ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ SAP
SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE

This SAP Enterprise Support 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.

This Schedule is hereby annexed to and made a part of the Agreement specified above. 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.

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 business 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 normal 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.

Настоящие Общие условия оказания услуг по сопровождению программного обеспечения (далее – «Общие условия») определяют условия оказания услуг SAP Enterprise Support, в отношении всего программного обеспечения, право использования которого приобретено Лицензиатом (Заказчиком) в соответствии с Договором (далее – «Программное обеспение» или «ПО»), за исключением программного обеспечения, на которое распространяются специальные условия отдельных договоров об оказании услуг по сопровождению.

Настоящие Общие Условия являются неотъемлемой частью указанного Договора. В каждом случае, когда положения Общих условий противоречат или не соответствуют условиям Договора, включая все дополнения и приложения к нему, а также инкорпорированные в его текст посредством ссылки документы, являющиеся его неотъемлемой частью, положения Общих условий имеют преимущественную силу.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1 «Ввод в продуктивную эксплуатацию» - момент времени, начиная с которого, после внедрения ПО или обновления ПО, такое ПО может использоваться Лицензиатом для обработки фактических данных в режиме продуктивной эксплуатации и для ведения оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата в соответствии с Договором.

1.2 «Программное обеспечение Лицензиата» означает ПО и любое другое программное обеспечение, право использования которого приобретено Лицензиатом у сторонних производителей при условии, что последнее функционирует совместно с ПО.

1.3 «Продуктивная система» понимается инсталлированное ПО, используемое для обеспечения оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата, хранения и обработки данных Лицензиата.

1.4 «Решения SAP» означает группу из одной или нескольких продуктивных систем, использующих ПО Лицензиата и предназначенных для обеспечения определенных функциональных задач оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата. Детали и примеры доступны на SAP Service Marketplace (как указано в SAP-ноте 1324027 или любой будущей SAP-ноте, которая заменит SAP-ноту1324027).

1.5 «Сервисный Сеанс» означает последовательность заданий и действий поддержки, проводимых удаленно для сбора информации по инциденту через собеседование или анализ Продуктивной системы, в результате которых предоставляется набор рекомендаций. Сервисная сессия может проводиться сотрудником SAP, самостоятельно сотрудником Лицензиата или в автоматическом режиме.

1.6 «Критичная проблема» означает выявленную техническую проблему и (или) сбой, для которых SAP и Лицензиат по согласованию определяют приоритет в соответствии со стандартами SAP, и которые (i) ставят под угрозу переход системы в продуктивную эксплуатацию, или (ii) оказывают существенное влияние на основную продуктивную систему Лицензиата при выполнении бизнес-операций.

1.7 «Местное рабочее время» означает обычные рабочие часы (8.00-18.00) в рабочие дни с учетом соответствующих праздничных дней, соблюдаемых в офисе SAP. По договоренности Стороны могут использовать иной офис компаний группы SAP для определения Местного рабочего времени.

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 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 Enterprise Support Solutions.
- SAP configuration and operation content is supported as integral parts of Enterprise Support

2. ОБЪЁМ УСЛУГ SAP Enterprise Support.

По запросу Лицензиата SAP оказывает услуги SAP Enterprise Support в той мере, в которой SAP обеспечил возможность оказания этих услуг на Территории. Услуги SAP Enterprise Support в настоящий момент включают в себя следующие компоненты:

Постоянная оптимизация и нововведения

- Новые версии Программного обеспечения, а также инструменты и процедуры для его обновления.

- Пакеты поддержки — пакеты исправлений, позволяющие сократить затраты ресурсов на внесение отдельных исправлений или изменений в существующую функциональность. Пакеты поддержки также могут включать исправления для адаптации существующей функциональности к новым требованиям законодательства.

- Для версий ключевых приложений SAP Business Suite 7 (начиная с SAP ERP 6.0 и версий SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 и SAP PLM 7.0, поставленных в 2008г.) SAP может предоставить расширенные функциональности и/или нововведения через пакеты расширения или иными доступными средствами. В течение срока действия основного сопровождения ключевого приложения SAP, в соответствии с текущей практикой SAP предоставляется один пакет расширения или иное обновление в календарный год.

- Использование новых технологий для обеспечения возможности поддержки операционных систем и баз данных сторонних производителей.Исходный код ABAP для приложений SAP и дополнительно выпускаемых и сопровождаемых функциональных модулей.

- В настоящее время поддержка управления изменениями Программного обеспечения, такими как изменение настроек конфигурации или обновления программного обеспечения, осуществляется, например, при помощи контента и информационных материалов, инструментов для копирования мандантов и копирования логических объектов, а также инструментов для сравнения пользовательских настроек.

- SAP предоставляет Лицензиату не более пяти дней сервисов удаленной поддержки в календарный год, проводимых архитекторами решений SAP с нижеукзаанными целями:

    - содействие Лицензиату в оценке инновационных возможностей последнего пакета расширений SAP и его применения в ракурсе требований бизнес-процессов Лицензиата.
    - предоставление Лицензиату рекомендаций в форме обучения в течение одного дня для заданных приложений и программ SAP или компонентов глобальной сети поддержки; графики доступных сеансов обучения и контента приведены на веб-сайте http://service.sap.com/enterprisesupport. Расписание, доступность и способы предоставления услуг определяются компанией SAP на свое усмотрение.

- SAP предоставляет Лицензиату доступ к управляемым функциям самообслуживания в составе SAP Solution Manager версии Enterprise, что позволяет Лицензиату оптимизировать техническое управление выбранным Программным обеспечением.

- Указания по конфигурации, а также информационные ресурсы для Программного обеспечения как правило поставляются через SAP Solution Manager. Передовые практические методы работы по администрированию SAP-систем и эксплуатации решений SAP для Программного обеспечения.

