

## Загальні умови надання послуг з підтримки програмного забезпечення SAP SAP Enterprise Support Schedule

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Ці Загальні умови надання послуг з підтримки програмного забезпечення (надалі – «Загальні умови») визначають умови надання послуг SAP Enterprise Support» відносно всього програмного забезпечення, право використання якого отримане Ліцензіатом (Замовником) відповідно до Договору (далі - «Програмне забезпечення » або «ПЗ»), за винятком програмного забезпечення, відносно якого розповсюджується дія окремих договорів про надання послуг з підтримки.</p> <p>Ці Загальні умови є невід’ємною частиною вищезгаданого Договору. В кожному випадку, коли положення Загальних умов суперечать або не відповідають умовам , включаючи всі доповнення, додатки до нього, а також інкорпоровані в його текст шляхом посилань документи, що є невід’ємною частиною, положення Загальних умов мають переважну силу.</p>
<p>1. Definitions: 1.1 “Go-Live” marks the point in time from when, after implementation of Enterprise Support Solution or an upgrade of Enterprise Support Solution, the Enterprise Support Solution can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee’s business in accordance with the Agreement.</p>	<p>1. Визначення термінів: 1.1 «Введення в продуктивну експлуатацію» означає момент часу, починаючи з якого, після впровадження Програмного забезпечення SAP або оновлення Програмного забезпечення SAP, відповідне Програмне забезпечення SAP може використовуватися Замовником для обробки фактичних даних в режимі продуктивної експлуатації і для ведення оперативного-господарської діяльності Замовника відповідно до Договору.</p>
<p>1.2 “Licensee Solution” 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.</p>	<p>1.2 «Програмне забезпечення Замовника» означає Програмне забезпечення SAP і будь-яке інше програмне забезпечення, право використання якого придбане Замовником у сторонніх виробників за умови, що останнє функціонує спільно з Програмним забезпеченням SAP.</p>
<p>1.3 “Production System” shall mean a live SAP system used for normal business operations and where Licensee’s data is recorded.</p>	<p>1.3 Під терміном «Продуктивна система» розуміється інстальоване програмне забезпечення SAP, яке використовується для забезпечення оперативного-господарської діяльності Замовника, зберігання і обробки даних Замовника.</p>
<p>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.</p>	<p>1.4 «Рішення SAP» означає групу з однієї або декількох продуктивних систем, що використовують Програмне забезпечення Замовника і призначених для забезпечення певних функціональних завдань оперативного-господарської діяльності Замовника.</p>
<p>1.5 “Service Session” shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information on an incident by interview or by analysis in a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually,</p>	<p>1.5 «Сервісний Сеанс» означає послідовність завдань і дій підтримки, що проводяться віддалено для збору інформації по інциденту через співбесіду або аналіз Продуктивної системи, в результаті яких надається набір рекомендацій. Сервісна сесія може проводитися співробітником SAP, самостійно</p>

<p>as a self-service or fully automated.</p>	<p>співробітником Замовника або в автоматичному режимі.</p>
<p>1.6 “Top-Issue” shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Customer in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on Customer’s core Production System.</p>	<p>1.6 «Критична проблема» означає виявлену технічну проблему і (або) збій, для яких SAP і Замовник погоджено визначають пріоритет відповідно до стандартів SAP, і які (i) ставлять під загрозу перехід системи в продуктивну експлуатацію, або (ii) роблять істотний вплив на основну продуктивну систему Замовника при виконанні бізнес-операцій.</p>
<p>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:</p>	<p>2. Об’єм послуг SAP Enterprise Support. За запитом Замовника SAP надає послуги SAP Enterprise Support в тій мірі, в якій SAP забезпечив можливість цих послуг на відповідній Території. Замовник може замовити, а SAP повинна надати послуги з SAP Enterprise Support на Території. Послуги SAP Enterprise Support на цей час включають наступні компоненти:</p>
<p>Continuous Improvement and Innovation</p> <p>New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.</p> <p>Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections or changes to existing functionality. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.</p> <p>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.</p> <p>Technology updates to support third-party operating systems and databases.</p> <p>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</p>	<p>Постійна оптимізація та нововведення</p> <p>Нові версії Програмного забезпечення SAP, а також інструменти і процедури для його оновлення.</p> <p>Пакети підтримки — пакети виправлень, що дозволяють скоротити витрати ресурсів на внесення окремих виправлень або змін до існуючої функціональності. Пакети підтримки також можуть включати виправлення для адаптації існуючої функціональності до нових вимог законодавства.</p> <p>Для версій ключових додатків SAP Business Suite 7 (починаючи з SAP ERP 6.0 та версій SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 та SAP PLM 7.0, що поставлені в 2008 році.) SAP може надати розширені функціональності та/або нововведення через пакети розширення або іншими доступними засобами. Протягом строку дії основної підтримки ключового додатку SAP, відповідно до поточної практики, SAP надає один пакет розширення або інше оновлення на календарний рік. Використання нових технологій для забезпечення можливості підтримки операційних систем і баз даних сторонніх виробників. Початковий код ABAP для додатків SAP і функціональних модулів, що додатково випускаються і підтримуються.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• На сьогодні підтримка управління змінами Програмного забезпечення, такими як зміни налаштувань конфігурації або оновлення програмного забезпечення, наприклад, за допомогою контенту та інформаційних матеріалів, інструментів для копіювання мандатів та копіювання логічних об’єктів, а також інструментів для порівняння налаштувань користувачів ,</li> <li>• SAP надає Замовнику не більше п’яти днів сервісів</li> </ul>

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 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.

#### **Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates**

SAP offers special remote checks delivered by SAP

віддаленої підтримки, що проводяться архітекторами рішень SAP з нищезазначеними цілями:

- Сприяти Замовнику в оцінці іноваційних можливостей останнього пакету розширень SAP та його застосування в ракурсі вимог бізнес-процесів Замовника.
- 
- Надання Замовнику рекомендацій в формі навчання протягом одного дня для заданих додатків та програм SAP або компонентів глобальної мережі підтримки;
- графіки доступних сеансів навчання та контенту наведені на веб-сайті <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Розклад, доступність та способи надання послуг визначаються компанією SAP на свій власний розсуд.

