

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Enterprise Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Enterprise Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definitions:

1.1 "Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee's internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 "Licensee Solution(s)" shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties provided such third party software is operated in conjunction with Enterprise Support Solutions.

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

1.4 "SAP Software Solution(s)" shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee's business. Details and examples can be found on the SAP Service Marketplace (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

1.5 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

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

1.7 "Local Office Time" shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, 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.

2. **Scope of SAP Enterprise Support.** Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or

En cas de contradiction avec les dispositions du Contrat, celles de la présente Annexe prévaudront.

La présente Annexe définit les conditions dans lesquelles SAP fournit au Client les services de Maintenance SAP Enterprise Support (ci-après "la Maintenance SAP Enterprise Support") sur tout Progiciel dont un droit d'utilisation a été concédé au Client au titre du Contrat exception faite du ou des Progiciel(s) qui bénéficierai(en)t de conditions spécifiques de maintenance (ci-après "la ou les Solutions Enterprise Support").

1. Définitions :

1.1 "Mise en production" désigne le moment à partir duquel, suite à l'implémentation ou à la migration de Solutions Enterprise Support, les Solutions Enterprise Support peuvent être utilisées par le Client pour exploiter des données réelles ou pour réaliser les activités métier du Client dans le respect des dispositions du Contrat.

1.2 "Solution du Client" désigne tant les Solutions Enterprise Support que tout produit tiers dont un droit d'utilisation est concédé au Client par un tiers sous réserve que lesdits produits tiers soient exploités conjointement avec les Solutions Enterprise Support.

1.3 "Système de Production" désigne un système SAP en production utilisé pour ses activités métier et sur lequel sont enregistrées les données réelles du Client.

1.4 "Solution(s) Progicielle(s) SAP" désigne un ensemble de un ou plusieurs Systèmes de Production sur lesquels sont implémentées les Solutions du Client et relatifs à un domaine fonctionnel spécifique des activités du Client. Des détails et des exemples peuvent être trouvés sur la Marketplace SAP (spécifié sur la Note SAP 1324027 ou toute future Note SAP qui la remplacera).

1.5 "Session de Service" désigne un ensemble d'activités de support effectués à distance, par entretien téléphonique ou par analyse d'un Système de Production et ce, afin de collecter des informations complémentaires sur un incident, pour ensuite fournir une liste de recommandations. Une Session de Service peut être réalisée manuellement, en libre-service ou de manière totalement automatisée.

1.6 "Top-Issue" désigne les problématiques et/ou les dysfonctionnements identifiés et dont le niveau de priorité est défini conjointement entre SAP et le Client en conformité avec les standards SAP applicables et qui sont susceptibles (i) de mettre en péril la mise en production d'un système de pré-production ou (ii) d'avoir un impact métier significatif sur le système central de production du Client.

1.7 "Horaire local de bureaux" désigne les horaires normaux de travail au cours d'une journée normale de travail (de 8h00 à 18h00), en adéquation avec les jours fériés généralement observés par le siège social de SAP. En ce qui concerne seulement la maintenance SAP Enterprise Support, les parties peuvent se mettre d'accord afin que soit choisi le siège de l'une des sociétés affiliées de SAP pour servir de référence à la notion d'"horaire local de bureaux".

2. **Périmètre de la Maintenance SAP Enterprise Support.** Le Client pourra demander et SAP exécutera, pour autant que ces prestations soient fournies par SAP sur le Territoire, les prestations de Maintenance SAP Enterprise Support ("Maintenance SAP Enterprise Support"). La Maintenance SAP Enterprise Support comprend actuellement les services suivants :

Amélioration Continue et Innovation

- De nouvelles versions de progiciel des Solutions Enterprise Support sous licence, accompagnées de procédures et d'outils de montée de version.
- Des patchs correctifs dits "Support Packages" (ou groupage de corrections permettant de réduire l'effort et le coût d'implémentation de corrections individuelles). Les Support Packages peuvent également contenir des Mises à jour fonctionnelles correspondant notamment à des changements légaux et réglementaires impactant des fonctionnalités existantes.
- Pour les versions des applications principales de SAP Business Suite 7 (à compter de SAP ERP 6.0 et avec les versions de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 et SAP PLM 7.0 distribués en 2008), SAP peut fournir des fonctionnalités

innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.

- Technology updates to support third-party operating systems and databases. Available ABAP source code for SAP software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
 - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
 - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Licensee access to guided self services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.
- Configuration guidelines and content for Enterprise Support Solutions are usually shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best practices for SAP System Administration and SAP Solution Operations for SAP Software.
- SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support Solutions.
- Content, tools and process descriptions for SAP Application Lifecycle Management are part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition, the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for the Enterprise Support Solutions.

Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

- **Modification Justification:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see <http://service.sap.com/>).
- **Custom Code Maintainability:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP

améliorées et/ou des innovations au moyen d'Enhancement Package ou par tout autre moyen disponible. Durant la période de maintenance initiale, intitulée "Mainstream Maintenance", d'une version d'une application principale SAP, SAP pourra fournir généralement un Enhancement Package ou toute autre mise à jour par année calendaire.

