование отдельных услуг и обеспечение специалистами SAP на уровне проекта
- c) Отслеживает выполнение Клиентом рекомендаций SAP и планов действий, разработанных в рамках оказания Услуг поддержки SAP, предоставляемых согласно настоящему документу
- d) Направляет руководству проекта со стороны Клиента периодические отчеты о ходе работ и рисках

2.1.3. All SAP Embedded Support Services will be coordinated with Customer’s Engagement Manager.

2.1.3. Все услуги SAP Embedded Support координирует Менеджер взаимодействий со стороны Клиента.

2.2. SAP Support Services.

2.2. Услуги поддержки SAP

2.2.1. SAP may provide Planning, Orchestration and Safeguarding, and/or Design services (collectively “SAP Support Services”) as may be determined by SAP and Customer in the agreed to VA Services engagement Service and Support Plan, for the quota of SAP Support Services days specified in the VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Services Term (“Support Services Quota”).

2.2.1. SAP может оказывать услуги планирования, координации и обеспечению безопасности и/или проектированию (в совокупности **«Услуги поддержки SAP»**), которые могут быть указаны SAP и Клиентом в Плана поддержки и взаимодействий в рамках Услуг VA, определенное количество дней, установленное в прилагаемом к Договору Описании объема услуг VA, в течение Срока оказания услуг VA (**«Квота на услуги поддержки»**).

2.2.2. Customer may allocate available Support Services Quota days solely for the SAP Support Services categories specified in the preceding paragraph. A listing of SAP’s current SAP Support Services is available at <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.

2.2.2. Клиент вправе распределять доступные дни Квоты на услуги поддержки исключительно по категориям Услуг поддержки SAP, указанным в предыдущем пункте. Текущий список Услуг поддержки SAP доступен по

адресу <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.

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

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 Support 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 Support Service delivery, the Engagement Managers will agree upon a more formal agenda for the SAP Support Service and the required involvement of Customer's project team members.

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 10 person-days in duration) tasks. These tasks target technically complex or unusual issues that are

2.2.3. Чтобы спланировать Услуги поддержки SAP, Клиент должен связаться с назначенным Менеджером TQM или Специалистом SAP. SAP требуется не менее 5 недель на планирование предоставления запрошенных Услуг поддержки SAP. В зависимости от ситуации предоставление Услуг поддержки SAP может быть спланировано исходя из срочных потребностей и согласно возникающим требованиям проекта. SAP подсчитывает расчетное количество дней, необходимых для оказания запрошенных Услуг поддержки SAP, в соответствии с предоставленной информацией и требованиями Клиента. Такой подсчет включает мероприятия по подготовке и последующие процессы. Дни, использованные на Услугу поддержки SAP, вычитаются из Квоты на услуги поддержки по мере применимости. Время, затраченное на проезд, не подлежит вычету из Квоты на услуги поддержки. Если Клиент сдвигает время оказания или отменяет уже утвержденную и подготовленную к оказанию Услугу поддержки SAP, в срок менее чем за 3 недели до даты ее начала, то SAP может вычесть из Квоты Клиента на услуги поддержки количество дней, уже затраченных на подготовку такой Услуги поддержки SAP.

2.2.4. Клиент формирует проектную группу и обеспечивает доступность соответствующих контактных лиц в течение поставки конкретных Услуг поддержки 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 начала предоставления Услуг поддержки SAP Менеджеры взаимодействий должны согласовать официальную программу действий по оказанию Услуг поддержки SAP и объем участия членов проектной группы Клиента.

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

2.3.1. Услуги SAP Expertise on Demand («ЕоD» или «Услуги ЕоD») – это удаленный сервис, предоставляющий ресурсы SAP для удовлетворения потребностей Клиента в выполнении краткосрочных и среднесрочных задач (максимум до десяти человеко-

typically beyond the experience of Customer's staff such as: minor Modifications of SAP Software; 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) non-standard software received from SAP's Custom Development organization.

EoD Services will be provided during Normal Business Hours for the quota of EoD days specified in a VA Services Scope Document to an Order Form during the VA Support Services Term ("EoD Quota").

2.3.2. SAP will 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 hereunder and SAP will have no liability if it cannot or does not fulfill such EoD Task request. SAP will 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 complete such EoD Task, SAP will 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 VA Services Term specified in the VA Services Scope Document to an Order Form ("On-Call Duty Quota").

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

дней 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, 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) нестандартное программное обеспечение, полученное от организации SAP Custom Development.

Услуги EoD оказываются в Обычное рабочее время определенное количество дней, установленное в прилагаемом к Договору Описании объема услуг VA, в течение Срока оказания услуг поддержки VA («Квота на услуги EoD»).

2.3.2. 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 VA, установленного в прилагаемом к Договору Описании объема услуг VA («Квота на услуги On-Call Duty»).

2.4.2. Сеанс Услуг SAP On-Call Duty проводится:

- a) either Monday to Sunday starting 08:00 and ending 20:00 the same day in Customer's local time zone ;
or
- b) or 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 will make a request in writing to the TQM. The scheduling of SAP On-Call Duty Services is subject to 5 weeks advance notice.