- Конфигурационный и эксплуатационный контент SAP поддерживается как неотъемлемая часть Программного обеспечения.

Solutions.

- Content, tools and process descriptions for SAP 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.

- Информационные ресурсы, инструментарий и описания процессов для управления жизненным циклом решения SAP являются частью Solution Manager версии Enterprise, Программного обеспечения и/или соответствующей документации, относящейся к Программному обеспечению.

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

Дополнительная поддержка для пакетов расширений и прочих обновлений ПО SAP

SAP предлагает специализированные проверки, выполняемые в режиме удаленного доступа экспертами по решениям SAP, дающие возможность проанализировать запланированные или существующие модификации и определить возможные конфликты между пользовательским кодом Лицензиата и пакетами расширений и прочими обновлениями Программного обеспечения. Каждая проверка выполняется для отдельно взятой модификации для одного из шагов ключевого бизнес-процесса Лицензиата. Лицензиат имеет право на получение двух сервисов одной из указанных ниже категорий в календарный год для каждого Решения SAP.

- Modification Justification (Обоснование необходимости реализации модификаций): На основе предоставленной Лицензиатом в SAP Solution Manager версии Enterprise необходимой SAP документации по объему и проекту планируемых или существующих клиентских модификаций SAP определяет стандартную функциональность программного обеспечения, которая может отвечать требованиям Лицензиата (подробнее см. http://service.sap.com/).

- Custom Code Maintainability (Сопровождение пользовательского кода): На основе предоставленной Лицензиатом в SAP Solution Manager версии Enterprise необходимой SAP документации по объему и проекту планируемых или существующих клиентских модификаций SAP определяет, какие клиентские программы (user exists) и сервисы могут быть доступны для разделения пользовательского кода и SAP-кода (подробнее см. 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

Глобальная Сеть Поддержки

- Портал SAP Service Marketplace - экспертная база знаний SAP и SAP extranet-ресурс для передачи знаний, где SAP размещает информационные материалы и услуги только для лицензиатов и партнеров SAP.

- В SAP Notes на портале SAP Service Marketplace документируются ошибки программного обеспечения. SAP Notes содержат инструкции, описывающие способы разрешения и предотвращения проблем, а также альтернативные пути их решения. В SAP Notes могут содержаться исправления программного кода, предназначенные для использования в SAP-системах лицензиатов. В SAP Notes также описаны проблемы, связанные с исправлением ошибок, вопросы лицензиатов и рекомендуемые способы решения (например, исправление пользовательских настроек).

- SAP Note Assistant – инструмент для установки определенных исправлений и модификаций в компонентах SAP.

- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – как описано в пункте 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.

Поддержка в ситуациях, критичных для бизнеса

- Глобальная обработка сообщений SAP по проблемам, относящимся к Программному обеспечению, включая Соглашение об уровне сервиса для времени первичной реакции и корректирующих мерах (как подробно описано в пункте 2.1.1).

- Консультационный центр SAP по поддержке – как описано в пункте 2.2.

- Постоянная проверка качества / CQC – как описано в пункте 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.

- Глобальные процедуры анализа основных причин инцидентов и эскалации в режиме 24x7 в соответствии с пунктом 2.1.1 ниже.

- Анализ первопричин сбоев для пользовательского кода: Для пользовательского кода Лицензиата, созданного с помощью SAP development workbench, SAP предоставляет анализ первопричин сбоев в критичных для бизнеса ситуациях, в соответствии с процедурой Глобальной обработки сообщений и Соглашением об уровне сервиса (SLA), описанном в пункте 2.1.1, 2.1.2 и 2.1.3 в отношении сообщений с приоритетом “very high/очень высокий” и “high/высокий”. Если пользовательский код Лицензиата документирован в соответствии с текущими стандартами SAP (подробнее см. http://service.sap.com/), SAP может предоставить содействие Лицензиату в разрешении проблемы.

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 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 and 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.

Другие компоненты, методики, информационные материалы и участие в сообществе

- Компоненты и агенты мониторинга систем для мониторинга доступных ресурсов и сбора информации по статусу систем для Программного обеспечения (например, SAP EarlyWatch Alert).

- Предварительно сконфигурированные шаблоны тестирования и тест-кейсы как правило поставляются через SAP Solution Manager версии Enterprise. Кроме того, SAP Solution Manager версии Enterprise предоставляет Лицензиату помощь при проведении тестирования посредством функциональностей, в настоящее время включающих:
  - Управление тестированием Программного обеспечения с использованием функциональности, предоставляемой как часть SAP Solution Manager версии Enterprise
  - Система обеспечения качества для реализации поэтапного контроля
  - Предоставляемый SAP инструментарий для автоматизированного тестирования
  - Предоставляемый SAP инструментарий, облегчающий оптимизацию объема регрессивного теста. Данный инструментарий помогает идентифицировать бизнес-процессы, затрагиваемые запланированными изменениями программного обеспечения и предлагает рекомендации по объему тестирования, а также по планированию тестирования (подробнее см. http://service.sap.com/).

- Информационные ресурсы и дополнительные инструменты для повышения эффективности, которые могут включать методологии внедрения и стандартные процедуры, руководство по внедрению (IMG) и пакеты настройки бизнес-конфигурации (BC).