- SAP надає Замовнику доступ до управляючих функцій самообслуговування в складі SAP Solution Manager версії Enterprise, що дозволяє Замовнику оптимізувати технічне управління вибраним Програмним забезпеченням.

- Вказівки з конфігурації, а також інформаційні ресурси для програмного забезпечення, як правило, поставляються через SAP Solution Manager.

- Передові практичні методи роботи з адміністрування SAP-систем та експлуатацій рішень SAP для програмного забезпечення.

- Конфігураційний та експлуатаційний контент SAP підтримується як невід'ємна частина програмного забезпечення.

Інформаційні ресурси, інструментарій та опис процесів для управління життєвим циклом рішення SAP є частиною Solution Manager версії Enterprise програмного забезпечення та/або відповідної документації, що стосується Програмного забезпечення.

#### **Додаткова підтримка для пакетів розширень та інших оновлень ПЗ**

SAP пропонує спеціалізовані перевірки, що виконуються в режимі віддаленого доступу експертами з рішень SAP, що дають можливість проаналізувати заплановані або існуючі модифікації та визначити можливі між кодом користувача Замовника та іншими оновленнями програмного забезпечення. Кожна перевірка виконується для окремо взятої модифікації з кроків ключового бізнес-процесу Замовника. Замовник має право на отримання двох сервісів на календарний рік однієї з зазначених нище двох категорій для

<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modification Justification:</b></li> </ul> <p>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 <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Custom Code Maintainability:</b> 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 <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</li> </ul>	<p>кожного рішення SAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modification Justification (Обґрунтування необхідності реалізації модифікацій):</b></li> <li>• На підставі наданої Замовником в SAP Solution Manager версії Enterprise необхідної SAP документації щодо об'єму проекту плануючих або існуючих клієнтських модифікацій SAP визначає стандартну функціональність програмного забезпечення, що може відповідати вимогам Замовника (детальніше див. . <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</li> <li>• <b>Custom Code Maintainability (Супровід коду користувача):</b> На підставі наданої Замовником в SAP Solution Manager версії Enterprise необхідної SAP документації щодо об'єму проекту плануючих або існуючих клієнтських модифікацій SAP визначає, які клієнтські програми (user exists) та сервіси можуть бути доступними для розподілу коду користувача та SAP-коду (детальніше див. <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</li> </ul>
<p><b>Global Support Backbone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• SAP Notes on the SAP Service Marketplace document software errors and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that customers can implement into their SAP system. SAP Notes also documents related issues, customer questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).</li> <li>• SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.</li> <li>• SAP Solution Manager Enterprise Edition – as described in Section 2.4</li> </ul>	<p><b>Глобальна Мережа Підтримки</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Портал SAP Service Marketplace - експертна база знань SAP і SAP extranet-ресурс для передачі знань, де SAP розміщує інформаційні матеріали і послуги для Замовників і партнерів SAP.</li> <li>• У SAP Notes на порталі SAP Service Marketplace документуються помилки програмного забезпечення. SAP Notes містять інструкції, що описують способи дозволу і запобігання проблемам, а також альтернативні шляхи їх рішення. У SAP Notes можуть міститися виправлення програмного коду, призначені для використання в SAP-системах клієнта. У SAP Notes також описані проблеми, пов'язані з виправленням помилок, питання клієнтів і рекомендовані способи рішення (наприклад, виправлення призначених для користувача налаштувань).</li> <li>• SAP Note Assistant – інструмент для установки певних виправлень і модифікацій в компонентах SAP.</li> <li>• SAP Solution Manager Enterprise Edition – як описано в пункті 2.4</li> </ul>
<p><b>Mission Critical Support</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Global message handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions (excluding software to which special support agreements apply), including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).</li> </ul>	<p><b>Підтримка в ситуаціях, критичних для бізнесу</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Глобальна обробка повідомлень SAP з проблем, що відносяться до Програмного забезпечення SAP (за винятком програмного забезпечення, відносно якого розповсюджується дія окремих договорів про надання послуг з підтримки), включаючи Угоду про рівень сервісу для часу первинної реакції і заходах, що коректують (як детально описано в</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures.</li> <li>SAP Support Advisory Center – as described in Section 2.2</li> <li>Continuous Quality Checks – as described in Section 2.3</li> </ul> <p>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 <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution.</p>	<p>пункті 2.1.1).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Глобальні процедури аналізу основних причин інцидентів і ескалації в режимі 24x7.</li> <li>Консультаційний центр SAP по підтримці – як описано в пункті 2.2</li> <li>Постійна перевірка якості / CQC – як описано в пункті 2.3</li> </ul> <p>Аналіз першопричин збоїв для коду користувача: Для коду користувача Замовника, що створюється за допомогою SAP development workbench, SAP надає аналіз першопричин збоїв в критичних для бізнесу ситуаціях відповідно до процедури Глобальної обробки повідомлень та Договором про рівень сервісу (SLA), що описаний в пункті 2.1.1, 2.1.2 та 2.1.3 щодо повідомлень з пріоритетом “very high/дуже високий” та “high/високий”. Якщо код користувача Замовника задокументований відповідно до поточних стандартів SAP (детальніше див. <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>), SAP може надати сприяння Замовнику у вирішенні проблеми.</p>
<p><b>Other Components, Methodologies, Content and Community Participation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Test administration for Enterprise Support Solutions by using the functionality provided as part of the SAP Solution Manager Enterprise Edition</li> <li>Quality Management for management of “Quality-Gates“</li> <li>SAP-provided tools for automatic testing</li> <li>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 <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</li> </ul> </li> <li>Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, which may include implementation methodologies and standard procedures, an Implementation</li> </ul>	<p><b>Інші компоненти, методики, інформаційні матеріали і участь в співтоваристві</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Компоненти та агенти моніторингу систем для моніторингу доступних ресурсів та збору інформації з статусу систем для Програмного забезпечення SAP (наприклад, SAP EarlyWatch Alert).</li> <li>Попередньо сконфігуровані шаблони тестування та тест-кейси як правило поставляються через SAP Solution Manager версії Enterprise Edition. Крім того, SAP Solution Manager версії Enterprise надає Замовнику допомогу під час проведення тестування шляхом функціональностей, що на сьогодні включають: <ul style="list-style-type: none"> <li>Управління тестуванням Програмного забезпечення з використанням функціональності, що надається як частина SAP Solution Manager версії Enterprise Edition</li> <li>Система забезпечення якості для реалізації поетапного контролю</li> <li>Інструментарій для автоматизованого тестування, що надається SAP</li> <li>Інструментарій, наданий SAP, що полегшує оптимізацію об’єму регресивного тесту. Даний інструментарій допомагає ідентифікувати бізнес-процеси, що затронуті запланованими змінами програмного забезпечення та пропонує рекомендації з об’єму тестування, а також з планування тестування (див. <a href="http://service.sap.com/">http://service.sap.com/</a>).</li> </ul> </li> <li>Інформаційні ресурси та додаткові інструменти для підвищення ефективності, котрі можуть включати методології впровадження та стандартні процедури, керівництво з впровадження (IMG) та пакети настройки бізнес-конфігурації (BC).</li> </ul>

