

SAP STANDARD SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

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 Standard Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Standard Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definiții

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

1.2 "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.

2. Scope of SAP Standard Support

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

Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Standard 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 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 Standard Support Solutions upgrades, is supported for example with content and information material, tools for client copy and entity copy, and tools for comparing customization.

Message Handling

- 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

PROGRAMUL SAP STANDARD SUPPORT ("Programul")

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 Standard Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Standard Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

1. Definiții

1.1 "Sistem productiv" înseamnă un sistem SAP activ utilizat pentru execuția tranzacțiilor de afaceri interne și în care sunt înregistrate datele Titularului licenței.

"Sesiune de serviciu" înseamnă o secvență de activități și sarcini de suport efectuate la distanță pentru a colecta mai multe informații prin interviu sau prin analiza unui Sistem productiv, care duce la o listă de recomandări. O Sesiune de serviciu poate fi executată manual, sub formă de self-service, sau complet automat.

2. Nivelul de acoperire al SAP Standard Support

Titularul licenței poate solicita servicii SAP Standard Support, iar SAP le va furniza, în măsura în care astfel de servicii sunt puse la dispoziție de către SAP pe teritoriul respectiv. SAP Standard Support include în prezent:

Îmbunătățire și inovare continuă

- Versiuni noi de software pentru Soluțiile Standard Support licențiate, cât și instrumentele și procedurile pentru actualizări.
- Pachete de suport – pachete de corecție pentru a reduce efortul de implementare a corecțiilor individuale. Pachetele de suport pot, de asemenea, să conțină corecții pentru a adapta funcționalitățile existente la modificările legislative și cerințele de reglementare.
- Pentru aplicații de bază din versiunea SAP Business Suite 7 (începând cu SAP ERP 6.0 și cu versiuni ale SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 și SAP PLM 7.0 livrate în 2008), SAP poate oferi funcționalități sporite și/sau inovație prin pachetele cu funcționalități adiționale sau prin alte metode existente. Pe durata mentenanței de bază a unei aplicații SAP, practica curentă constă în oferirea unui pachet de funcționalități sporite sau a unei alte actualizări într-un an calendaristic.
- Actualizări tehnologice pentru suportul sistemelor de operare și bazelor de date terțe.
- Codul sursă ABAP disponibil pentru aplicațiile software SAP și pentru modulele de funcții lansate adițional și incluse în suportul respectiv.
- Gestiunea modificărilor de software, cum ar fi setări de configurare modificate sau actualizări ale Soluției Standard Support, este realizată de exemplu, prin documente informative, instrumente pentru copia clientului și copia entității și instrumente pentru compararea modificărilor.

Tratarea mesajelor

- Notele SAP disponibile pe pagina SAP Service Marketplace păstrează evidența defecțiunilor de software și conțin informații legate de remedierea, preîntâmpinarea și evitarea erorilor. Notele SAP pot conține corecții de

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.
- Global message handling by SAP for problems related to Standard Support Solutions. 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. In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provides remote access as specified in Section 3.2(iii). SAP will commence message handling on errors of very high priority (for a definition of priorities, see SAP Note 67739) within 24 hours, 7 days a week provided that the following conditions are met: (i) The error must be reported in English and (ii) Licensee must have a suitably skilled English-speaking employee at hand so that Licensee and SAP can communicate if SAP assigns the problem message to an overseas SAP support center. If either or both of these conditions are not fulfilled, SAP may not be able to start message handling or to continue message handling until these conditions are fulfilled.
- Global 24x7 escalation procedures.