- Доступ к указаниям через портал SAP Service Marketplace, который может включать доступ к процессам внедрения и эксплуатации и материалам, позволяющим обеспечить сокращение затрат и снижение рисков. Данный информационный ресурс в настоящее время включает:

  - Комплексную эксплуатацию решений (End-to-End Solution Operations): документация предназначена для помощи Лицензиату в оптимизации комплексной эксплуатации программного обеспечения SAP.
  - Методологию Run SAP: предназначенную для помощи Лицензиату в управлении приложениями, эксплуатации бизнес-процессов и администрировании технологической платформы SAP NetWeaver®, и в настоящее время включающую:

    - Стандарты SAP для эксплуатации решений

    - Маршрутную карту Run SAP для внедрения комплексной эксплуатации решения
    - Инструментарий, включая решение по управлению приложениями SAP Solution Manager версии Enterprise. Подробная информация по методологии Run SAP, доступна по ссылке http://service.sap.com/runsap

    - Участие в сообществе клиентов и партнеров SAP (через SAP Service Marketplace) с целью получения информации о передовом опыте бизнеса, предложениях услуг и т.д.;

2.1. Глобальная обработка сообщений и соглашение об уровне сервиса (SLA). Если Лицензиат информирует SAP о возникновении технических проблем, SAP предоставляет Лицензиату поддержку в виде информации об исправлении и предотвращении ошибок или предлагает альтернативный путь решения проблем. Основным каналом поддержки является инфраструктура поддержки, предоставляемая SAP. Лицензиат может направить сообщение об ошибке в любое время. Все участники процесса поиска решения проблемы, описанной в сообщении об ошибке, могут в любое время получить доступ к информации о текущем состоянии обработки этого сообщения. Более подробная информация об определении видов приоритетов, присваиваемых

сообщениям см. SAP-ноту 67739).

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

В исключительных случаях Лицензиат может также связаться с SAP по телефону. Для таких контактов (и в иных случаях) SAP требует от Лицензиата предоставления ему удаленного доступа, как описано в пункте 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.

Действие приведенного ниже Соглашения об уровне сервиса (далее – «SLA») распространяется на все сообщения поддержки Лицензиата, которые SAP принимает в обработку с Приоритетом 1 или 2 и которые соответствуют обязательным условиям, перечисленным в настоящих Общих условиях. Такие SLA вступают в силу с первого полного календарного квартала, следующего за датой вступления в силу настоящих Общих условий. В контексте настоящих Общих условий, «календарный квартал» означает трехмесячный период, завершающийся 31 марта, 30 июня, 30 сентября и 31 декабря, в каждом рассматриваемом календарном году.

2.1.1 SLA for Initial Response Times:

2.1.1. SLA по времени первичной реакции:

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.

a. Сообщения поддержки с Приоритетом 1 («очень высокий / Very High»). SAP реагирует на сообщения поддержки с Приоритетом 1 в течение 1 (одного) часа после получения SAP таких сообщений (двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю). Сообщению присваивается приоритет 1, если возникшая проблема имеет очень серьезные последствия для осуществления обычных бизнес-операций, и выполнение срочных, критичных для бизнеса работ, становится невозможным. Обычно к таким обстоятельствам относятся следующие: полная потеря работоспособности системы, сбои в центральных системных функциях продуктивной системы SAP или Критичная проблема.

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

b. Сообщения поддержки с Приоритетом 2 («высокий / High»). SAP реагирует на сообщения поддержки с Приоритетом 2 в течение 4 (четырех) часов после получения SAP таких сообщений по местному рабочему времени. Сообщению присваивается Приоритет 2, если выполнение стандартных бизнес-операций в продуктивной системе значительно затруднено, и нет возможности выполнять ряд необходимых задач. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы в системе SAP функций, предназначенных для выполнения таких операций и (или) задач.

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

2.1.2. SLA по времени предоставления корректирующих мер для сообщений поддержки Приоритета 1: SAP предоставляет решение, метод обхода ошибки или план действий по решению проблемы (далее - «Корректирующие меры») для сообщений поддержки Лицензиата, имеющих Приоритет 1, в течение 4 (четырех) часов с момента получения SAP таких сообщений (двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю) («SLA для Корректирующих мер»). В случае, если в качестве Корректирующей меры Лицензиату предоставляется план действий по решению проблемы, такой план включает: (i) информацию о статусе процесса решения проблемы; (ii) информацию о запланированных дальнейших шагах, с указанием ответственных лиц, назначенных SAP (iii) информацию о необходимых действиях Лицензиата по поддержке процесса решения проблемы; (iv) по мере возможности, планируемые даты осуществления мер, предпринимаемых со стороны SAP; (v) дату и время следующего обновления статуса со стороны SAP. Дальнейшие обновления статуса включают краткое описание мер, предпринятых до сих пор; информацию о следующих запланированных действиях; а также дату и время следующего обновления статуса. SLA для Корректирующих мер относится только к той части времени обработки сообщения, когда сообщение обрабатывается в SAP («Время обработки»). Время обработки не включает периоды, когда сообщение имеет статус «Действие Заказчика / Customer Action» или «Решение предоставлено SAP / SAP Proposed Solution», поскольку (a) статус «Действие Заказчика» означает, что сообщение поддержки было передано Лицензиату; (b) статус «Решение предоставлено SAP» означает, что Корректирующие меры были предоставлены SAP в соответствии с настоящим SLA. Считается, что условия SLA по Корректирующие мерам выполнены, если в

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.

течение 4 часов после получения сообщения: SAP предложила решение (статус «Решение предоставлено SAP»), метод обхода ошибки или план действий по решению проблемы; или если Лицензиат соглашается снизить приоритет сообщения.

2.1.3. Предварительные условия и исключения.

2.1.3.1. Предварительные условия. SLA действует только при условии выполнения для всех сообщений поддержки следующих обязательных условий: (i) во всех случаях, за исключением Анализа первопричин сбоев для пользовательского кода согласно пункту 2, сообщения поддержки относятся к релизам Программного обеспечения, которые классифицированы SAP, как имеющие статус поставки "неограниченная поставка"; (ii) сообщения поддержки составляются Лицензиатом на английском языке и передаются с помощью программного обеспечения SAP Solution Manager версии Enterprise в соответствии с действующей на момент отправки сообщения процедурой передачи сообщений поддержки, содержащей все детали (как описано в SAP-ноте 16018 или в любой будущей SAP-ноте, заменяющей SAP-ноту 16018), необходимые SAP для того, чтобы принять меры по решению переданной проблемы; (iii) сообщения поддержки относятся к релизу Программного обеспечения SAP, на который распространяется действие основного сопровождения или расширенного сопровождения.