<p>Guide (IMG) and Business Configuration (BC) Sets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ End-to-End Solution Operations: Assists Licensee with the optimization of the end-to-end operations of Licensee's SAP Software Solution.</li> <li>○ Run SAP Methodology: Assists Licensee with application management, business process operations, and administration of the SAP NetWeaver® technology platform, and currently includes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ The SAP standards for solution operations</li> <li>▪ The road map of Run SAP to implement end-to-end solution operations</li> <li>▪ Tools, including the SAP Solution Manager Enterprise Edition application management solution. For more information on the Run SAP methodology, refer to <a href="http://service.sap.com/runsap">http://service.sap.com/runsap</a></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Participation in SAP's customer and partner community (via SAP Service Marketplace), which provides information about best business practices, service offerings, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ до вказівок через портал SAP Service Marketplace, що може включати доступ до процесів впровадження та експлуатації та матеріалів, що дозволяють забезпечити скорочення затрат та зниження ризиків. Даний інформаційний ресурс на сьогодні включає: <p>Комплексну експлуатацію рішень (End-to-End Solution Operations): документація, що направлена на допомогу Замовнику в оптимізації комплексної експлуатації програмного забезпечення SAP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Методологію Run SAP: що направлена для допомоги Замовнику в управлінні додатками, експлуатації бізнес-процесів та адміністрування технологічної платформи SAP NetWeaver®, та на сьогодні включаючи: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Стандарти SAP для експлуатації рішень</li> </ul> </li> <li>• Маршрутну карту Run SAP для впровадження комплексного експлуатаційного рішення</li> <li>• Інструментарій, включаючи рішення з управління додатками SAP Solution Manager версії Enterprise. Детальніша інформація з методології Run SAP, доступна за <a href="http://service.sap.com/runsap">http://service.sap.com/runsap</a></li> <li>• Участь у спілці клієнтів та партнерів SAP (через SAP Service Marketplace) з метою отримання інформації про передовий досвід бізнесу, пропозицій послуг, тощо.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>2.1. Global Message Handling and Service Level Agreement (SLA).</b> 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. When Licensee creates an error message, the system automatically collects the most important system data (transaction code, program ID, Support Package level, message number, etc). 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.</p>	<p><b>2.1. Глобальна обробка повідомлень і угода про рівень сервісу (SLA).</b> Якщо Замовник інформує SAP про виникнення технічних проблем, SAP надає Замовникові підтримку у вигляді інформації про виправлення і запобігання помилкам або пропонує альтернативний шлях вирішення проблем. Основним каналом підтримки є інфраструктура підтримки, що надається SAP. Замовник може направити повідомлення про помилку у будь-який час. При створенні повідомлення про помилку Замовником система автоматично збирає найбільш важливі системні дані (код транзакції, ідентифікатор програми, рівень пакету підтримки, номер повідомлення і т.д.). Всі учасники процесу пошуку вирішення проблеми, описаної в повідомленні про помилку, можуть у будь-який час отримати доступ до інформації про поточний стан обробки цього повідомлення. Більш детальнішу інформацію про визначення видів пріоритетів, що надаються повідомленням див. SAP-ноту 67739).</p>
<p>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</p>	<p>У виняткових випадках Замовник може також зв'язатися з SAP по телефону. Для таких контактів (і в інших випадках) SAP вимагає від Замовника надання йому віддаленого</p>



<p>specified in Section 3.2(iii). SAP Enterprise Support is provided exclusively to Licensee's Customer Competency Center.</p>	<p>доступу, як описано в пункті 3.2 (iii). Послуги SAP Enterprise Support надається виключно Центру компетенції клієнта.</p>
<p>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 and the completion of Licensee's implementation of the mandatory recommendations resulting from the Initial Assessment specified in Section 2.2 below. 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.</p>	<p>Дія приведеної нижче Угоди про рівень сервісу (далі – «SLA») розповсюджується на всі повідомлення підтримки Замовника, яку SAP приймає в обробку з Пріоритетом 1 або 2 і які відповідають обов'язковим умовам, перерахованим в цьому документі. Такі SLA вступають в силу з першого повного календарного кварталу, наступного за датою набуття чинності цих Загальних умов і після виконання Замовником обов'язкових рекомендацій, отриманих від SAP в результаті проведення сервісу Initial Assessment (Первинна оцінка), описаного нижче в пункті 2.2. У контексті даного документа, «календарний квартал» означає тримісячний період, що завершується 31 березня, 30 червня, 30 вересня і 31 грудня, в кожному даному календарному році.</p>
<p><u>2.1.1 SLA for Initial Response Times:</u> 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.</p>	<p><u>2.1.1. SLA за часом первинної реакції:</u> a. Повідомлення підтримки з Пріоритетом 1 («дуже високий / Very High»). SAP реагує на повідомлення підтримки з Пріоритетом 1 протягом 1 (одної) години після отримання SAP таких повідомлень (двадцять чотири години в день, сім днів в тиждень). Повідомленню привласнюється пріоритет 1, якщо проблема має дуже серйозні наслідки для здійснення звичайних бізнес-операцій, і виконання термінових, критичних для бізнесу робіт, стають неможливими. Зазвичай до таких обставин відносяться наступні: повна втрата працездатності системи, збої в центральних системних функціях продуктивної системи SAP або Критична проблема.</p>
<p>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 normal business hours in the region Licensee is located) of such Priority 2 support messages. A message is assigned Priority 2 if normal business transactions are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.</p>	<p>b. Повідомлення підтримки з Пріоритетом 2 («високий»). SAP реагує на повідомлення підтримки з Пріоритетом 2 протягом 4 (чотири) годин після отримання SAP таких повідомлень (у стандартний робочий час регіону місцезоположення Замовника). Повідомленню привласнюється Пріоритет 2, якщо виконання стандартних бізнес-операцій значно утруднене, і немає можливості виконати ряд необхідних завдань. Така ситуація зазвичай є результатом некоректної або невірної роботи в системі SAP функцій, призначених для виконання таких операцій і (або) завдань.</p>
<p>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, due 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</p>	<p>2.1.2. SLA за часом надання заходів, що коректують, для повідомлень підтримки Пріоритету 1: SAP надає рішення, метод обходу помилки або план дій по рішенню проблеми (далі - заходи, що «Коректують») для повідомлень підтримки Замовника, що мають Пріоритет 1, протягом 4 (чотири) годин з моменту отримання SAP таких повідомлень (двадцять чотири години в добу, сім днів в тиждень) («SLA для заходів, що Коректують»).</p> <p>У випадку, якщо в якості заходу, що Корегує, Замовникові надається план дій за рішенням проблеми, такий план включає: (i) інформацію про статус процесу вирішення проблеми; (ii) інформацію про заплановані подальші кроки, з вказівкою відповідальних осіб, призначених SAP (iii) інформацію про необхідні дії Замовника по підтримці процесу вирішення проблеми; (iv) в міру можливості, строки</p>