- Des mises à jour pour supporter les évolutions des systèmes d'exploitation ou des systèmes de gestion de base de données ; Du code source ABAP disponible pour les applications progiciels SAP et des modules fonction supplémentaires développés et pris en charge.
- La gestion de la modification du Progiciel, tels que les modifications de paramétrages ou les montées de versions de la Solution Enterprise Support, sont réalisées par exemple aux moyens de documentations, d'outils pour la copie de mandant, la copie d'entité, et d'outils de comparaison de paramétrage.
- SAP fournit au Client jusqu'à cinq jours de service de support à distance par année calendaire, réalisés par les architectes solution SAP
 - afin d'assister le Client dans l'évaluation des capacités d'innovation du dernier Enhancement Package et comment il pourrait être utilisé pour les besoins métier du Client.
 - afin de donner des orientations au Client sous forme de sessions de transfert de connaissances, d'une journée, pour définir le progiciel SAP / applications ou composants de l'infrastructure globale de maintenance. À l'heure actuelle, le contenu et le calendrier session sont définis à l'adresse suivante : <http://service.sap.com/enterprisesupport>. La planification, la disponibilité et la méthodologie de livraison sont à la discrétion de SAP.
- SAP donne au Client un accès aux self-services guidés dans le cadre de SAP Solution Manager Enterprise Edition, aidant le Client à optimiser la gestion de la solution technique et à sélectionner sa Solution Enterprise Support.
- Les documentations relatives aux Solutions Enterprise Support sont généralement intégrées dans SAP Solution Manager Enterprise Edition. Les meilleures pratiques relatives à l'administration du système SAP à et l'exploitation des Solutions SAP pour les progiciels SAP.
- Le contenu de configuration et d'exploitation de SAP est pris en charge comme partie intégrante des Solutions Enterprise Support.
- Le contenu, les outils et les descriptions des processus pour la gestion du cycle de vie des applications SAP sont inclus dans SAP Solution Manager Enterprise Edition, dans les Solutions Enterprise Support et/ou dans la documentation applicable pour les Solutions Enterprise Support.

Support Avancé pour l'Enhancement Package et autres mise à jour des Progiciels SAP

SAP propose des contrôles à distance spéciaux réalisés par des experts solution SAP pour analyser les modifications planifiées ou existantes et identifier les possibles conflits entre le code spécifique Client et les Enhancement Packages et les autres mises à jour des Solutions Enterprise Support. Chaque contrôle est réalisé pour une modification spécifique portant sur l'une des étapes d'un processus métier du Client. Le Client peut bénéficier par année calendaire et par Solution Progicielle SAP de deux services compris dans la liste ci-dessous :

- **Modification Justification :** Ce service est basé sur la mise à disposition par le Client dans le Solution Manager Enterprise Edition de la documentation requise par SAP relative au périmètre et à la conception de la modification Client. SAP identifie la fonctionnalité standard des Solutions Enterprise Support qui pourrait répondre aux besoins du Client. (Pour plus de détails, voir <http://service.sap.com/>).
- **Custom Code Maintainability :** Ce service est basé sur la mise à disposition par le Client dans le Solution Manager Enterprise Edition de la documentation requise par SAP relative à l'étendue et à la conception de la modification Client. SAP identifie quel "user exits" ou services peuvent être disponibles pour distinguer le code spécifique du code SAP. (Des informations

code (for details see <http://service.sap.com/>).

complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : <http://service.sap.com/>).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – as described in Section 2.4

Mission Critical Support

- Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2.
- Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1 below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Message Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable for priority "very high" and priority "high" messages. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://service.sap.com/>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Pre-configured test templates and test cases are usually delivered via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities with functionalities that currently include:
 - Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Quality Management for management of "Quality-Gates"
 - SAP-provided tools for automatic testing
 - SAP-provided tools to assist with optimizing regression test scope. Such tools support identifying the business processes that are affected by a planned SAP Software Solutions change and make recommendations for the test scope as well as generating test plans (for details see <http://service.sap.com/>).
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and

Infrastructure globale de Support

- Service Marketplace SAP – Base de connaissances SAP et site extranet SAP pour le transfert de connaissances, sur lequel SAP met à la disposition uniquement de ses Client et partenaires des informations sur le contenu et les services.
- Des Notes SAP sur la Service Marketplace SAP documentent les dysfonctionnements du Progiciel et contiennent des informations afin de les contourner, de les éviter ou de les corriger. Les Notes SAP peuvent contenir un code correctif destiné à être implémenté dans les systèmes Client. Les Notes SAP peuvent également apporter des informations sur les solutions SAP, des recommandations ou des réponses à des questions Client.
- Le SAP Note Assistant – Il s'agit d'un outil permettant d'installer les corrections et les améliorations apportées au Progiciel.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tel que défini à l'article 2.4

Support des événements critiques (Mission Critical Support)

- Service de prise en charge globale des messages d'incidents relatifs aux Solutions Enterprise Support incluant une Convention de niveaux de services pour les délais de prise en compte et les délais d'action corrective – (pour plus d'informations, se référer à l'article 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – tel que défini à l'article 2.2.
- Continuous Quality Checks – tel que défini à l'article 2.3.
- Organisation mondiale de support pour une analyse des causes d'incidents et d'escalade 24 h sur 24, 7 jours sur 7 conformément à l'article 2.1 ci-dessous.
- Analyse de la cause d'un problème rencontré dans l'utilisation d'un code spécifique. Pour le code spécifique Client développé dans un environnement de développement SAP, SAP fournit une analyse en support des événements critiques conformément au processus de prise en charge global des messages d'incidents et à la Convention de niveau de services décrits à l'article 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3, applicable pour les messages d'incidents de priorité de niveau "très élevé" et "élevé". Si le code spécifique du Client est documenté conformément au standard en vigueur SAP (des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante : <http://service.sap.com/>), SAP peut fournir des préconisations pour assister le Client dans la résolution du problème.

Autres outils, méthodologies, contenus et participation à la Communauté SAP

- La mise à disposition d'outils et agents de surveillance de systèmes permettant de surveiller les ressources disponibles et de collecter des informations sur le statut système des Solutions Enterprise Support (par exemple, SAP EarlyWatch Alert).
- Des modèles de test préconfigurés et des cas de test sont généralement mis à disposition sur le SAP Solution Manager Enterprise Edition. De plus, le SAP Solution Manager Enterprise Edition assiste le Client dans ses activités de test avec des fonctionnalités qui incluent actuellement :
 - L'administration de tests pour les Solutions Enterprise Support
 - la gestion de la qualité pour la gestion des "Quality-Gates" ;
 - outils fournis par SAP pour l'automatisation des tests ;
 - outils fournis par SAP permettant d'assister le Client dans l'optimisation de l'étendue des tests de non-régression. De tels outils prennent en charge l'identification des processus de gestion affectés par une modification planifiée des solutions progicielles SAP et proposent des recommandations pour définir l'étendue du test et les plans de test (pour plus de détails, voir l'adresse : <http://service.sap.com/>).
- Mise à disposition de contenus et d'outils supplémentaires développés pour améliorer l'efficacité, intégrant des méthodologies d'implémentation et des procédures standard –

standard procedures, an Implementation Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.