Для сообщений с Приоритетом 1 Лицензиат должен выполнить следующие дополнительные условия: (a) проблема и ее влияние на бизнес Лицензиата должны быть описаны настолько подробно, насколько это необходимо SAP для оценки проблемы; (b) Лицензиат предоставляет для обмена информацией с SAP контактное лицо, доступное в течение 24 (двадцати четырех) часов в сутки и 7 (семи) дней в неделю, владеющее английским языком и обладающее достаточными знаниями и навыками для помощи в решении проблемы, переданной в SAP в сообщении с Приоритетом 1, в соответствии с обязательствами Лицензиата, описанным в настоящих Общих условиях; (c) должно быть назначено контактное лицо Лицензиата для открытия удаленного подключения к системе и для предоставления SAP необходимых регистрационных данных для входа в систему Лицензиата.

2.1.3.2. Исключения. Применительно к Услугам SAP Enterprise Support из SLA исключаются, в частности, следующие виды сообщений, имеющих Приоритет 1: (i) сообщения поддержки, относящиеся к релизам, версиям и (или) функциональностям Программного обеспечения, которые разрабатывались специально для Лицензиата, например, разработанные службой SAP Custom Development и/ или дочерними обществами SAP, за исключением пользовательского кода, созданного с помощью SAP development workbench; (ii) сообщения поддержки, относящиеся к страновым версиям, которые не входят в состав стандартного Программного обеспечения, а реализованы как партнерские дополнения, расширения или модификации, явным образом исключены, даже если такие страновые версии были созданы самой компанией SAP или компанией, входящей в группу SAP; (iii) исходная причина, лежащая в основе сообщения, не является дефектом или неисправностью, а представляет собой отсутствующую функциональность («запрос на разработку»), или же сообщение классифицируется как консалтинговый запрос.

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 the 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.

2.1.4. Зачетная неустойка по уровню обслуживания («Service Level Credit»)

2.1.4.1. Считается, что SAP выполнила свои обязательства по всем SLA, как описано выше, при соответствующей реакции SAP в установленные сроки в не менее чем 95% от всех случаев по всем SLA за календарный квартал. В случае направления Лицензиатом менее чем 20 (двадцати) сообщений (в сумме для всех SLA), в соответствии с вышеуказанными SLA, в любом календарном квартале в течение срока действия Услуг SAP Enterprise Support, Лицензиат соглашается с тем, что SAP считается выполнившей свои обязательства по SLA, описанные выше, в случае, если SAP не превысила установленные SLA сроки более чем для одного сообщения поддержки в течение соответствующего календарного квартала.

2.1.4.2. В соответствии с положениями приведенного выше пункта 2.1.4.1, в случае несоблюдения установленных SLA сроков (каждый из таких случаев именуется «невыполнение») применяются следующие правила и процедуры: (i) Лицензиат письменно информирует SAP о любом предполагаемом случае невыполнения; (ii) SAP рассматривает поступившие претензии и направляет по ним письменный отчет, подтверждающий или отрицающий правомерность претензии Лицензиата; (iii) Лицензиат оказывает SAP разумное содействие при исправлении возникших проблем или процессов, препятствующих SAP в выполнении SLA; (iv) в соответствии с положениями данного пункта 2.1.4, в случае, если на основании отчета неисполнение обязательств SAP будет доказано, SAP предоставляет Лицензиату зачетную неустойку по уровню обслуживания (далее - «неустойка») в размере 0,25% (двадцати пяти сотых процента) от суммы стоимости Услуг SAP Enterprise Support, предоставляемых Лицензиату за соответствующий календарный квартал, которая включается в следующий выставляемый SAP Лицензиату счет на оплату Услуг SAP Enterprise Support, по каждому отмеченному и доказанному случаю невыполнения, при этом максимальная сумма неустойки за календарный квартал не превышает 5% (пяти процентов) причитающейся с Лицензиата суммы стоимости Услуг SAP Enterprise Support за соответствующий календарный квартал. Лицензиат обязан оповестить SAP о любой причитающейся неустойке в течение одного месяца после окончания календарного квартала, в котором произошло невыполнение. Штрафные санкции не применяются в случае, если SAP не получит от Лицензиата обоснованного требования по уплате неустойки в письменном виде. Неустойка, предусмотренная данным пунктом 2.1.4, является единственным и исключительным средством правовой защиты Лицензиата в случае предполагаемого или фактического случая невыполнения.

2.2 Консультационный центр SAP по поддержке. Для связи с SAP по проблемам, имеющим Приоритет 1, и по Критичным проблемам, относящимся к Программному обеспечению, SAP предоставляет международное контактное подразделение в рамках структуры организации поддержки SAP для работы с критичными запросами («Консультационный центр по поддержке»). В число обязанностей Консультационного центра по поддержке входит поддержка в критичных для бизнеса ситуациях, а именно: (i) поддержка процесса решения Критичных проблем с помощью удаленного доступа – консультационный центр является дополнительным уровнем эскалации, предоставляя анализ основных причин инцидентов в режиме 24x7 для идентификации проблем; (ii) планирование осуществления Постоянных проверок качества/Continuous Quality Checks (далее –«CQC») совместно со специалистами отдела ИТ Лицензиата, включая составление сервисных планов и координацию оказания услуг; (iii) предоставление по запросу одного отчета SAP Enterprise Support report в календарный год; (iv) удаленная первичная сертификация Центра Экспертизы Клиента SAP, по запросу Лицензиата; (v) руководство необходимыми действиями в случаях, когда CQC (согласно пункту 2.3), план действий по решению проблемы и (или) письменные рекомендации SAP имеют критический статус (например, «красный» отчет CQC) для Программного обеспечения SAP.