<p>steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the message is being processed at SAP (“Processing Time”). Processing Time does not include the time when the message is on status, “Customer Action” or “SAP Proposed Solution”, whereas (a) the status Customer Action means the support message was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution (status “SAP Proposed Solution”), a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the message.</p>	<p>здійснення заходів, що вчиняються з боку SAP; (v) дату і час наступного оновлення статусу з боку SAP. Подальші оновлення статусу включають короткий опис заходів, що застосовувались до цих пір; інформацію про наступні заплановані дії; а також дату і час наступного оновлення статусу. SLA для Корегуючих заходів, відноситься тільки до тієї частини часу обробки повідомлення, коли повідомлення обробляється в SAP (далі - «Час обробки»). Час обробки не включає періоди, коли повідомлення має статус, «Дія Замовника» або «Рішення надане SAP», оскільки (a) статус «Дія Замовника» означає, що повідомлення підтримки було передане Замовникові; (b) статус «Рішення надане SAP» означає, що заходи, що Коректують, були надані SAP відповідно до цього SLA. Вважається, що умови SLA по Коректуючим заходам виконані, якщо протягом 4 годин після отримання повідомлення: SAP запропонував рішення (статус «Рішення надане SAP»), метод обходу помилки або план дій за рішенням проблеми; або якщо Замовник погоджується понизити пріоритет повідомлення.</p>
<p><b>2.1.3 Prerequisites and Exclusions.</b>  <b>2.1.3.1 Prerequisites.</b> The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for all support messages: (i) 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 Software 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 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.</p>	<p><b>2.1.3. Попередні умови і виключення.</b>  <b>2.1.3.1. Попередні умови.</b> SLA діє тільки за умови виконання всіх повідомлень підтримки наступних обов'язкових умов: (i) повідомлення підтримки відносяться до релізів Програмного забезпечення SAP, які класифіковані SAP, які мають статус постачання "необмежене постачання"; (ii) повідомлення підтримки складаються Замовником англійською мовою і передаються за допомогою програмного забезпечення SAP Solution Manager відповідно до процедури передачі повідомлень підтримки, що містить всі деталі (як описано в SAP-ноті 16018 або в будь-якій майбутній SAP-ноті, замінюючій SAP-ноту 16018), що діє на момент відправки повідомлення, необхідні SAP для того, щоб прийняти заходи по вирішенню переданої проблеми; (iii) повідомлення підтримки відносяться до релізу Програмного забезпечення SAP, на який розповсюджується дія основної підтримки або розширеної підтримки. Для повідомлень з Пріоритетом 1 Замовник повинен виконати наступні обов'язкові умови: (a) проблема і її вплив на бізнес Замовника повинні бути описані настільки детально, наскільки це необхідно SAP для оцінки проблеми; (b) Замовник надає для обміну інформацією з SAP контактну особу, доступну протягом 24 (двадцять чотири) годин на добу і 7 (сім) днів в тиждень, володіє англійською мовою і що володіє достатніми знаннями і навичками, щоб допомогти в рішенні проблеми, переданої в SAP в повідомленні з Пріоритетом 1, відповідно до зобов'язань Замовника, описаних в цьому документі; (c) повинна бути призначена контактна особа Замовника для відкриття віддаленого підключення до системи і для надання SAP необхідних реєстраційних даних для входу в систему Замовника.</p>
<p><b>2.1.3.2 Exclusions.</b> For SAP Enterprise Support 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</p>	<p><b>2.1.3.2. Виключення.</b> Стосовно Послуг SAP Enterprise Support з SLA виключаються наступні види повідомлень, що мають Пріоритет 1: (i) повідомлення підтримки, що відносяться до релізів, версій і (або) функціональностей</p>