- Access to guidelines via the SAP Service Marketplace, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks. Such content currently includes:
 - End-to-End Solution Operations: Assists Licensee with the optimization of the end-to-end operations of Licensee's SAP Software Solution.
 - Run SAP Methodology: Assists Licensee with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes:
 - The SAP standards for solution operations
 - The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations
 - Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <http://service.sap.com/runsap>
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

2.1. Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA). When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an error message at any time. All persons involved in the message solving process can access the status of the message at any time. For further details on definition of message priorities see SAP Note 67739.

In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee support messages that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

a. Priority 1 Support Messages ("Very High"). SAP shall respond to Priority 1 support messages within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 support messages. A message 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 in the Production System, or Top-Issues.

b. Priority 2 Support Messages ("High"). SAP shall respond to Priority 2 support messages within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 support messages. A message is assigned Priority 2 if normal business transactions in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot

par exemple un Guide d'Implémentation (IMG) ou des "Business Configuration Sets" (BC Sets).

- Accès à des préconisations SAP via la Service Marketplace SAP, portant par exemple sur la mise en œuvre et l'exploitation des meilleures pratiques métier, les processus et autres contenus permettant d'assister le Client dans la minimisation des risques et la réduction des coûts. Un tel contenu comprend à l'heure actuelle :
 - opérations de solutions de "bout-en-bout" : permet d'assister le Client dans l'optimisation des opérations de "bout-en-bout" de la Solution progicielle SAP du Client.
 - Méthodologie "Run SAP" : permet d'assister le Client dans la gestion des applications, l'exploitation des processus métier, et l'administration de la plateforme technologique SAP NetWeaver®, incluant actuellement :
 - (i) les standards SAP pour l'exploitation de la Solution,
 - (ii) un guide de mise en œuvre des préconisations de "Run SAP" et
 - (iii) des outils, incluant SAP Solution Manager. Pour plus d'informations sur la méthodologie "Run SAP" : <http://service.sap.com/runsap>
- Participation à la communauté des Clients et partenaires SAP sur la plate-forme d'échange Service Marketplace SAP comprenant des informations sur les meilleures pratiques métier, les offres de services, etc.

2.1. Service de traitement à distance des messages d'incident et Convention de niveaux de services. Lorsque le Client notifie un message d'incident, SAP fournit au Client les informations explicitant comment éviter, remédier ou contourner le dysfonctionnement. Le service de traitement à distance des messages d'incidents est accessible par l'infrastructure de support fournie par SAP. Le Client peut notifier un message d'incident à tout moment. Toutes les personnes impliquées dans le traitement du message peuvent accéder, à tout moment, au statut de l'incident. Pour plus de détails sur la définition des priorités, voir la note SAP 67739.

Exceptionnellement, le Client peut également contacter SAP par téléphone. Dans une telle hypothèse et sauf disposition contraire, SAP demande au Client de permettre un accès à distance dans les conditions définies à l'article 3.2 (iii) de la présente Annexe.

Les Conventions de niveaux de services ("CNS") suivantes seront appliquées à tous les messages d'incident du Client, que SAP accepte comme étant de niveau de priorité 1 ou 2 et qui réunissent les conditions préalables spécifiées dans les présentes. Lesdits ENS entrent en vigueur au cours du premier trimestre civil complet suivant la date d'entrée en vigueur de la présente Annexe. Dans le cadre des présentes, "Trimestre civil" désigne la période de trois mois prenant respectivement fin le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre et le 31 décembre au cours d'une année civile donnée.

2.1.1 Conventions de niveaux de services pour le délai d'intervention initial :

a. Niveau de priorité 1 des messages d'incidents ("Très Élevé"). La prise en compte par SAP des messages d'incidents de priorité 1 se fera au plus tard une (1) heure (24h sur 24 et 7 jours sur 7) suivant la réception des messages d'incidents de priorité 1. Le niveau de priorité 1 est attribué à des incidents ayant des impacts très sérieux sur l'activité normale du Client sur un système de production l'empêchant d'effectuer un travail urgent et critique pour son activité. Ces incidents sont généralement causés par : un arrêt complet d'un système en production, un dysfonctionnement majeur sur un système en production, des "Top-Issues".

b. Messages d'incident de niveau de priorité 2 ("Élevée"). SAP répond aux messages de priorité 2 dans un délai de quatre (4) heures à compter de la réception desdits messages pendant l'Horaire local de bureaux de SAP. Un message est de priorité 2 si les activités normales dans un Système de production sont gravement affectées et que les tâches nécessaires ne peuvent pas être réalisées. De tels incidents sont généralement causés par un dysfonctionnement ou

be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

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

2.1.3 Prerequisites and Exclusions.

2.1.3.1 Prerequisites. The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for support messages: (i) in all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, support messages are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) support messages are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current support message 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 error; (iii) support messages are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 support messages, the following additional prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 message consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

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

une défaillance de fonctions du système SAP qui sont nécessaires pour exécuter les opérations et tâches susmentionnées.