В качестве подготовительных действий для дальнейшего взаимодействия в рамках предоставления услуг по Постоянной проверке качества через SAP Solution Manager версии Enterprise, контактное лицо Лицензиата и SAP совместно выполняют один обязательный установочный сервис

The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

(«Первоначальная оценка») для ПО. Сервис «Первоначальная оценка» производится в соответствии со стандартами и документацией SAP.

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.

Выделенный Консультационный центр SAP по поддержке будет располагать англоязычными сотрудниками и доступен для Контактного лица Лицензиата (как определено ниже) или его полномочного представителя двадцать четыре часа в сутки, семь дней в неделю, для запросов, относящихся к поддержке в критичных для бизнеса ситуациях. Локальные или глобальные номера телефонов содержатся в 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.

Консультационный центр SAP по поддержке отвечает только за исполнение вышеуказанных обязанностей, относящихся к поддержке в критичных для бизнеса ситуациях при условии, что эти обязанности непосредственно связаны с решением проблем или эскалаций, относящихся к ПО.

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.

2.3 Постоянная проверка качества SAP / CQC. В критичных для Решения SAP обстоятельствах (таких как выход в продуктивную эксплуатацию, обновление, миграция или Критичная проблема) SAP проводит не менее одной Постоянной проверки качества (далее «Постоянная проверка качества» или «CQC») в календарный год для каждого Решения SAP.

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.

CQC может состоять из одного или нескольких удаленных Сервисных Сеансов, проводимых в «ручном» или автоматическом режиме. SAP может предоставить дополнительные CQC, в случае поступления от SAP EarlyWatch Alert критичных предупреждений, а также в случаях, когда Лицензиат и Консультационный центр SAP по поддержке приходят к взаимному соглашению о необходимости таких услуг в отношении Критичных проблем. Подробная информация, включая четкие типы и приоритеты CQC, а также задачи SAP и обязательства Лицензиата по сотрудничеству, должна быть согласована между сторонами. В конце каждого Сервисного Сеанса CQC SAP предоставляет Лицензиату план действий и (или) письменные рекомендации.

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.

Лицензиат признает, что все или часть Сервисных Сеансов CQC могут быть предоставлены SAP и (или) сертифицированным партнером SAP, действующим в качестве субподрядчика SAP в соответствии со стандартами и методологией SAP. Лицензиат соглашается предоставить необходимые ресурсы, включая, в частности, оборудование, данные, информацию, квалифицированный, готовый к сотрудничеству персонал, для содействия проведению CQC, описанных в настоящих Общих условиях.

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.

Лицензиат дает согласие на то, что SAP ограничивает число переносов даты проведения CQC до трех в год, Перенос должен производиться не позднее чем за 5 рабочих дней до запланированной даты предоставления сервиса. При невыполнении Лицензиатом этих указаний, SAP не гарантирует предоставление ежегодного CQC Лицензиату.

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

2.4 Решение SAP Solution Manager Enterprise Edition, предоставляемое в рамках оказания услуг SAP Enterprise Support.

2.4.1. SAP Solution Manager версии Enterprise (а также любые заменяющие его решения, предоставляемые в соответствии с настоящим Общими условиями) должен использоваться в соответствии с положениями Договора в рамках оказания услуг SAP Enterprise Support исключительно в следующих целях: (i) предоставление Услуг SAP Enterprise Support и технической поддержки Программного обеспечения Лицензиата, включая поставку и установку программного обеспечения, а также техническое обслуживание Программного обеспечения; и (ii) управление жизненным циклом приложений для Решений Лицензиата, а также любых других компонентов программного обеспечения и ИТ-активов, лицензируемых или иным способом приобретаемых Лицензиатом у третьих лиц, если такие программное обеспечение, компоненты программного обеспечения или ИТ-активы необходимы для выполнения бизнес-процессов Лицензиата, как установлено в документации решения в SAP Solution Manager версии Enterprise («Дополнительные вспомогательные активы»). Управление жизненным циклом приложений осуществляется исключительно в следующих целях:

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 (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 the 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 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.

- внедрение, конфигурация, тестирование, эксплуатация, непрерывное совершенствование и диагностика;
- управление инцидентами (служба технической поддержки), управление проблемами и заявками на изменение с использованием технологии SAP CRM, интегрированной в SAP Solution Manager версии Enterprise;
- администрирование, мониторинг, ведение отчетности и бизнес-аналитики с использованием технологии SAP NetWeaver, интегрированной в SAP Solution Manager версии Enterprise. Также могут осуществляться функции бизнес-аналитики, если Лицензиатом лицензировано соответствующее программное обеспечение SAP BI как часть Программного обеспечения.
  Для управления жизненным циклом приложений в соответствии с положениями предыдущего раздела 2.4.1(ii) Лицензиату не требуется приобретение отдельного Пакета лицензий на SAP CRM. Для использования SAP Solution Manager Лицензиат должен иметь лицензии Зарегистрированных пользователей.

2.4.2 SAP Solution Manager версии Enterprise не может использоваться в целях, отличных от установленных в предыдущих разделах. Не снимая вышеизложенных ограничений, Лицензиат не имеет права использовать SAP Solution Manager версии Enterprise в следующих случаях: (i) сценарии взаимоотношений с клиентами, в том числе планы обслуживания, контракты, управление подтверждениями обслуживания, за исключением таковых сценариев, явно указанных в разделе 2.4.1; (ii) сценарии использования SAP NetWeaver, отличные от указанных выше; (iii) управление жизненным циклом приложений и, в частности, управление инцидентами (служба технической поддержки), за исключением Решений Лицензиата и Дополнительных поддерживаемых активов; (iv) функции общих служб, не относящихся к ИТ, в том числе управление персоналом, финансами или снабжением.