Remote Services

- SAP Standard Support currently includes a choice of one of the following remote services per live installation per calendar year:
 - One GoingLive Check e.g. in case the customer decides to implement new SAP Software and use it productively;
 - One GoingLive Upgrade Check for an upgrade to a higher release; or
 - One GoingLive OS/DB Migration Check. This OS/DB Migration Check assists the Licensee in preparing for a migration of an operating system or database. Migration is the responsibility of the Licensee.
- In case of vital alerts reported by SAP EarlyWatch® Alert, up to two (2) SAP EarlyWatch® Checks may be performed per calendar year for a Production System if required.
- A service can consist of one or more Service Sessions.
- In order to meet the requested delivery date for a remote service, the remote service has to be ordered at least two months in advance of the desired remote service delivery date. The right to remote services only exists for a specific installation and is not transferable to other installations.
- Further information and detail about individual remote services can be found in SAP Service Marketplace at <http://service.sap.com/standardsupport>.

codificare pe care titularii licențelor le pot implementa în sistemele lor SAP. Notele SAP înregistrează, de asemenea, problemele aferente, întrebări puse de titularii licențelor și soluții recomandate (de ex., personalizarea setărilor).

- Asistent pentru Note SAP – un instrument pentru instalarea corecțiilor specifice și îmbunătățirea componentelor SAP.
- Tratarea globală de către SAP a mesajelor referitoare la probleme semnalate în legătură cu soluțiile Standard Support. Când Titularul licenței raportează defecțiuni, SAP îi oferă suport, punându-i la dispoziție informații pentru remedierea, preîntâmpinarea și evitarea erorilor. Principalul canal de suport îl constituie infrastructura de suport oferită de SAP. Titularul licenței poate expedia un mesaj de eroare în orice moment. Toate persoanele implicate în procesul de rezolvare a mesajelor pot accesa starea unui mesaj în orice moment. În cazuri excepționale, Titularul licenței poate contacta SAP prin telefon. Pentru un astfel de contact (și conform altor prevederi) SAP solicită ca Titularul licenței să asigure accesul la distanță conform Secțiunii 3.2(iii). SAP va începe tratarea mesajelor la erori cu prioritate foarte importantă (pentru definirea priorităților, consultați Nota SAP 67739) timp de 24 de ore, 7 zile pe săptămână, cu îndeplinirea următoarelor condiții: (i) eroarea trebuie raportată în engleză și (ii) Titularul licenței trebuie să aibă un angajat vorbitor de limba engleză având cunoștințele necesare pentru a permite comunicarea între Titularul licenței și SAP dacă SAP alocă mesajul referitor la problemă unui centru de suport străin. Dacă aceste condiții nu sunt îndeplinite, simultan sau individual, este posibil ca SAP să nu poată începe tratarea mesajelor sau să nu poată continua tratarea mesajelor până la îndeplinirea acestor condiții.
- Proceduri globale de escalare 24x7.

Servicii la distanță

- SAP Standard Support include în prezent alegerea unuia dintre următoarele servicii la distanță pentru fiecare instalare activă pe an calendaristic:
 - GoingLive Check , de ex. în cazul în care clientul decide să implementeze un software SAP nou și să îl utilizeze productiv;
 - GoingLive Upgrade Check , la Lansarea în producție pentru un upgrade la o versiune de bază superioară; sau
 - GoingLive OS/DB Migration Check . Această Verificare de migrare SO/BD ajută Titularul licenței să pregătească migrarea unui sistem de operare sau a unei baze de date. Migrarea este responsabilitatea Titularului licenței.
- În cazul alertelor urgente raportate de SAP EarlyWatch® Alert, maxim două (2) Verificări SAP EarlyWatch® pot fi efectuate pe an calendaristic pentru un sistem productiv, dacă e cazul.
- Un serviciu poate consta în una sau mai multe Sesiuni de serviciu.
- Pentru a respecta data de livrare solicitată pentru un serviciu la distanță, serviciul trebuie să fie comandat cu cel puțin două luni înainte de data de livrare dorită a serviciului la distanță. Dreptul la servicii la distanță există numai pentru o instalare specifică și nu poate fi transferat pentru alte instalări.
- Mai multe informații despre serviciile la distanță individuale pot fi accesate pe SAP Service Marketplace la <http://service.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager Enterprise Edition under Standard Support