2.1.2 Niveaux de services pour le délai d'action corrective des messages d'incident de priorité 1 : Dans le cas des messages d'incidents de priorité 1, SAP fournit une solution corrective ou une solution de contournement ou, un plan d'action correctif (l'ensemble étant dénommé "Action corrective") au plus tard quatre (4) heures (24h sur 24 et 7 jours sur 7) suivant la réception des messages d'incidents de priorité 1 ("Délai d'Action corrective"). Lorsque SAP fournit un plan d'action correctif, ce dernier comprend : (i) le statut du traitement de l'incident, (ii) les prochaines étapes planifiées par SAP et l'équipe en charge du suivi du traitement de l'incident dans l'organisation de support SAP, (iii) les informations et actions que SAP attend du Client, (iv) si possible un calendrier des actions planifiées par SAP pour résoudre l'incident, (v) date et heure où SAP fournira un nouveau statut du traitement de l'incident. SAP fournira régulièrement un statut du traitement pour les incidents de niveau 1 qui inclura le résultat sur les actions menées, les prochaines étapes planifiées, la date et l'heure où SAP fournira un nouveau statut du traitement de l'incident. Pour comptabiliser le Délai d'Action corrective, seul le temps pendant lequel l'incident est en traitement chez SAP (ci-après "Temps de Traitement") est comptabilisé, à l'exclusion du temps pendant lequel le message est en statut "Customer Action" ou "SAP Proposed Solution" étant précisé que (a) le statut "Customer Action" signifie que SAP est dans l'attente d'une action ou d'une information de la part du Client ; et (b) le statut "Proposed Solution" signifie que SAP a proposé une solution corrective, une solution de contournement ou un plan d'action correctif. Le délai d'action correctif sera considéré comme respecté si dans le délai de 4 heures de Traitement : SAP a proposé une solution corrective, une solution de contournement ou un plan d'action correctif ou le Client a accepté de réduire la priorité du message.

2.1.3 Pré-requis et Exclusions.

2.1.3.1 Pré-requis. La Convention de Niveau de Service s'appliquera exclusivement : (i) Aux messages relatifs à des Versions ou Éditions du Progiciel en disponibilité générale (Éditions ou Versions classées par SAP en "unrestricted shipment"), à l'exception de l'Analyse de la cause d'un problème rencontré dans l'utilisation d'un code spécifique décrit à l'article 2 ; (ii) Aux messages qui auront été rapportés en anglais par le Client via le SAP Solution Manager Enterprise Edition et contenant toutes les informations nécessaires requises (telles que définies dans la Note SAP n° 16018 ou toute autre Note la remplaçant) pour permettre à SAP de réaliser les actions nécessaires à la résolution de l'incident ; (iii) Aux messages relatifs à une Édition ou une Version de Progiciel qui bénéficie de la "Mainstream Maintenance" ou de l'"Extended Maintenance".

Pour les messages de priorité 1, les pré-requis additionnels suivants doivent être remplis par le Client : (a) L'incident et ses impacts sur l'activité doivent avoir été précisément décrits par le Client pour permettre à SAP d'évaluer l'incident ; (b) Un interlocuteur parlant anglais est disponible chez le Client 24h/24, 7jours/7, disposant des compétences suffisantes pour assister dans le traitement desdits incidents de Niveau de priorité 1 ; et (c) Un interlocuteur est nommé par le Client pour ouvrir la connexion à distance au système et fournir à SAP les données de connexion nécessaires pour y accéder.

2.1.3.2 Exclusions. Pour la maintenance SAP Enterprise Support en particulier, la Convention de niveaux de services n'est pas applicable, en ce qui concerne les incidents de priorité 1 : (i) Aux messages relatifs à des versions, Modifications et/ou fonctionnalités de La Solution Enterprise Support développées spécifiquement pour le Client (en ce compris les fonctionnalités complémentaires développées par SAP Custom Development ou par une filiale de SAP A.G) à l'exception des développements spécifiques réalisés avec l'environnement de développement SAP ; (ii) Aux messages relatifs à des versions pays même réalisées par SAP ou l'une de ses sociétés affiliées, qui ne font pas partie des Solutions Enterprise Support mais réalisées sous la forme d'"add-on" partenaire, d'enhancement ou de Développements Spécifiques ; et (iii) Aux messages qui ne s'avèrent pas relever d'un dysfonctionnement du Progiciel mais qui relèvent d'une demande de conseil ou d'une demande de développement (le besoin n'est pas traité par le Progiciel Standard)

2.1.4 Service Level Credit.

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

2.1.4.2. Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one month after the end of a Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

2.2 SAP Support Advisory Center. For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

2.1.4 Pénalités de retard : "Avoir Niveaux de Services".

2.1.4.1 Le Client accepte de considérer la Convention de Niveaux de Services comme respectée, si SAP atteint les délais de prise en compte et d'action corrective définis ci-dessus, dans 95 % des cas sur chaque trimestre. Si le nombre de messages répondant aux critères de la Convention de Niveaux de Services, ouverts sur un trimestre est inférieur à 20, les délais prévus seront considérés comme respectés si SAP ne dépasse les délais qu'une seule fois au plus sur le trimestre concerné.

2.1.4.2. Dans l'hypothèse où SAP ne respecterait pas l'engagement de Niveaux de Services défini à l'article 2.1.4.1, le Client sera en droit de réclamer des pénalités de retard dans les conditions suivantes : (i) Le Client devra informer SAP par écrit de toute allégation de non respect de l'engagement de Niveaux de Services ; (ii) SAP fournira un rapport permettant d'infirmer ou de confirmer la véracité des allégations du Client ; (iii) Le Client fournira une assistance raisonnable à SAP afin de lui permettre de remédier aux difficultés l'empêchant d'atteindre son engagement de Niveaux de Services ; (iv) Si, sur la base de ces éléments, la preuve du non respect de l'engagement de Niveaux de Services est rapportée, SAP émettra au titre de la pénalité de retard un "Avoir Niveaux de Services" sur la prochaine facture de redevance Enterprise Support du Client égale à 0,25 % (zéro virgule vingt-cinq pourcent) de la Redevance de Maintenance SAP Enterprise Support pour le trimestre concerné et, ce, pour chaque message pour lequel les Niveaux de Services n'auraient pas été respectés. Toutefois, l'"Avoir Niveaux de Services" ne pourra excéder, chaque trimestre, 5 % (cinq pourcent) de la Redevance de Maintenance SAP Enterprise Support pour le trimestre concerné. Le droit pour le Client de demander l'application d'une pénalité de retard pour non respect de l'engagement de Niveaux de Services se prescrira dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du trimestre de survenance de ladite violation. Aucune pénalité de retard ne sera versée par SAP en l'absence de réception d'une notification du Client demandant l'application de pénalités fondées. Au titre de la violation par SAP du Niveaux de Services, le Client pourra demander uniquement l'application de pénalité de retard à l'exclusion de toute autre action.