<p>developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); (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 associated organization; and (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.</p>	<p>Програмного забезпечення SAP, які розроблялися спеціально для Замовника, наприклад розроблені службою SAP Custom Development і (або) філіалами SAP; (ii) повідомлення підтримки, що відноситься до версій країн, які не входять до складу стандартного Програмного забезпечення SAP, а реалізовані як партнерські доповнення, розширення або модифікації, явним чином виключені, навіть якщо такі версії для країн були створені самою компанією SAP або пов'язані з нею організацією; (iii) початкова причина, лежить в основі повідомлення, не є дефектом або несправністю, а є відсутньою функціональністю («запит на розробку»), або ж повідомлення класифікується як консалтинговий запит.</p>
<p><u>2.1.4 Service Level Credit.</u> 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.</p>	<p><u>2.1.4. Залікова неустойка по рівню обслуговування («Service Level Credit»)</u> 2.1.4.1. Вважається, що SAP виконав свої зобов'язання по всіх SLA, як описано вище, при відповідній реакції SAP у встановлені терміни в не менше чим 95% від всіх випадків по всіх SLA за календарний квартал. У разі напряму Замовником менш ніж 20 (двадцяти) повідомлень (у сумі для всіх SLA), відповідно до вищезгаданих SLA, в будь-якому календарному кварталі протягом строку дії Послуг SAP Enterprise Support, Замовник погоджується з тим, що SAP вважається таким, що виконала свої зобов'язання по SLA, описані вище, у випадку, якщо SAP не перевищив встановлені SLA строки більш ніж для одного повідомлення підтримки протягом відповідного календарного кварталу.</p>
<p>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 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.</p>	<p>2.1.4.2. Відповідно до положень приведеного вище пункту (2.1.4.1), у разі недотримання встановлених SLA строків (кожний з таких випадків іменується «невиконання») застосовуються наступні правила і процедури: (i) Замовник письмово інформує SAP про будь-який передбачуваний випадок невиконання; (ii) SAP розглядає претензії, що поступили, і направляє по ним письмовий звіт, підтверджуючий або заперечуючий правомірність претензії Замовника; (iii) Замовник надає SAP розумне сприяння при виправленні виниклих проблем або процесів, перешкоджаючих SAP у виконанні SLA; (iv) відповідно до положень даного пункту 2.1.4, у випадку, якщо на підставі звіту невиконання зобов'язань SAP буде доведено, SAP надає Замовникові залікову неустойку по рівню обслуговування (далі - «неустойка») у розмірі 0,25% (двадцяти п'яти сотих відсотка) від суми вартості Послуг SAP Enterprise Support що надаються Замовникові за відповідний календарний квартал, яка включається в наступний виставлений SAP Замовникові рахунок на оплату Послуг SAP Enterprise Support, по кожному відміченому і доведеному випадку невиконання, при цьому максимальна сума неустойки за календарний квартал не перевищує 5% (п'яти відсотків) з оплаченої Замовником суми вартості Послуг SAP Enterprise Support за відповідний календарний квартал. Замовник зобов'язаний оповістити SAP про будь-яку неустойку протягом одного місяця після закінчення календарного кварталу, в якому відбулося невиконання. Штрафні санкції не застосовуються у випадку, якщо SAP не отримає від Замовника вимоги по сплаті неустойки письмово. Неустойка, передбачена даним пунктом 2.1.4, є єдиним і винятковим засобом правового захисту</p>

	Замовника у разі передбачуваного або фактичного випадку невиконання.
<p><b>2.2 SAP Support Advisory Center.</b> 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) remote certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (iv) 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 Solution.</p>	<p><b>2.2 Консультаційний центр SAP з підтримки.</b> Для зв'язку з SAP з проблем, що мають Пріоритет 1, і з Критичних проблем, що відносяться до Програмного забезпечення SAP, SAP надає міжнародний контактний підрозділ в рамках структури організації підтримки SAP для роботи з критичними запитами («Консультаційний центр по підтримці»). У число обов'язків Консультаційного центру по підтримці входить підтримка в критичних для бізнесу ситуаціях, а саме: (i) підтримка процесу вирішення Критичних проблем за допомогою віддаленого доступу – консультаційний центр є додатковим рівнем ескалації, надаючи аналіз основних причин інцидентів в режимі 24x7 для ідентифікації проблем; (ii) планування здійснення Постійних перевірок якості/Continuous Quality Checks (далі – «CQC») спільно з фахівцями відділу ІТ Замовника, включаючи складання сервісних планів і координацію надання послуг; (iii) віддалена сертифікація Центру Експертизи Клієнта SAP, по запиту Замовника; (iv) керівництво необхідними діями у випадках, коли CQC (згідно пункту 2.3), план дій за рішенням проблеми і (або) письмові рекомендації SAP мають критичний статус (наприклад, «червоний» звіт CQC) для Програмного забезпечення SAP.</p>
<p>As preparation for the Service Level Agreement and Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.</p>	<p>В якості підготовчих дій для подальшої взаємодії в рамках Угоди про рівень сервісу і надання послуг з Постійної перевірки якості через SAP Solution Manager Enterprise Edition, контактна особа Замовника і SAP спільно виконують один обов'язковий настановний сервіс («Первинна оцінка») для Програмного забезпечення SAP. Сервіс «Первинна оцінка» проводиться відповідно до стандартів і документації SAP.</p>
<p>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. For eight hours per day (9AM to 5PM local time of the SAP office where the Support Advisory Center is located) five days a week (Monday through Friday, excluding public holidays) communication with the support advisory with the Support Advisory Center is also possible via customer message using component SV-ES-SAC for SAP Enterprise Support related mission critical service related requests. 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 regarding the Enterprise Support Solutions.</p>	<p>Виділений Консультаційний центр SAP по підтримці матиме в своєму розпорядженні англомовних співробітників і доступний для Контактної особи Замовника (як визначено нижче) або його повноважного представника двадцять чотири години на добу, сім днів на тиждень, для запитів, що відносяться до підтримки в критичних для бізнесу ситуаціях. Локальні або глобальні номери телефонів містяться в SAP Note 560499. Вісім годин в день (з 9-00 до 17-00 за місцевим часом офісу SAP, де розташований Консультаційний центр SAP по підтримці) п'ять днів в тиждень (з понеділка по п'ятницю, окрім офіційних неробочих днів) зв'язок з Консультаційним центром SAP по підтримці також можливий через клієнтське повідомлення по компоненту SV-ES-SAC, виділеному для запитів, що відносяться до підтримки Рішення SAP в критичних для бізнесу ситуаціях. Консультаційний центр SAP по підтримці відповідає тільки за виконання вищезгаданих обов'язків, що відносяться до підтримки в критичних для бізнесу ситуаціях за умови, що ці обов'язки безпосередньо пов'язані з вирішенням проблем, що відносяться до Програмного забезпечення SAP.</p>
<p><b>2.3 SAP Continuous Quality Check.</b> In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as, implementation, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the</p>	<p><b>2.3 Постійна перевірка якості SAP / CQC.</b> У критичних для Рішення SAP обставинах (таких як впровадження, оновлення, міграція або Критична проблема) SAP проводить не менше одній CQC в рік для кожного рішення SAP. Пакет</p>