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is for the following purposes only under SAP Standard Support: (i) delivery of SAP Standard Support, including delivery and installation, upgrade and maintenance of Standard Support Solutions and (ii) re-active support upon request from Licensee, including without limitation application of break fixes (e.g. patches, notes, etc.) and root cause analysis for Standard Support Solutions (iii) management of Standard Support Solutions using only those scenarios which are part of the functional baseline as defined on the SAP Service Marketplace <http://service.sap.com/solutionmanager>
- 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 SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used for SAP Standard Support during the term of this Schedule and by the 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 Standard 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. SAP Solution Manager must explicitly not be used for 3rd party applications not licensed via SAP or any other components or IT assets operated in conjunction with SAP software.
- In the event Licensee terminates SAP Standard Support and receives SAP Enterprise Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Enterprise Support Schedule.

Other Components, Methodologies, Content and Community Participation

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Standard Support Solutions (e.g., SAP EarlyWatch Alert).
- Administrative integration of distributed systems through SAP Solution Manager Enterprise Edition for the purposes of SAP EarlyWatch Alert
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and 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.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

SAP Solution Manager Enterprise Edition în cadrul Standard Support

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (și orice altă aplicație ulterioară SAP Solution Manager Enterprise Edition furnizată prin prezentul contract) se va supune prevederilor Contractului și este utilizat numai în următoarele scopuri conform SAP Standard Support: (i) furnizarea de SAP Standard Support, inclusiv livrare și instalare, upgrade și mentenanță pentru soluții Standard Support și (ii) reactivarea suportului la cererea Titularului licenței, inclusiv, dar fără a se limita la oferirea de suport pentru probleme (de ex., patch-uri, note etc.) și analiza cauzei de bază pentru soluțiile Standard Support; (iii) gestionarea soluțiilor Standard Support utilizând doar scenariile **care fac parte din configurarea de bază funcțională, după cum este definită pe SAP Service Marketplace** <http://service.sap.com/solutionmanager>
- SAP, la propria latitudine, poate actualiza ocazional pe SAP Service Marketplace pe pagina <http://service.sap.com/solutionmanager>, cazurile de utilizare pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition din cadrul SAP Standard Support.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi utilizat pentru SAP Standard Support numai pe durata acestui Program și doar de către Utilizatorii denumiți licențiați de Titularul licenței, în funcție de drepturile licențiate pentru Software și exclusiv în scopurile de suport SAP ale Titularului licenței pentru a susține operațiunile comerciale interne ale Titularului licenței. Dreptul de a utiliza orice capacități ale SAP Solution Manager Enterprise Edition conform SAP Standard Support diferite de cele listate mai sus este supus unui acord separat în scris cu SAP, chiar dacă aceste capacități sunt accesibile prin sau legate de SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager trebuie, în mod explicit, să nu fie utilizat pentru aplicațiile terților fără licență SAP sau pentru alte componente sau active IT operate împreună cu software SAP.
- În cazul în care Titularul licenței reziliază contractul pentru SAP Standard Support și alege să primească servicii SAP Enterprise Support conform Secțiunii 6, utilizarea de către Titularul licenței a SAP Solution Manager Enterprise Edition va fi reglementată de termenii și condițiile Programului SAP Enterprise Support.

Alte componente, metodologii, conținut și participarea la comunitate

- Monitorizarea componentelor și agenți pentru sisteme, pentru a supraveghea optimizarea resurselor și colectarea informației din sistem ale soluțiilor SAP Standard Support (ex: SAP EarlyWatch Alert).
- Integrarea administrativă a sistemelor distribuite prin SAP Solution Manager Enterprise Edition în scopul SAP EarlyWatch Alert
- Conținut și instrumente suplimentare concepute pentru a ajuta la creșterea eficienței, care pot include metodologii de implementare și proceduri standard, un Ghid de implementare (IMG) și Seturi de Business Configuration (BC).
- Acces la recomandări prin SAP Service Marketplace, care pot conține procese de implementare și operare și conținut conceput pentru a ajuta la reducerea costurilor și riscurilor.
- Participarea la comunitatea clienților și partenerilor SAP (prin SAP Service Marketplace), care oferă informații despre cele mai bune practici, oferte de servicii etc.