2.2 SAP Support Advisory Center. Pour le traitement des messages de priorité 1 ainsi que pour les Top Issues directement relatives aux Solutions Enterprise Support, SAP assignera une unité globale au sein de son organisation de maintenance en charge des demandes relatives au support des événements critiques (le "Support Advisory Center"). Le Support Advisory Center réalisera pour ces événements critiques les tâches suivantes : (i) support à distance pour les Top issues - sera un niveau d'escalade supplémentaire permettant l'identification des problèmes grâce à une analyse des causes d'incidents et ce, 24 h sur 24, 7 jours sur 7 ; (ii) planification de la réalisation du service Continuous Quality Check en collaboration avec les équipes informatique du Client, incluant la planification et la coordination de la réalisation dudit service ; (iii) à la demande du Client et au maximum une fois par année calendaire, mise à disposition d'un rapport SAP Enterprise Support ; (iv) certification de premier niveau, à distance, du Centre d'Expertise Client si celui-ci en fait la demande ; et (v) SAP fournira des préconisations au Client dans l'hypothèse où le rapport final émis à l'issue de l'exécution d'un Continuous Quality Check (tel que défini à l'article 2.3 ci-après) mentionnerait des problèmes critiques sur les Solutions Enterprise Support (notamment en cas de statut "rouge" du CQC).

En préparation de la réalisation d'un Continuous Quality Check via le SAP Solution Manager Enterprise Edition, l'Interlocuteur du Client et SAP devront mener, conjointement, une session d'initialisation de la Maintenance SAP Enterprise Support. Cette session d'initialisation sera basée sur les standards et documentation SAP.

Le Support Advisory Center assigné sera composé de personnes parlant anglais et pourra être contacté par l'Interlocuteur Client (tel que défini à l'article 3.1 ci-après) ou son suppléant, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pour des demandes relatives à des événements critiques. Les numéros d'appel locaux ou mondiaux figurent dans la Note SAP 560499.

Le Support Advisory Center est exclusivement en charge de l'exécution des tâches relatives aux événements critiques ci-dessus définies pour autant que ces tâches soient directement relatives à des problèmes ou escalades concernant les Solutions Enterprise Support.

2.3 SAP Continuous Quality Check. In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support and support services for Licensee Solutions including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions; and (ii) application lifecycle management for Licensee Solutions and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Licensee from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with Enterprise Support Solutions and are required to complete the Licensee's business processes as documented in the solution documentation in SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Additional Supported Assets"). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics
- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as service plans, contracts, service confirmation management, except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application life-cycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee Solutions and Additional Supported Assets and

2.3 SAP Continuous Quality Check. En cas de situations critiques relatives à la Solution Progicielle SAP (telles que démarrage, montée de version, migration ou Top Issues), SAP réalisera, chaque année civile, au minimum un SAP Continuous Quality Check (CQC) pour chaque Solution Progicielle SAP.

Un CQC peut consister en une ou plusieurs Sessions de Services réalisées à distance de manière manuelle ou automatisée. SAP pourra réaliser des CQC supplémentaires en cas d'alerte rapportée par le SAP EarlyWatch® Alert ou sur décision commune du Client et du SAP Advisory Center afin de traiter un Top-Issue. Les détails tels que le type et les priorités d'un CQC et les tâches incombant à SAP ainsi que les devoirs de collaboration du Client seront conjointement déterminés. À la fin de chaque SAP Continuous Quality Check, SAP fournira au Client un plan d'action et/ou des recommandations écrites.

Le Client reconnaît et accepte que tout ou partie des sessions de CQC puisse être fourni par SAP ou un partenaire agréé de SAP agissant en qualité de sous-traitant de SAP en conformité avec les standards et méthodologies SAP. Le Client accepte de fournir les ressources appropriées, en ce compris et de manière non limitative, le matériel, données et personnel compétent, nécessaires pour faciliter la fourniture du CQC.

Le Client reconnaît que SAP limite, à un maximum de trois fois par an, le nombre de re-planification de CQC. La re-planification devra intervenir au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de réalisation précédemment planifiée. À défaut pour le Client de respecter ces conditions, SAP ne sera pas tenu de fournir le CQC annuel au Client.

2.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition pour SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (et toutes versions ultérieures de SAP Solution Manager Enterprise Edition fournies ci-dessous) est soumis aux dispositions du Contrat et est fourni pour les seuls besoins de SAP Enterprise Support suivants: (i) réalisation de la Maintenance SAP Enterprise Support et de services de support sur la Solution du Client, ainsi que pour l'installation des Progiciels et la réalisation d'une maintenance technique sur les Solutions Enterprise Support par le Client ; (ii) gestion de l'application de cycle de vie de la Solution du Client pour tout les composants du Progiciel et les actifs de licence IT et autres actifs tiers acquis par le Client auprès d'un fournisseur tiers et composant Progiciel qui sont gérés en collaboration avec la Solution Enterprise Support afin de traiter les processus métier requis par le Client sont décrit dans la documentation solution de SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Autres actifs pris en charge"). L'utilisation de l'application de gestion de cycle de vie est limitée aux dispositions suivantes :

- Implémentation, configuration, test, opérations, l'amélioration continue et diagnostics
- gestion des incidents (centre de services), gestion des problèmes et gestion des demandes de modification tels que disponibles à l'aide de la technologie SAP CRM intégrée à SAP Solution Manager Enterprise Edition
- Administration, monitoring, reporting, et business intelligence sont disponibles dans SAP NetWeaver technologie intégré dans SAP Solution Manager Enterprise Edition. La business intelligence ne peut être utilisée qu'avec des licences de Progiciels SAP BI appropriés du Client en tant que Solution SAP Enterprise Support

Pour l'application de gestion de cycle de vie précisé au titre de l'article 2.4.1(ii) ci-dessus n'est pas conditionné par l'acquisition d'une licence package CRM séparée par le Client. Le Client doit détenir des licences d'Utilisateur Nommé appropriées pour utiliser SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition ne peut être utilisé pour d'autres besoins que ceux précisés ci-dessus. Sans contradictions avec les restrictions précédentes le Client ne peut utiliser SAP Solution Manager Enterprise Edition pour : (i) les scénarii CRM tels que la planification de service, les contrats, la gestion des services de confirmation, à l'exception des scenarii CRM expressément indiqués à l'article 2.4.1 ci-dessus, (ii) les utilisations types de SAP NetWeaver autres que celles prévues ci-dessus, (iii) l'application de gestion des cycles de vie et en particulier la gestion des incidents (service desk) à l'exception des Solutions du Client et des actifs additionnels pris en charge et (iv) les capacités de services

(iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement.