<p>“Continuous Quality Check” or “CQC”) per year for each SAP Software Solution. The CQC portfolio of services for licensees includes, but is not limited to,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP GoingLive™ Check for an implementation project going productive.</li> <li>• SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check for an upgrade to a higher release.</li> <li>• SAP OS/DB Migration Check</li> </ul>	<p>сервісів CQC для Замовників включає, але не обмежується, наступні сервіси:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP GoingLive™ Check для проекту впровадження при введенні в продуктивну експлуатацію.</li> <li>• SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check для переходу на наступну версію ПЗ SAP.</li> <li>• SAP OS/DB Migration Check.</li> </ul>
<p>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 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 priorities of a CQC, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations. Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP’s subcontractor and based on SAP’s CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC’s hereunder.</p> <p>In the event the Effective Date of this Schedule is after September 30th of the year in which the Effective Date occurs, Licensee shall not be entitled to receive the above mentioned CQC services for the remainder of such calendar year.</p> <p>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.</p>	<p>CQC може складатися з одного або декількох віддалених Сервісних Сеансів, що проводяться в «ручному» або автоматичному режимі. SAP може надати додаткові CQC, у разі надходження від SAP EarlyWatch Alert критичних попереджень, а також у випадках, коли Замовник і Консультаційний центр SAP по підтримці приходять до взаємної угоди про необхідність таких послуг відносно Критичних проблем. Докладна інформація, включаючи чіткі пріоритети CQC, повинна бути узгоджена між сторонами. В кінці кожного Сервісного Сеансу CQC SAP надає Замовникові план дій і (або) письмові рекомендації. Замовник визнає, що все або частина Сервісних Сеансів CQC можуть бути надані SAP і (або) сертифікованим партнером SAP, що діє як субпідрядник SAP відповідно до стандартів і методології SAP. Замовник погоджується надати необхідні ресурси, включаючи, зокрема, устаткування, дані, інформацію, кваліфікований, готовий до співпраці персонал, для сприяння проведенню CQC, описаних в цьому документі. У випадку, якщо Дата набуття чинності цього документа припадає на дату після 30 вересня відповідного року Дати вступу в силу, Замовник не має права на отримання вищезгаданих сервісів CQC в час, що залишився до закінчення такого календарного року. Замовник дає згоду на те, що SAP обмежує число перенесень дати проведення CQC до трьох в рік, Перенесення повинне проводитися не пізніше чим за 5 робочих днів до запланованої дати надання сервісу. При невиконанні Замовником цих вказівок, SAP не гарантує надання щорічного CQC Замовникові.</p>
<p>2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition. 2.4.1.</p> <p>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 only: (i) delivery of SAP Enterprise Support and support services for Licensee Solution including delivery and installation of software and technology maintenance for Enterprise Support Solutions; (ii) application lifecycle management for Licensee Solutions and for any other software components and IT assets licensed or otherwise obtained by Licensee from third parties provided such third party software, software components and IT assets are operated in conjunction with Enterprise Support Solutions and are required to complete the Licensee’s business processes as documented in the solution documentation in SAP</p>	<p>2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition. 2.4.1.</p> <p>SAP Solution Manager версії Enterprise (а також будь-які рішення, що його замінюють, та надаються відповідно до цих Загальних умов) використовується відповідно до положень Договору в наступних цілях виключно: (i) надання Послуг SAP Enterprise Support і технічної підтримки Програмного забезпечення Замовника, включаючи постачання і установку програмного забезпечення, а також технічне обслуговування Програмного забезпечення SAP; (ii) управління життєвим циклом додатків для Рішень Замовника, а також будь-яких інших компонентів програмного забезпечення та ІТ-активів, що ліцензуються або в інший спосіб отримуються Замовником у третіх осіб, якщо таке програмне забезпечення або ІТ-активи необхідні для виконання бізнес-процесів Замовника, як встановлено в документації рішення в SAP Solution Manager версії Enterprise («Додаткові допоміжні активи»). Управління життєвим циклом додатків</p>

<p>Solution Manager Enterprise Edition (“Additional Supported Assets”). Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics</li> <li>• incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>2.4.3 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on the SAP Service Marketplace under <a href="http://service.sap.com/solutionmanager">http://service.sap.com/solutionmanager</a> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.</p> <p>2.4.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named</p>	<p>здійснюється виключно з такими цілями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• впровадження, конфігурація, тестування. експлуатація, безперервне удосконалення та діагностика;</li> <li>• управління інцидентами (служба технічної підтримки), управління проблемами та заявками на зміни з використанням технології SAP CRM, що інтегрована в SAP Solution Manager версії Enterprise;</li> <li>• адміністрування, моніторинг, ведення звітності та бізнес-аналітики з використанням технології SAP NetWeaver, що інтегрована в SAP Solution Manager версії Enterprise. Також можуть здійснюватися функції бізнес-аналітики, якщо Замовником ліцензоване відповідно програмне забезпечення SAP BI в рамках Enterprise Support Solutions.</li> </ul> <p>Для управління життєвим циклом додатків відповідно до положень попереднього розділу 2.4.1(ii) Замовнику не потрібно отримувати окремого Пакету ліцензій на SAP CRM. Для використання SAP Solution Manager Замовник повинен мати ліцензії Зареєстрованих користувачів.</p> <p>2.4.2 SAP Solution Manager версії Enterprise не може використовуватися в цілях інших ніж ті, що встановлені в попередніх розділах. Не знімаючи вищевикладених обмежень, Замовник не має права використовувати SAP Solution Manager версії Enterprise в наступних цілях (i) сценарії взаємовідносин з клієнтами, в тому числі плани обслуговування, управління підтвердження обслуговування, контракти, за виключенням таких сценаріїв, що явно вказані в розділі 2.4.1; (ii) сценарії використання SAP NetWeaver, що відрізняються від зазначених вище; (iii) управління життєвим циклом додатків та, зокрема, управління інцидентами (служба технічної підтримки, за виключенням Рішень Замовника та Додаткових активів, що підтримуються; (iv) функції загальних служб, що не стосуються до ІТ, в тому числі управління персоналом, фінансами та постачання.</p> <p>2.4.3 Компанія SAP залишає за собою право на свій розсуд періодично оновлювати допустимі сценарії використання SAP Solution Manager версії Enterprise відповідно до положень розділу 2.4 цього документу на сайті SAP Service Marketplace за адресою <a href="http://service.sap.com/solutionmanager">http://service.sap.com/solutionmanager</a></p> <p>2.4.4. SAP Solution Manager версії Enterprise повинен використовуватися лише протягом строку дії цих Загальних умов та лише Зареєстрованими користувачами, що ліцензовані Замовником, в рамках отриманих прав</p>
--	---

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.