3. Licensee's Responsibilities

3.1 SAP Standard Support Program Management

In order to receive SAP Standard Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise ("Customer COE") (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

Licensee must further satisfy the following requirements:

- (i) Continue to pay all Standard Support 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 issues 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.
- (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) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Standard Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.
- (viii) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system at least for the 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

SAP Confidential

SAP Standard Support Schedule [DUAL] roRO.v.5-2011

3. Responsabilitățile Titularului licenței

3.1 Managementul programului SAP Standard Support

Pentru a primi SAP Standard Support conform prezentului, Titularul licenței va desemna o persoană de contact calificată vorbitoare de limbă engleză din cadrul Centerului de Expertiza al Clientului sau pe scurt COE („Persoana de Contact”) și va furniza detaliile de contact (în special adresa de e-mail și numărul de telefon) prin care Persoana de contact sau reprezentantul autorizat al Persoanei de contact poate fi contactat în orice moment. Persoana de contact a Titularului licenței va fi reprezentantul autorizat al Titularului licenței împuternicit să ia deciziile necesare pentru Titularul licenței sau să asigure luarea unei astfel de decizii fără întârziere.

3.2 Alte cerințe

Titularul licenței trebuie să satisfacă următoarele cerințe suplimentare:

- (i) Să continue să achite toate onorariile pentru Standard Support conform Contractului și prezentului Program.
- (ii) Să își îndeplinească toate obligațiile conform Contractului și prezentului Program.
- (iii) Să asigure și să întrețină accesul la distanță printr-o procedură tehnică standard, așa cum este aceasta definită de SAP, și să acorde SAP toate autorizațiile necesare, în special pentru analiza de la distanță a problemelor în cadrul gestionării mesajelor. Acest acces la distanță va fi acordat fără restricție, indiferent de naționalitatea angajaților SAP care prelucrează mesajele de suport sau țara în care se află aceștia. Titularul licenței acceptă faptul că neacordarea accesului poate duce la întârzieri în tratarea mesajelor și furnizarea corecțiilor sau poate pune SAP în imposibilitatea de a asigura ajutor într-un mod eficient. Componentele software necesare trebuie de asemenea instalate pentru serviciile de suport. Pentru mai multe detalii, consultați Nota SAP 91488.
- (iv) Să stabilească și să mențină un Centru de Expertiza al Clientului (COE) certificat de SAP, care să îndeplinească cerințele specificate în Secțiunea 4.
- (v) Să aibă instalat, configurat și utilizat în mod productiv un sistem software SAP Solution Manager Enterprise Edition, cu ultimele niveluri de pachete pentru Basis și ultimele pachete de suport pentru SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Să activeze SAP EarlyWatch Alert pentru Sistemele productive, și acesta să transmită date către sistemul productiv SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenței. Consultați Nota SAP 1257308 pentru informații despre configurarea acestui serviciu.
- (vii) Să stabilească o conexiune între instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenței și SAP și o conexiune între Soluțiile Standard Support și instalarea SAP Solution Manager Enterprise Edition a Titularului licenței.
- (viii) Titularul licenței va întreține infrastructura soluției și procesul central de afaceri în sistemul software SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenței pentru toate Sistemele productive și sistemele conectate la Sistemele productive. Titularul licenței va documenta toate proiectele de implementare și upgrade în sistemul SAP Solution Manager Enterprise Edition al Titularului licenței.
- (ix) Pentru a activa complet SAP Solution Manager Enterprise Edition, Titularul licenței va respecta documentația corespunzătoare.
- (x) Titularul licenței va realiza înregistrări adecvate și curente cu toate modificările și, dacă e cazul, le va pune la dispoziția SAP cu promptitudine.
- (xi) Va expedia toate mesajele de eroare prin infrastructura de suport SAP curentă care este pusă la dispoziție de SAP ocazional prin actualizări, upgrade-uri sau add-on-uri.
- (xii) Va informa SAP fără întârziere cu privire la toate modificările

Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Standard Support Solutions.

apărute la instalările Titularului licenței și la Utilizatorii denumiți și toate informațiile relevante pentru Soluțiile Standard Support.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Role of the Customer COE

The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. 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 reviewed in the framework of 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 Licensee and/or affiliates provided such affiliates are entitled to use the Standard Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Standard Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy. The Customer COE shall also coordinate Licensee's modification notification and disclosure requirements.
- Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Standard Support Solutions and the Customer COE within Licensee's organization.
- Remote Service Planning: coordination of remote service delivery with SAP

4.3 Customer COE Certification

If Licensee does not already have a certified Customer COE upon the Effective Date, 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 Standard 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 in SAP Service Marketplace at <http://service.sap.com/coe>.

4. Centrul de expertiza al Clientului

4.1 Rolul Centrului de Expertiza al Clientului

COE al clientului este desemnat de Titularul licenței ca punct de contact central pentru interacțiunea cu organizația de suport a SAP. SAP recomandă începerea implementării COE sub formă de proiect derulat în paralel cu implementarea tehnică și funcțională.

4.2 Funcții principale ale COE al Clientului

Customer COE trebuie să îndeplinească următoarele funcții principale:

- Centru de Suport: înființarea și operarea unui centru de suport cu un număr suficient de consultanți de suport pentru platforme de infrastructură/aplicații și aplicațiile aferente în timpul orelor de program normale locale (cel puțin 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână - de luni până vineri). Procesul și aptitudinile de suport ale Titularului licenței vor fi revizuite în cadrul auditului de certificare.
- Administrarea contractelor: prelucrarea contractelor și licențelor împreună cu SAP (audit de licențe, facturarea serviciilor de mentenanță, prelucrarea comenzilor, gestiunea datelor de bază și a datelor de instalare ale utilizatorului).
- Coordonarea cererilor de inovare: colectarea și coordonarea cererilor de dezvoltare de la Titularul licenței și/sau afiliații acestuia, cu condiția ca respectivii afiliați să aibă dreptul de a utiliza Soluțiile Standard Support conform Contractului. În acest rol, centrul de expertiză al clientului va fi împuternicit să acționeze și ca interfață cu SAP pentru luarea tuturor măsurilor și deciziilor necesare pentru evitarea modificărilor inutile la nivelul Soluțiilor Standard Support și pentru asigurarea faptului că modificările planificate sunt aliniate cu aplicațiile software și strategia SAP. Centrul de expertiză al clientului va coordona și cerințele de notificare și divulgare a modificărilor Titularului licenței.
- Gestiunea informațiilor: diseminarea informațiilor (de ex., demonstrații interne, evenimente informaționale și marketing) despre Soluțiile Standard Support și COE al clientului din cadrul companiei Titularului licenței.
- Planificarea serviciilor la distanță: coordonarea livrării de servicii la distanță cu SAP

4.3 Certificarea centrului de expertiză al clientului.

Dacă Titularul licenței nu are încă un centru de expertiză al clientului certificat de SAP la data de intrare în vigoare a acestui Program, Titularul licenței trebuie să înființeze un astfel de centru certificat cel mai târziu: (i) în termen de douăsprezece (12) luni de la data de intrare în vigoare; sau (ii) în termen de șase (6) luni de la începerea utilizării oricărei soluții Standard Support în mod productiv pentru operații comerciale obișnuite de către Titularul licenței. Pentru a obține o primă certificare de la SAP valabilă la momentul respectiv sau o recertificare pentru centrul de expertiză al clientului, acesta va derula o procedură de audit. Mai multe detalii despre certificarea inițială și procesul și condițiile re-certificării, precum și informații referitoare la nivelurile de certificare disponibile, pot fi regăsite pe SAP Service Marketplace la <http://service.sap.com/coe>.