2.4.3 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <http://service.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self service in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule for the sole purpose of creating support tickets, requesting support ticket status and ticket confirmation directly related to the Licensee Solutions and Additional Supported Assets.

2.4.5 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

2.4.6 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Schedule.

3. Licensee's Responsibilities.

3.1 SAP Enterprise Support Program Management. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

3.2 Other Requirements. In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

- (i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
- (ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.
- (iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issue as part of message handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process support messages or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in message handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.

(iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.

partagés non-IT, incluant de façon non limitative, les ressources humaines, la finance, les achats.

2.4.3 À sa seule discrétion, SAP peut parfois mettre à jour les différents cas d'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition prévu au titre de l'article 2.4 directement sur la Service Marketplace SAP à l'adresse suivante <http://service.sap.com/solutionmanager>.

2.4.4 Le droit d'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition peut être utilisé par les Utilisateurs Nommés du Client soumis aux dispositions du Contrat et ne peut être utilisé pour d'autres usages que les opérations de support interne du Client et ne peut être utilisé pour d'autres usages que ceux spécifiés ci-dessus. Toute autre utilisation souhaitée par le Client de SAP Solution Manager Enterprise Edition est conditionnée à la signature d'un accord séparé avec SAP même si les fonctionnalités concernées sont incluses dans SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nonobstant ce qui précède concernant la limitation des Utilisateurs Nommés, le Client doit être habilité à autoriser l'un de ses employés à utiliser le self-service Internet dans SAP Solution Manager Enterprise Edition, et ce pendant la durée de la présente annexe dans le seul but de créer des tickets de support, nécessitant un statut pour les tickets de support et des informations proches directement liées aux Solutions du Client et aux actifs additionnels pris en charge.

2.4.5 Dans l'hypothèse où le Client résilie la maintenance SAP Enterprise Support pour obtenir l'offre de maintenance SAP Standard Support conformément à l'article 6 ci-dessous, l'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition par le Client sera régie par les conditions générales de l'annexe SAP Standard Support.

2.4.6 L'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition ne peut pas être proposée en tant que service à des tiers par le Client, y compris si lesdits tiers ont acquis par licence le Progiciel SAP et les Utilisateurs nommés ; étant entendu que les tiers autorisés à accéder au Progiciel SAP conformément au présent Contrat peuvent avoir accès à SAP Solution Manager Enterprise Edition à des fins exclusives de support technique fourni par SAP au Client pour ses opérations de gestion interne, en accord avec les conditions de la présente Annexe.

3. Obligations du Client.

3.1 Gestion de la Maintenance SAP Enterprise Support Pour pouvoir bénéficier de la maintenance SAP Enterprise Support, le Client devra nommer un homologue au Support Advisory Center au sein de son Centre d'Expertise Client (ci-après l'Interlocuteur Client) et fournir ses coordonnées (en particulier : adresse électronique, numéro de téléphone) de manière à ce qu'il puisse être joint lui ou toute personne qui serait autorisée à le représenter, à tout moment. L'interlocuteur Client devra parler anglais et être en mesure de prendre ou d'obtenir les décisions qui s'imposeront dans la réalisation des services de Maintenance SAP Enterprise Support et ce, dans des délais compatibles avec les problèmes rencontrés.

3.2 Autres pré-requis. Afin de pouvoir bénéficier des services de Maintenance SAP Enterprise Support, le Client devra respecter les pré-requis suivants :

- i) Être à jour du paiement de ses redevances de Maintenance SAP Enterprise Support au titre du Contrat,
- ii) D'une manière générale, respecter les obligations définies à sa charge au titre du Contrat et de la présente Annexe.
- iii) Fournir et maintenir une connexion à distance selon les recommandations de SAP et fournir sur demande de cette dernière les autorisations d'accès nécessaires sans restrictions quant au lieu de travail et à la nationalité du collaborateur du groupe SAP devant intervenir à distance pour l'analyse des problèmes dans le cadre du traitement des messages. Le Client reconnaît que l'absence de mise à disposition d'une connexion à distance pourrait entraîner des retards dans le traitement des messages d'incidents ou est susceptible d'empêcher SAP de fournir ses services de Maintenance SAP Enterprise Support d'une façon efficace. Les composants progiciels nécessaires à la réalisation des services de maintenance devront être installés. Pour plus d'informations, le Client peut consulter la Note SAP n° 91488.
- iv) Établir et maintenir un CoE client certifié, respectant les conditions définies à l'article 4.

(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.

(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.

(vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.

(viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation. Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.

(ix) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.

(x) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.

(xi) Submit all error messages via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.