2.4.3 Компания SAP оставляет за собой право на свое усмотрение периодически обновлять допустимые сценарии использования SAP Solution Manager версии Enterprise в соответствии с положениями раздела 2.4 данного документа на сайте SAP Service Marketplace по адресу http://service.sap.com/solutionmanager

2.4.4. SAP Solution Manager версии Enterprise должен использоваться только в течение срока действия настоящих Общих условий и только Зарегистрированными пользователями, лицензированными Лицензиатом, в рамках приобретенных прав использования программного обеспечения и только в целях Лицензиата, связанных с получением услуг поддержки SAP, для обслуживания внутренней оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата. Не допускается использование SAP Solution Manager версии Enterprise для целей, отличных от указанных в настоящих Общих условиях. Права на использование любых функций SAP Solution Manager версии Enterprise в рамках оказания услуг SAP Enterprise Support, не указанных явно в настоящих Общих условиях, должны быть оговорены в отдельном письменном соглашении с SAP, даже если эти функции доступны через или относятся к SAP Solution Manager версии Enterprise. Несмотря на вышеизложенные ограничения в отношении Зарегистрированных пользователей, Лицензиат имеет право предоставлять любым своим сотрудникам доступ к веб-службе самообслуживания в SAP Solution Manager версии Enterprise в течение всего срока действия настоящих Общих условий и исключительно в целях создания запросов на поддержку, получения сведений о статусе запроса на поддержку, а также подтверждения обработки запроса на поддержку, непосредственно относящейся к Решениям Лицензиата и Дополнительным поддерживаемым активам.

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.

2.4.5. В случае если Лицензиат отказывается от услуг SAP Enterprise Support и получает услуги SAP Standard Support согласно пункту 6 ниже, то право Лицензиата использовать SAP Solution Manager версии Enterprise в рамках оказания услуг SAP Enterprise Support прекращается. В дальнейшем использование Лицензиатом SAP Solution Manager версии Enterprise регулируется Общими условиями оказания услуг SAP Standard Support по сопровождению программного обеспечения SAP.

2.4.6 Право использования SAP Solution Manager версии Enterprise не может передаваться Лицензиатом в виде услуги третьим лицам, даже если такие третьи лица используют лицензированное Программное обеспечение SAP и приобрели лицензии Зарегистрированных пользователей. Исключение составляют случаи, когда третьи лица, авторизованные для доступа к Программному обеспечению SAP в соответствии с Договором, могут получать доступ к SAP Solution Manager версии Enterprise исключительно в целях Лицензиата, связанных с получением услуг поддержки SAP, для обслуживания внутренней оперативно-хозяйственной деятельности Лицензиата в соответствии с положениями настоящих Общих условий.

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

3. ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦЕНЗИАТА

3.1 Контроль реализации программы услуг SAP Enterprise Support.
Лицензиат должен назначить для взаимодействия с Консультационном центром по поддержке англоговорящего сотрудника в своем Центре Экспертизы Клиента SAP («ЦЭК») (далее «Контактное лицо») и предоставить контактные данные (в частности, адрес электронной почты и номер телефона), по которым с этим контактным лицом или его заместителем можно связаться в любое время. Контактное лицо Лицензиата должно занимать должность, которая позволяет быть полномочным представителем Лицензиата с правом принятия от его имени необходимых решений или организации принятия таких решений без необоснованной задержки.

3.2 Другие требования.
В целях получения услуг SAP Enterprise Support Лицензиат должен в дальнейшем выполнять следующие требования:

(i) Продолжать оплату установленной стоимости услуг SAP Enterprise Support на условиях, определенных в Договоре и в настоящих Общих условиях.

(ii) Выполнять свои обязательства по Договору и настоящим Общим условиям во всех остальных случаях.

(iii) Обеспечить и поддерживать в течение срока оказания услуг SAP Enterprise Support дистанционный доступ к Продуктивной SAP-системе с помощью стандартной технической процедуры, определенной SAP, а также предоставлять SAP все необходимые полномочия, в частности, для анализа проблем в процессе обработки сообщений. Такой дистанционный доступ должен быть предоставлен Лицензиатом без ограничений любому из специалистов SAP, обрабатывающих сообщения, вне зависимости от их национальности или страны нахождения. Настоящим Лицензиат соглашается с тем, что отказ предоставить указанный доступ может привести к задержке в обработке сообщений и предоставлении исправлений, или к невозможности предоставления эффективной помощи. Также для оказания услуг должны быть установлены необходимые компоненты программного обеспечения. Более подробная информация содержится в SAP-ноте 91488.

(iv) Создать и поддерживать работу ЦЭК, сертифицированного SAP, в соответствии требованиями пункта 4 настоящих Общих условий.
(v) Установить, настроить и продуктивно использовать систему SAP Solution Manager версии Enterprise с пакетами исправлений последних уровней для Базиса (Basis), ABAP и с последними версиями пакетов поддержки для SAP Solution Manager версии Enterprise.

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,

(vi) Активировать SAP EarlyWatch Alert, по крайней мере, для продуктивных систем и передавать данные в продуктивную систему SAP Solution Manager версии Enterprise Лицензиата. Для настройки данной услуги см. SAP-ноту 1257308.

(vii) Выполнить Первоначальную оценку как описано в пункте 2.2, и выполнить все описанные SAP обязательные рекомендации.

(viii) Обеспечить связь между системой SAP Solution Manager версии Enterprise Лицензиата и SAP, а также между Программным обеспечением и системой Solution Manager версии Enterprise Лицензиата. Лицензиат обязуется обслуживать архитектуру решения и ключевые бизнес-процессы в системе Solution Manager версии Enterprise Лицензиата для всех продуктивных и соединенных с ними систем. Лицензиат документирует любые проекты по внедрению или обновлению в системе SAP Solution Manager версии Enterprise.