5. Fees for SAP Standard Support

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

6. Termination

6.1 SAP Standard 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 the above will be effective at the end of the then-current SAP Standard Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Standard Support after one month written notice of Licensee's failure to pay Standard 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 Enterprise Support with 3 months notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the beginning of any calendar month; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to any monthly anniversary of the renewal date of such order. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Standard Support effective with the commencement of SAP Enterprise Support. Any such selection shall apply to all Standard Support Solutions, and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Enterprise 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 Standard Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Standard Support or partial selection of SAP Standard 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 provided by Licensee and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in this Schedule.

8. Reinstatement

In the event Licensee elects not to commence SAP Standard Support upon the first day of the month following initial delivery

SAP Confidential
SAP Standard Support Schedule [DUAL] roRO.v.5-2011

5. Onorarii pentru SAP Standard Support

Onorariile pentru SAP Standard Support vor fi plătite trimestrial în avans și vor fi specificate în anexele sau documentele de comandă anexate acestui Contract. După Perioada inițială (după cum este definită în anexele corespunzătoare sau în documentele de comandă), toate reducerile sau creșterile onorariilor pentru SAP Standard Support sunt supuse conformării Titularului licenței cu cerințele COE al clientului specificate mai sus.

6. Reziliere

6.1 SAP Standard Support poate fi reziliat de oricare parte printr-un preaviz scris de trei (3) luni (i) înainte de sfârșitul perioadei inițiale și (ii) după aceea, înainte de începutul următoarei perioade de reînnoire. Orice reziliere care are loc în conformitate cu prevederile de mai sus va intra în vigoare la sfârșitul perioadei de SAP Standard Support de la acea dată când se primește preavizul de reziliere de către respectiva parte. Fără a ține cont de cele de mai sus, SAP poate rezilia SAP Standard Support după un preaviz scris de o lună de la neplata de către Titularului licenței a onorariilor pentru Standard Support.

6.2 Fără a ține cont de drepturile Titularului licenței conform Secțiunii 6.1 și cu condiția ca Titularul licenței să nu își fi încălcat obligațiile conform Contractului, Titularul licenței poate alege SAP Enterprise Support cu un preaviz de 3 luni către SAP fie (i) cu privire la toate comenzile pentru suport care au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de începutul oricărei luni calendaristice; fie (ii) cu privire la toate comenzile pentru suport care nu au exclusiv o bază de reînnoire de un an calendaristic, înainte de orice aniversare lunară a datei de reînnoire a respectivei comenzi. Această selecție va fi menționată de Titularul licenței în scrisoarea de notificare și va rezilia SAP Standard Support din momentul începerii SAP Enterprise Support. Orice astfel de selecție se va aplica pentru toate Soluțiile Standard Support și va fi reglementată de termenii și condițiile SAP curente în momentul respectiv pentru SAP Enterprise Support, inclusiv, dar fără a se limita la, prețul. SAP și Titularul licenței vor realiza un amendament sau alt document anexat la Contract prin care se documentează alegerea Titularului licenței și termenii și condițiile SAP valabile la momentul respectiv.

6.3 Pentru evitarea oricărei neclarități, rezilierea SAP Standard Support sau alegerea de unui alt tip de Servicii de suport SAP de către Titularul licenței conform prevederilor privind alegerea Serviciilor de suport din prezentul Contract se va aplica strict pentru toate licențele din Contract, anexele, programele, agendele și alte documente, iar orice reziliere parțială a SAP Standard Support sau alegere parțială a SAP Standard Support de către Titularul licenței nu va fi permisă pe baza oricărei părți din Contract, anexe, programe, agende, documente de comandă din acesta sau a prezentului Program.