(xii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role of the Customer Center of Expertise. In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise ("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP (for more information on the Run SAP methodology, refer to <http://service.sap.com/runsap>). The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

4.2 Basic Functions of the Customer COE. The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- Support Desk: Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.
- Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall

v) Avoir installé, configuré et utilisé en mode production SAP Solution Manager Enterprise Edition avec le dernier niveau de patch pour le Basis et les derniers niveaux de support package de SAP Solution Manager Enterprise Edition

vi) Le SAP EarlyWatch Alert doit être activé pour les Systèmes de Production et doit transmettre les données collectées au SAP Solution Manager Enterprise Edition en production du Client. Pour plus d'informations sur l'installation du SAP EarlyWatch Alert, le Client peut consulter la Note SAP n° 1257308.

vii) Réaliser la session d'initialisation de la Maintenance SAP Enterprise Support telle que décrit à l'article 2.2 et mettre en œuvre toutes les recommandations qualifiées par SAP comme obligatoires.

viii) Établir une connexion entre le SAP Solution Manager Enterprise Edition du Client et SAP ainsi qu'une connexion entre la Solution Enterprise Support du Client et le SAP Solution Manager Enterprise Edition du Client. Le Client doit maintenir le paysage système et les processus métier clés dans son SAP Solution Manager Enterprise Edition pour tous ses Systèmes de Production et les systèmes connectés aux Systèmes de Production. Le Client doit documenter toute mise en œuvre ou projets de montée de version dans SAP Solution Manager Enterprise Edition.

ix) Pour pleinement mettre en œuvre SAP Solution Manager Enterprise Edition, le Client devra se conformer à la documentation y afférente.

x) Le Client accepte de tenir à jour un tableau de bord de toute Modification qu'il réaliserait et si besoin, dans le cadre de la fourniture de la Maintenance SAP Enterprise Support, d'en transmettre une copie à SAP.

xi) Soumettre tous les messages d'erreurs par l'intermédiaire de l'infrastructure de support SAP en vigueur susceptible d'évoluer par le biais de mise à jour, montée de version ou add-on.

xii) Informer SAP dans les meilleurs délais de tout changement affectant ses Installations, ses Utilisateurs Nommés ou ses Solutions Enterprise Support.

4. Centre d'Expertise Client

4.1 Rôle du Centre d'Expertise Client. Pour pouvoir tirer profit de la pleine valeur délivrée par la Maintenance SAP Enterprise Support, il est demandé au Client d'établir un Centre d'Expertise Client ("Customer Center of Expertise" ou "CoE client"). Le CoE client est désigné par le Client comme un point de contact central de l'organisation de support SAP. En tant que centre d'expertise permanent, le CoE client apporte son support à la mise en œuvre efficace, à l'innovation, à l'exécution et à la qualité des processus métier et des systèmes relatifs à la Solution Prodigieuse SAP du Client, et ce au moyen notamment de la méthodologie Run SAP fournie par SAP (pour plus d'information sur la méthodologie Run SAP : www.service.sap.com/runsap). Le CoE client devra couvrir les opérations relatives à l'ensemble des processus métier clés du Client. SAP recommande de démarrer le projet de mise en place du CoE client en parallèle de son projet d'implémentation fonctionnelle et technique.

4.2 Fonctions de base du CoE client. Le CoE client doit remplir les fonctions minimales suivantes :

- Support Desk : configuration et fonctionnement d'un Support Desk comportant un nombre suffisant de consultants de maintenance pour l'infrastructure, les plateformes applicatives et leurs applications associées pendant les heures ouvrées (au moins 8 heures par jour, 5 jours par semaine du lundi au vendredi). Les processus de maintenance et les compétences du Client seront revus conjointement lors de la planification des services et de l'audit de certification.
- Administration des Contrats : gestion du contrat et du droit d'utilisation, en collaboration avec SAP, (audit de droit d'utilisation, facturation de la maintenance, gestion des commandes, gestion des données relatives à l'utilisateur administrateur du Client et aux installations).
- Coordination des demandes d'amélioration : collecte et coordination des demandes de développement du Client et/ou de ses sociétés affiliées sous réserve que ledites sociétés affiliées soient en droit d'utiliser les Solutions Enterprise Support conformément au Contrat. Par nature, le CoE Client est également habilité à fonctionner

also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.

- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.
- CQC and other remote services planning: Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

4.3 Customer COE Certification. Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve (12) months after the Effective Date; or (ii) within six (6) months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on the SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Enterprise Support Fees. SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in Appendices or order documents to the Agreement. After the Initial Term (as defined in the applicable appendices or order documents), any limitations on increases to the SAP Enterprise Support Fees are subject to Licensee's compliance with the Customer COE requirements specified above.

6. Termination

6.1 SAP Enterprise Support may be terminated by either party with 3 months written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

6.2 Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with 3 months written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

6.3 For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under

comme une interface de SAP pour prendre toute action ou décision permettant d'éviter toute modification non nécessaire des Solutions Enterprise Support et de s'assurer que les modifications planifiées sont en cohérence avec le Progiciel SAP et la stratégie éditoriale de SAP.

- Gestion de l'information : diffusion d'informations (par exemple, démonstrations internes, évènements marketing) relatives au Progiciel et au CoE Client au sein de l'entreprise du Client.
- CQC et autres services à distance planifiés : le Client devra régulièrement se coordonner avec SAP pour planifier les services. La planification des services démarrera lors de la première implémentation et se poursuivra régulièrement.

4.3 Certification du CoE client. Si le Client n'a pas déjà mis en place un CoE client à la Date d'entrée en vigueur des présentes, le Client doit établir un CoE client certifié au plus tard jusqu'à ce que l'un des événements suivants intervienne (i) dans les douze (12) mois à compter de la Date d'entrée en vigueur des présentes ; (ii) dans les six (6) mois après que le Client ait commencé à utiliser au moins une Solution Standard Support en mode Productif pour des opérations métier normales. Afin d'obtenir par SAP une certification du CoE Client-en vigueur de premier niveau ou une re-certification, le CoE Client doit être soumis à une procédure d'audit. Des informations complémentaires sur la certification initiale et le processus/les conditions de re-certification, ainsi que des informations sur les niveaux de certifications disponibles, sont accessibles sur le SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Redevance de Maintenance SAP Enterprise Support. Une redevance annuelle de Maintenance SAP Enterprise Support est facturée par avance au Client À la fin de la Période initiale (telle que définie dans les appendices ou documents de commande applicables), toute restriction d'augmentation des frais de maintenance SAP Enterprise Support sera soumise au respect par le Client des exigences relatives au CoE client précédemment mentionnées.