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.

користування програмним забезпеченням та лише для цілей Замовника, що пов'язані з отриманням послуг з підтримки SAP, для обслуговування внутрішньої оперативного-господарської діяльності Замовника. Не допускається використання SAP Solution Manager версії Enterprise для цілей, що відрізняються від зазначених в цих Загальних умовах. Права на використання будь-яких функцій SAP Solution Manager версії Enterprise в рамках надання послуг SAP Enterprise Support, що не вказані явно в цих Загальних умовах, повинні бути обговорені в окремій письмовій угоді з SAP, навіть якщо ці функції доступні через або стосуються SAP Solution Manager версії Enterprise. Не дивлячись на вищевикладені обмеження стосовно Зареєстрованих користувачів, Замовник має право надавати будь-яким своїм співробітникам доступ до веб-служби самообслуговування в SAP Solution Manager версії Enterprise протягом всього строку дії цих Загальних умов та виключно для цілей створення запитів на підтримку, отримання інформації про статус запиту на підтримку, а також підтвердження обробки запиту на підтримку, що безпосередньо стосується Рішень Замовника та Додаткових активів, що підтримуються.

2.4.5. У випадку, якщо Замовник відмовляється від послуг В SAP Enterprise Support та отримує послуги SAP Standard Support відповідно до 6 нижче, то право Замовника використовувати SAP Solution Manager версії Enterprise в рамках надання послуг SAP Enterprise Support зупиняється. В подальшому використання Замовником SAP Solution Manager версії Enterprise регулюється Загальними умовами надання послуг SAP Standard Support з підтримки програмного забезпечення SAP.

2.4.6 Право використання SAP Solution Manager версії Enterprise не може передаватися Замовником у вигляді послуг третім особам, навіть, якщо такі треті особи використовують ліцензоване Програмне забезпечення SAP та отримали ліцензії Зареєстрованих користувачів. Виключення становлять випадки, коли треті особи, що авторизовані для доступу до Програмного забезпечення SAP відповідно до Договору, можуть отримувати доступ до SAP Solution Manager версії Enterprise виключно для цілей Замовника, що пов'язані з отриманням послуг з підтримки SAP, для обслуговування внутрішньої оперативного-господарської діяльності Замовника відповідно до положень цих Загальних умов.

<p>3. Licensee's Responsibilities.</p> <p><b>3.1 SAP Enterprise Support Program Management.</b></p> <p>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.</p>	<p>3. Обов'язки Замовника.</p> <p><b>3.1 Контроль реалізації програми послуг SAP Enterprise Support.</b></p> <p>Замовник повинен призначити для взаємодії з Консультаційним центром по підтримці англомовного співробітника в своєму Центрі Експертизи Клієнта SAP («ЦЕК») (далі «Контактна особа») і надати контактні дані (зокрема, адреса електронної пошти і номер телефону), по яких з цією контактною особою або його заступником можна зв'язатися у будь-який час. Контактна особа Замовника повинна посідати посаду, яка дозволяє бути повноважним представником Замовника з правом ухвалення від його імені необхідних рішень або організації ухвалення таких рішень без необґрунтованої затримки.</p>
<p><b>3.2 Other Requirements.</b> In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must:</p> <p>(i) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.</p> <p>(ii) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.</p> <p>(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.</p> <p>(iv) Establish and maintain an SAP certified CCOE meeting the requirements specified in Section 4 below.</p> <p>(v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Standard Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, ABAP, and the latest SAP Solution Manager Standard Edition Software support packages.</p> <p>(vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager system. See SAP Note 207223 for information on setting up this service.</p> <p>(vii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Software installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Software installation. Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager</p>	<p><b>3.2 Інші вимоги.</b> В цілях отримання надалі послуг SAP Enterprise Support Замовник повинен:</p> <p>(i) Продовжувати оплату встановленої вартості послуг SAP Enterprise Support на умовах, визначених в Договорі та в цих Загальних умовах.</p> <p>(ii) Виконувати свої зобов'язання за Договором і цим документом в усіх інших випадках.</p> <p>(iii) Забезпечити і підтримувати протягом періоду надання послуг SAP Enterprise Support дистанційний доступ до Продуктивної SAP-системи за допомогою стандартної технічної процедури, визначеної SAP, а також надавати SAP всі необхідні повноваження, зокрема для аналізу проблем в процесі обробки повідомлень... Такий дистанційний доступ повинен бути наданий Замовником без обмежень будь-якому з фахівців SAP, оброблюючих повідомлення, незалежно від їх національності або країни знаходження. Цим Замовник погоджується з тим, що відмова надати вказаний доступ може призвести до затримки в обробці повідомлень і наданні виправлень, або до неможливості надання ефективної допомоги. Також для надання послуг повинні бути встановлені необхідні компоненти програмного забезпечення. Докладніша інформація міститься в SAP-ноті 91488.</p> <p>(iv) Створити і підтримувати роботу ЦЕК, сертифікованого SAP, у відповідності вимогами пункту 4 цих Загальних умов..</p> <p>(v) Встановити, налаштувати і продуктивно використовувати систему SAP Solution Manager (стандартну версію) з пакетами виправлень останніх рівнів для Базису (Basis), ABAP і з останніми версіями пакетів підтримки для SAP Solution Manager.</p> <p>(vi) Активувати SAP EarlyWatch Alert, принаймні, для продуктивних систем і передачі даних в продуктивну систему SAP Solution Manager. Для настройки даної послуги див. SAP-ноту 207223.</p> <p>(vii) Забезпечити зв'язок між системою SAP Solution Manager Замовника і SAP, а також між Програмним забезпеченням і системою Solution Manager Замовника. Замовник зобов'язується обслуговувати архітектуру рішення та ключові бізнес-процеси в системі Solution Manager Замовника для всіх</p>