7. Verificarea

Pentru a evalua conformitatea cu termenii prezentului Program, SAP va avea dreptul să monitorizeze periodic (cel puțin anual și în conformitate cu procedurile standard SAP) (i) corectitudinea informațiilor furnizate de Titularul licenței și (ii) utilizarea de către Titularul licenței a Solution Manager Enterprise Edition în conformitate cu drepturile și restricțiile stabilite în prezentul Program.

8. Reinstalarea

În cazul în care Titularul licenței decide să nu înceapă SAP Standard Support din prima zi a lunii următoare livrării inițiale a

of the Standard Support Solutions, or SAP Standard Support is otherwise terminated pursuant to Section 6.1 above without exercising rights under Section 6.2 or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Standard Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

9. Other Terms and Conditions

9.1 The scope of SAP Standard 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 Standard Support Solutions.

9.3 In the event that Licensee is entitled to receive one or more remote services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such remote 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 remote service to the next year if Licensee has not utilized such remote service.

9.4 FAILURE TO UTILIZE SAP STANDARD 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 Standard 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 Standard 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 Standard Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Soluțiilor Standard Support, sau SAP Standard Support este reziliat pe altă cale conform Secțiunii 6.1 de mai sus fără exercitarea drepturilor din Secțiunea 6.2 sau este refuzat de Titularul licenței pentru o anumită perioadă de timp și este apoi resolicitat și reinstalat, SAP va factura Onorariile cumulate pentru SAP Standard Support asociate cu această perioadă de timp plus o taxa de reinițiere a serviciului.

9. Alți termeni și condiții

9.1 Nivelul de acoperire al SAP Standard Support oferit de SAP poate fi modificat anual de către SAP în orice moment, cu un preaviz scris de trei luni.

9.2 Titularul licenței confirmă faptul că a obținut toate licențele pentru Soluțiile Standard Support.

9.3 În cazul în care Titularul licenței are dreptul să primească unul sau mai multe servicii la distanță pe an calendaristic, (i) Titularul licenței nu va avea dreptul să primească aceste servicii la distanță în primul an calendaristic dacă Data de intrare în vigoare a prezentului Program este după 30 septembrie și (ii) Titularul licenței nu va avea dreptul să transfere un serviciu la distanță în anul următor dacă Titularul licenței nu a utilizat serviciul respectiv.

9.4 NEUTILIZAREA SAP STANDARD SUPPORT FURNIZAT DE SAP POATE ÎMPIEDICA SAP SĂ IDENTIFICE ȘI SĂ OFERE ASISTENȚĂ PENTRU CORECTAREA PROBLEMELOR POTENȚIALE CARE LA RÂNDUL LOR POT DUCE LA O PERFORMANȚĂ NESATISFĂCĂTOARE A APLICAȚIILOR SOFTWARE PENTRU CARE SAP NU POATE FI FĂCUT RĂSPUNZĂTOR.

9.5 În cazul în care SAP furnizează Titularului licenței licențe pentru produsele software ale unor terțe părți, în cadrul Contractului, SAP va asigura Standard Support pentru respectivele produse ale unor terțe părți în măsura în care respectiva terță parte pune la dispoziția SAP un astfel de suport. Titularul licenței poate fi nevoit să realizeze actualizări ale versiunilor mai recente ale sistemelor și bazelor sale de date pentru a beneficia de SAP Standard Support. Dacă furnizorul respectiv oferă o extindere de suport pentru produsul său, SAP poate oferi această extindere de suport printr-un acord scris separat la un onorariu suplimentar

9.6 SAP Standard Support este furnizat în conformitate cu fazele de întreținere curente ale versiunilor software SAP conform descrierii din <http://service.sap.com/releasestrategy>.