3. ENGAGEMENT MANAGEMENT

3.1. Each party shall designate an Engagement Manager. SAP's Engagement Manager will be the assigned TQM or designated SAP resource. 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 this VASSD and any VA Services Scope Document to an Order Form. All VA Services performed by the assigned SAP resources will be coordinated with Customer's Engagement Manager.

3.2. The parties hereto agree that the cooperation of Customer's third-party consulting partner(s) ("Customer Partner") is critical to the success of individual VA Services engagements. Customer shall ensure that any such Customer Partner(s) will comply with Customer's responsibilities hereunder and shall cooperate with SAP as reasonably requested by SAP in order for SAP to fulfill its obligations hereunder.

4. CUSTOMER REQUIREMENTS

- 4.1. To receive VA Services under an Order Form, Customer must:
- a) continue to pay all support fees (i.e.; Standard Support Fees, Enterprise Support Fees, or Product Support for Large Enterprises Fees) or subscription fees under the License Agreement;

- 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 Менеджеру по техническому качеству. Планирование сроков оказания Услуг SAP On-Call Duty производится после предварительного уведомления за 5 недель.

3. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

3.1. Каждая сторона назначает Менеджера взаимодействий. Менеджером взаимодействий со стороны SAP будет TQM или специально выделенный Специалист SAP. 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. Менеджеры взаимодействий тесно сотрудничают между собой, контролируя соблюдение положений настоящего Описания услуг поддержки VA и любого прилагаемого к Договору Описанию объема услуг VA. Все услуги VA, выполняемые назначенными специалистами SAP, координирует Менеджер взаимодействий со стороны Клиента.

3.2. Стороны соглашаются с тем, что сотрудничество со сторонними партнерами-консультантами Клиента («Партнеры Клиента») является критически важным для успешного взаимодействия в рамках отдельных Услуг VA. Клиент гарантирует, что любые такие Партнеры Клиента будут соблюдать обязательства Клиента по данному документу, и обязуется сотрудничать с SAP в случае обоснованного запроса SAP о таком сотрудничестве в целях выполнения SAP своих обязательств, предусмотренных настоящим документом.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТУ

- 4.1. Услуги VA, перечисленные в Договоре, предоставляются при условии, что Клиент:
- a) регулярно оплачивает все услуги поддержки (т. е. стоимость услуг Standard Support, стоимость услуг Enterprise Support или стоимость услуг Product Support for Large Enterprises) или подписки по Лицензионному договору;

- b) otherwise fulfill its obligations under the License Agreement, GTC, the Order Form, and the VA Services Scope Document; and
- c) provide remote connectivity and data access in accordance with the Support Schedule.

- b) выполняет иные обязательства, предусмотренные Лицензионным договором, Общими условиями, Договором и Описанием объема услуг VA; и
- c) обеспечивает удаленное соединение и доступ к данным в соответствии с Приложением о поддержке.

5. GENERAL PROVISIONS

- 5.1. Consultants will not provide VA Services hereunder outside Normal Business Hours, on weekends, public holidays, or night shifts unless mutually agreed to in writing by the parties in advance.
- 5.2. 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.
- 5.3. To ensure efficient communication, the language for the delivery of VA Services will be English. Relevant information related to the individual VA Services will be provided to the SAP resources in English.
- 5.4. The assigned SAP resources (including the assigned Embedded Resources) may occasionally perform VA Services activities hereunder from an SAP office.
- 5.5. The scope of VA Services offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Software and technical advances and provided such changes in the scope of VA Services are applied to similarly situated SAP customers subscribing to VA Services in the Territory as defined in the applicable License Agreement. If SAP exercises its option to change the scope in accordance with this Section 5.5, and such changes are not acceptable to Customer, Customer is entitled to terminate a VA Services Scope Document to an Order Form 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. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Консультанты не оказывают Услуг VA, предусмотренных настоящим документом, не в Обычное рабочее время, по выходным и официальным праздничным дням, а также в ночные смены, если иное не было предварительно согласовано сторонами в письменной форме.
- 5.2. Назначенные Специалисты службы встроенной поддержки имеют право на стандартный для их должности ежегодный отпуск согласно их трудовому договору с SAP или Аффилированным лицом SAP.
- 5.3. В целях эффективной коммуникации все общение при оказании Услуг VA ведется на английском языке. Информация, необходимая для оказания отдельных Услуг VA, должна предоставляться специалистам SAP на английском языке.
- 5.4. Назначенные специалисты SAP (включая назначенных Специалистов службы встроенной поддержки) могут в отдельных случаях оказывать Услуги VA, предусмотренные настоящим документом, из офиса SAP.
- 5.5. SAP может в любое время раз в год изменить предлагаемый объем Услуг VA для согласования с усовершенствованиями в Программном обеспечении SAP и технологиях, направив предварительное письменное уведомление за 90 дней, при условии, что такие изменения объема Услуг VA применяются ко всем клиентам SAP с аналогичным местоположением, с которыми заключены договоры на Услуги VA на Территории, определенной в соответствующем Лицензионном договоре. Если SAP использует свое право изменить объем в соответствии с настоящим пунктом 5.5, но такое изменение оказывается неприемлемым для Клиента, последний вправе отказаться от Договора в части объема Услуг VA, 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.

5.6. 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 VA 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. 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 VA, 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.