6. Résiliation

6.1 Au-delà de la période initiale de Maintenance, chaque Partie pourra résilier la Maintenance SAP Enterprise Support moyennant un préavis écrit de quatre-vingt dix (90) jours avant (i) l'expiration de la période initiale ou (ii) de chaque période de reconduction successive. Toute résiliation, conformément à ce qui précède ne prendra effet qu'à l'expiration de la période de maintenance au cours de laquelle l'une des Parties aura reçu la notification de résiliation de la part de l'autre Partie. Nonobstant ce qui précède, SAP pourra résilier la Maintenance SAP Enterprise Support, en respectant un préavis écrit de trente (30) jours, en cas de non paiement par le Client de la redevance de Maintenance SAP Enterprise Support.

6.2 Nonobstant les droits de résiliation décrits à l'article 6.1, et à condition que le Client n'ait manqué à aucune de ses obligations mentionnées dans le Contrat, ce dernier peut choisir par écrit l'offre SAP Standard Support en respectant un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours, soit (i) avant l'expiration de la Période Initiale ou de chaque période de renouvellement applicable à toutes les commandes de maintenance ayant une date commune de renouvellement par année civile ; soit (ii) avant la date anniversaire de renouvellement de la commande intervenant en premier au cours de la même année civile emportant renouvellement de toutes les autres commandes de maintenance ayant des dates de renouvellement différentes au cours de la même année civile. Ce changement d'offre de maintenance devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le Client, ayant pour objet de résilier la Maintenance SAP Enterprise Support, cette résiliation n'étant effective qu'au jour d'entrée en vigueur de la Maintenance SAP Standard Support. Ce changement d'offre de maintenance doit être appliqué à l'ensemble des Solutions Enterprise Support du Client et sera réalisé dans les conditions alors en vigueur de SAP Standard Support, et ce y compris, sans aucune limitation de prix. SAP et le Client devront conclure un avenant ou tout autre document afin d'acter et d'entériner le changement d'offre de maintenance selon les conditions générales SAP en vigueur.

6.3 En toute hypothèse, la résiliation de la Maintenance SAP Enterprise Support ou le changement d'offre de maintenance dans le cadre de cet article s'appliquera à l'ensemble de la maintenance liée

the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

7. Verification. To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

8. Reinstatement. In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions.

9.1 The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three months prior written notice.

9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all licenses for the Licensee Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP ENTERPRISE SUPPORT PROVIDED BY SAP MAY PREVENT SAP FROM BEING ABLE TO IDENTIFY AND ASSIST IN THE CORRECTION OF POTENTIAL PROBLEMS WHICH, IN TURN, COULD RESULT IN UNSATISFACTORY SOFTWARE PERFORMANCE FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.

9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee.

9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://service.sap.com/releasestrategy>

à tous les contrats, conditions particulières, annexes et avenants du Client, la résiliation partielle de la maintenance ou le changement partiel d'offre de maintenance étant interdit.

7. Obligation d'information du Client. Afin de contrôler le respect par le Client des dispositions de la présente Annexe, SAP est autorisé à contrôler de manière régulière (au moins une fois par an et conformément aux procédures standard de SAP) (i) la véracité des informations fournies par le Client et (ii) l'utilisation faite par le Client de Solution Manager Enterprise Edition conformément aux conditions définies à l'article 2.4.

8. Réactivation. Dans l'hypothèse où le Client aurait choisi de ne pas faire commencer la Maintenance SAP Enterprise Support le premier jour du mois suivant la livraison initiale de la Solution Enterprise Support, ou si le Client souhaite résilier SAP Enterprise Support conformément à l'article 6.1 ci-dessus sans demander l'application du changement d'offre de maintenance dans les conditions de l'article 6.2, puis demanderait par la suite leur réactivation, SAP facturera une redevance de maintenance correspondant à la redevance qui aurait dû être payée par le Client pour la Maintenance SAP Enterprise Support si le Client n'avait pas demandé cette résiliation de l'offre de maintenance, à laquelle sera ajouté une pénalité de réactivation.

9. Divers

9.1 Les périmètres et modalités de la Maintenance SAP Enterprise Support peuvent être modifiés par SAP à tout moment moyennant un préavis de trois mois à compter de la notification de la modification.

9.2 Pour pouvoir bénéficier de la Maintenance SAP Enterprise Support, le Client doit détenir les droits d'utilisation sur la Solution du Client et les seuls services de maintenance dont il peut bénéficier sur les Solutions Enterprise Support sont ceux définis à la présente Annexe.

9.3 Dans l'éventualité où le Client serait en droit de recevoir un ou plusieurs services par année civile, (i) le Client ne pourra pas recevoir de tels services la première année civile si la Date d'entrée en vigueur de la présente Annexe est après le 30 septembre et (ii) le Client ne pourra transférer un service pour l'année suivante si le Client n'a pas utilisé ce service.

9.4 LE CLIENT RECONNAIT EXPRESSÉMENT QU'À DÉFAUT D'UTILISATION DES SERVICES DE MAINTENANCE SAP ENTERPRISE SUPPORT FOURNIS PAR SAP, SAP NE POURRA ASSISTER LE CLIENT DANS L'IDENTIFICATION ET DANS LA CORRECTION D'ÉVENTUELLES DIFFICULTÉS QUI POURRAIENT AVOIR COMME RÉSULTAT DES PERFORMANCES NON-SATISFAISANTES DU LOGICIEL ET POUR LESQUELLES SAP NE POURRAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE.

9.5 Dans l'hypothèse où SAP concéderait au Client des droits d'utilisation sur des Progiciels tiers, SAP fournira sur lesdits Progiciels tiers la Maintenance SAP Enterprise Support pour autant que l'éditeur tiers fournisse à SAP les moyens d'assurer les dits services SAP Enterprise Support. Le Client s'engage, si cela s'avère nécessaire, à migrer vers la version la plus récente de son système d'exploitation et de sa base de données pour pouvoir bénéficier de la Maintenance SAP Enterprise Support. Si l'éditeur tiers considéré offre une extension de support pour ses produits, SAP peut offrir une telle extension de support par accord écrit séparé et pour une redevance additionnelle.

9.6 La Maintenance SAP Enterprise Support est fournie pour la durée de maintenance des différentes versions des Progiciels SAP et dans les conditions définies sur <http://service.sap.com/releasestrategy>.