(ix) Для полной активации и использования SAP Solution Manager версии Enterprise, Лицензиат должен точно следовать применимой документации.

(x) Лицензиат соглашается поддерживать адекватную актуальную информацию обо всех модификациях и, в случае необходимости, незамедлительно предоставлять такую информацию SAP.

(xi) Направлять все сообщения об ошибках через действующую на тот момент инфраструктуру поддержки SAP, которую SAP периодически делает доступной путем изменений, обновлений или дополнений.

(xii) Без необоснованной задержки информировать SAP о любых изменениях, относящихся к инсталляциям Лицензиата, зарегистрированным пользователям, а также любую другую информацию, имеющую отношение к ПО.

4. ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ КЛИЕНТА

4.1 Роль Центра Экспертизы клиента. В целях максимального использования потенциальных преимуществ в рамках поставки услуг SAP Enterprise, Лицензиату необходимо организовать Центр Экспертизы Клиента («Центр Экспертизы Клиента» или «ЦЭК»).
ЦЭК определяется Лицензиатом, как центральный пункт взаимодействия с организацией поддержки SAP.
Как постоянный центр экспертизы, «ЦЭК» осуществляет поддержку эффективного внедрения, нововведений, эксплуатации и качества бизнес-процессов и систем Лицензиата, связанных с программным обеспечением SAP на основе методологии Run SAP, предоставляемой SAP (подробная информация по методологии Run SAP доступна по ссылке http://service.sap.com/runsap).
ЦЭК должен охватывать все операции ключевых бизнес-процессов. SAP рекомендует начать организацию ЦЭК как проект, который ведется параллельно с проектами по функциональному и техническому внедрению.

4.2 Основные функции Центра Экспертизы клиента.

ЦЭК должен выполнять следующие основные функции:

- Служба поддержки: Формирование и эксплуатация службы поддержки с достаточным числом консультантов поддержки по базису и приложениям, с графиком работы, отвечающим стандартному рабочему времени данного региона (минимум 8-часовой рабочий день пять дней в неделю (с понедельника по пятницу)). Процессы поддержки и квалификация персонала будут комплексно оцениваться в рамках процедур планирования сервисов и сертификационного аудита.

- Контрактное администрирование: Работы в соответствии с контрактом и лицензиями SAP (контрольные измерения системы, биллинг по сопровождению, коммерческая обработка заказов, управление основными данными пользователей и инсталляционными данными).

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 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 quarterly in advance and shall be specified in Appendices or order documents to the Agreement.

6.TERMINATION**.**

6.1. SAP Enterprise Support may be terminated by either party with 3 (three) 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 (three) months written notice to SAP either (i) with respect to all agreements for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of every renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first agreement for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all

- Координация запросов на доработку/модификацию ПО: сбор и координация запросов на разработку Лицензиата и/или его дочерних предприятий, при условии, что эти предприятия имеют право на использование Программного обеспечения в соответствии с Договором. В данном направлении ЦЭК также должен функционировать как интерфейс с SAP с полномочиями по принятию всех требуемых мер и решений во избежание модификаций ПО без необходимости и должен обеспечивать соблюдение согласованности планируемых модификаций со стратегиями ПО и релизов SAP.

- Информационный менеджмент: распространение информации (проведение внутренних презентаций, информационных мероприятий и маркетинговых кампаний и т.п.) о ПО и ЦЭК в рамках организации Лицензиата.

- CQC и планирование иных удаленных сервисов: Лицензиат регулярно проводит планирование сервисов в сотрудничестве с SAP. Планирование сервисов начинается в период первичного внедрения и продолжается на регулярной основе.

4.3 Сертификация ЦЭК.
Лицензиат должен организовать сертифицированный ЦЭК в зависимости от того, что из указанного далее произойдет позже: (i) в течение двенадцати (12) месяцев с даты вступления в силу настоящих Общих условий; или (ii) в течение шести (6) месяцев с момента начала использования Лицензиатом как минимум одного из продуктов ПО в продуктивном режиме работы для обычных бизнес-операций. Для получения текущей первичной SAP сертификации или ре-сертификации ЦЭК, ЦЭК проходит процедуру проверки. Подробная информация о процедурах и условиях первичной сертификации и ре-сертификации, а также информация по доступным уровням сертификации представлена на портале SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. ЦЕНА УСЛУГ SAP Enterprise Support.

Лицензиат должен оплачивать услуги SAP Enterprise Support ежеквартально в форме авансового платежа, в соответствии с приложениями и дополнениями к Договору.

6. РАСТОРЖЕНИЕ.

6.1. Действие Договора в части оказания услуг SAP Enterprise Support может быть прекращено любой из Сторон путем направления письменного уведомления другой Стороне не позднее, чем за три месяца (i) до истечения Первоначального срока и (ii) после этого до начала каждого последующего срока оказания услуг. Любое прекращение действия Договора в соответствии с вышеуказанным положением в части оказания услуг SAP Enterprise Support вступает в силу в конце текущего периода оказания услуг SAP Enterprise Support, в котором соответствующая Сторона получила вышеуказанное уведомление. Невзирая на вышеизложенное, в случае неоплаты Лицензиатом цены услуг SAP Enterprise Support, SAP вправе прекратить действие Договора в части оказания услуг Enterprise Support по истечении одного месяца с момента направления Лицензиату письменного уведомления об этом.

6.2. Несмотря на предусмотренные пунктом 6.1 права Лицензиата и при условии, что у Лицензиата отсутствуют какие-либо неисполненные обязательства в соответствии с Договором, Лицензиат вправе выбрать услуги SAP Standard Support, письменно уведомив SAP об этом (i) в отношении всех соглашений об оказании услуг по сопровождению, срок действия которых продлевается каждый раз на еще один календарный год - не позднее чем за три месяца до даты начала каждого срока продления, по истечении Первоначального срока, определяемого в соответствии с первым по моменту заключения соглашением Лицензиата об оказании услуг SAP Enterprise Support;

agreements for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first agreement 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.

или (ii) в отношении всех соглашений об оказании услуг по сопровождению, сроки продления действия которых не совпадают с календарными годами - не позднее чем за три месяца до даты начала срока продления в любом календарном году, по истечении Первоначального срока, определяемого в соответствии с первым по моменту заключения соглашением Лицензиата об оказании услуг SAP Enterprise Support. Лицензиат должен письменно выразить указанное намерение о выборе вида услуг по сопровождению в соответствующем уведомлении и отказаться от услуг SAP Enterprise Support с момента начала оказания услуг SAP Standard Support. Любые выбранные таким образом услуги по сопровождению будут оказываться в отношении всего Программного обеспечения, в отношении которого оказывались услуги по сопровождению SAP Enterprise Support, и в соответствии с действующими на тот момент условиями оказания услуг SAP Standard Support, включая, но не ограничиваясь, условия об их цене. SAP и Лицензиат заключают дополнительное соглашение или иной документ к Договору с учетом выбранного Лицензиатом вида услуг по сопровождению и действующих на тот момент Общих условий оказания услуг SAP Standard Support по сопровождению программного обеспечения SAP.

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 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 including termination of part of the services listed in Section 2 hereof or termination of SAP Standard Support for any part of the licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee is strictly prohibited and shall not be permitted due to the fact that SAP Support services are not severable.

6.3. Во избежание каких-либо сомнений, отказ Лицензиата от услуг SAP Enterprise Support или выбор Лицензиатом другого вида услуг SAP по сопровождению в порядке, уставленном Договором, означает полный отказ Лицензиата от услуг SAP Enterprise Support в отношении всего программного обеспечения, права на которое предоставлены Лицензиату по Договору, включая любые дополнения и приложения к нему. Частичный отказ Лицензиата от услуг SAP Enterprise Support, включая отказ от части этих услуг применительно к их объему (пункт 2 настоящих Общих условий) либо применительно только к какой-либо части программного обеспечения, права на которое предоставлены Лицензиату по Договору, включая любые дополнения и приложения к нему (в то время как в отношении какой-либо другой части программного обеспечения оказываются услуги SAP по сопровождению другого вида), категорически запрещен и **не допускается** в силу принципиальной неделимости предмета обязательства по оказанию услуг SAP по сопровождению.

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.

7. КОНТРОЛЬ.

С целью обеспечения исполнения положений настоящих Общих условий SAP имеет право периодически контролировать (по крайней мере один раз в год и в соответствии со стандартными процедурами SAP) (i) правильность данных, предоставленных Лицензиатом, (ii) использование Лицензиатом системы SAP Solution Manager версии Enterprise с соблюдением условий и ограничений, установленных в пункте 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 6.1 without exercising rights under Section 6.2 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.

8. ВОЗОБНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ SAP Enterprise Support.

Если Лицензиат примет решение не получать услуги SAP Enterprise Support с первого дня месяца, следующего за датой предоставления прав использования Программного обеспечения либо оказание услуг SAP Enterprise Support прекратится в соответствии с положениями пункта 6.1 выше и при этом Лицензиат не реализует права, предусмотренные пунктом 6.2 выше, так что Лицензиат не будет получать эти услуги в течение некоторого периода времени до возобновления оказания этих услуг, ТО в случае такого возобновления Лицензиат настоящим обязуется оплатить SAP сумму, равную стоимости услуг SAP Enterprise Support, которую Лицензиат должен был бы оплатить, как если бы они ему оказывались в течение указанного периода времени, плюс стоимость возобновления услуг по сопровождению программного обеспечения.

9. OTHER TERMS AND CONDITIONS.

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

9.1. SAP вправе ежегодно в одностороннем порядке в любое время изменить условия оказания услуг SAP Enterprise Support, направив Лицензиату предварительное письменное уведомление об этом за три месяца.

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

9.2. Настоящим Лицензиат подтверждает, что он приобрел права использования в отношении всего Программного обеспечения Лицензиата.

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 Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such Enterprise 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.

9.3. В случае, если Лицензиат имеет право на получение одного или более сервисов в календарный год, (i) Лицензиат не имеет права на получение данных сервисов в течение первого календарного года, если дата вступления в силу настоящих Общих условий - позднее 30 сентября и (ii) Лицензиат не имеет права на перенос сервиса на следующий год, если Лицензиат не использовал данный сервис.

9.4. ОТКАЗ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ SAP ENTERPRISE SUPPORT, ОКАЗЫВАЕМЫХ SAP, МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К НЕВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ SAP ВЫЯВИТЬ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ОКАЗАТЬ НЕОБХОДИМУЮ ПОДДЕРЖКУ ДЛЯ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ, РЕЗУЛЬТАТОМ ЧЕГО, В СВОЮ ОЧЕРЕДЬ, МОЖЕТ БЫТЬ НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ЗА КОТОРОЕ SAP ОТВЕТСТВЕННОСТИ НЕ НЕСЕТ.

9.5. В случае если согласно Договору SAP предоставил Лицензиату права использования программного обеспечения сторонних производителей, то SAP оказывает услуги SAP Enterprise Support такого программного обеспечения в той мере и степени, в которой соответствующие сторонние производители предоставляют возможность SAP оказывать услуги SAP Enterprise Support. Для оказания услуг SAP Enterprise Support от Лицензиата может потребоваться обновление версий операционных систем и систем управления баз данных. Если соответствующий поставщик предлагает расширение поддержки для своих продуктов, SAP может предложить такое расширение поддержки в рамках отдельного письменного соглашения за отдельную плату.

9.6. Услуги SAP Enterprise Support оказываются в соответствии с существующими фазами сопровождения программного обеспечения SAP, как указано на странице http://service.sap.com/releasestrategy.