<p>Software 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 Software system.</p> <p>(viii) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition specific enhancements to SAP Solution Manager, Licensee shall adhere to the applicable documentation.</p> <p>(ix) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all Modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.</p>	<p>продуктивних і сполучених з ними систем. Замовник документує будь-які проекти по впровадженню або оновленню в системі SAP Solution Manager.</p> <p>(viii) Для повної активації і використання нових функцій, доступних в SAP Solution Manager версії Enterprise, Замовник повинен точно слідувати відповідній документації.</p> <p>(ix) Замовник погоджується підтримувати адекватну актуальну інформацію про всі Модифікації і, у разі потреби, негайно надавати таку інформацію SAP.</p>
<p>4. Customer Center of Expertise.</p> <p><b>4.1 Role of the Customer Center of Expertise.</b></p> <p>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 <a href="http://service.sap.com/runsap">http://service.sap.com/runsap</a>). 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.</p>	<p>4. Центр Експертизи клієнта.</p> <p><b>4.1 Роль Центру Експертизи клієнта.</b></p> <p>В цілях максимального використання потенційних переваг в рамках поставки послуг SAP Enterprise, Замовнику необхідно організувати Центр Експертизи Клієнта («Центр Експертизи Клієнта» иабо «ЦЕК»).</p> <p>ЦЕК визначається Замовником як центральний пункт взаємодії з організацією підтримки SAP.</p> <p>Як постійний центр експертизи, «ЦЕК» здійснює підтримку ефективного впровадження, нововведень, експлуатації та якості бізнес-процесів та систем Замовника, що пов'язані з програмним забезпеченням SAP на основі методології Run SAP, що надається SAP (детальніше інформація з методології Run SAP доступна за посиланням <a href="http://service.sap.com/runsap">http://service.sap.com/runsap</a>).</p> <p>ЦЕК повинен охоплювати всі операції ключових бізнес-процесів. SAP рекомендує починати організовувати ЦЕК проект, котрий ведеться паралельно з проектами з функціонального та технічного впровадження..</p>
<p><b>4.2 Basic Functions of the Customer COE.</b></p> <p>The COE must fulfill the following basic functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Contract administration: Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).</li> <li>• Coordination of innovation requests: Collection and coordination of development requests from the Licensee. In this role the CCOE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Software and to ensure that planned modifications are in</li> </ul>	<p><b>4.2 Основні функції Центру Експертизи клієнта.</b></p> <p>ЦЕК повинен виконувати наступні базові функції:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Служба підтримки: Формування і експлуатація служби підтримки з достатнім числом консультантів підтримки по базису і додаткам, з графіком роботи, що відповідає стандартному робочому часу даного регіону (мінімум 8-годинний робочий день п'ять днів в тиждень (з понеділка по п'ятницю)). Процеси підтримки і кваліфікація персоналу комплексно оцінюватимуться в рамках процедур планування сервісів і сертифікаційного аудиту.</li> <li>• Контракне адміністрування: Роботи відповідно до контракту і ліцензій SAP (контрольні вимірювання системи, білінг з підтримки, комерційна обробка замовлень, управління основними даними користувачів і інсталяційними даними).</li> <li>• Координація запитів на доопрацювання/модифікацію ПЗ: збір і координація запитів Замовника на розробку. У даному напрямі ЦЕК також повинен функціонувати як інтерфейс з SAP з повноваженнями по вживанню всіх</li> </ul>

<p>alignment with the SAP software and release strategy. The CCOE shall also coordinate Licensee's Modification notification and disclosure requirements.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information management: Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Software and the CCOE within the Licensee's organization.</li> <li>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.</li> </ul>	<p>необхідних заходів і рішень щоб уникнути модифікацій ПЗ без необхідності і повинен забезпечувати дотримання узгодженості планованих модифікацій із стратегіями ПЗ і релізів SAP. ЦЕК також повинен координувати функціональні вимоги до модифікацій Замовника, вести облік модифікацій і надавати будь-яку інформацію про модифікації.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Інформаційний менеджмент: розповсюдження інформації (проведення внутрішніх презентацій, інформаційних заходів і маркетингових кампаній і т.п.) про ПЗ і ЦЕК в рамках організації Замовника.</li> <li>CQC та планування інших віддалених сервісів: Замовник регулярно проводить планування сервісів в співпраці з SAP. Планування сервісів починається в період первинного впровадження та продовжується на регулярній основі.</li> </ul>
<p><b>4.3 Customer COE Certification.</b></p> <p>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 (<a href="http://service.sap.com/coe">http://service.sap.com/coe</a>)</p>	<p><b>4.4 Сертифікація ЦЕК.</b></p> <p>Замовник повинен організувати сертифікований ЦЕК в залежності від того, що із зазначеного далі відбудеться пізніше: (i) протягом дванадцяти (12) місяців з дати набрання чинності цих Загальних умов або (ii) протягом шести (6) місяців з моменту початку використання Замовником як мінімум одного з рішень Enterprise Support Solutions в продуктивному режимі роботи для обичних бізнес-операцій. Для отримання поточної первинної SAP сертифікації або для -сертифікації ЦЕК, ЦЕК проходить процедуру перевірки. Детальна інформація про процедури та умови первинної сертифікації та ре-сертифікації, а також інформація про доступні рівні сертифікації надана на порталі SAP Service Marketplace (<a href="http://service.sap.com/coe">http://service.sap.com/coe</a>).</p>
<p><b>5. Enterprise Support Fees.</b> SAP Enterprise Support Fees shall be paid quarterly in advance and shall be specified in Appendices to the Agreement. SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three months prior written notice.</p>	<p>5. Ціна послуг SAP Enterprise Support. Замовник повинен оплачувати послуги SAP Enterprise Support щокварталу у формі авансового платежу, як вказано в додатках до Договору. SAP має право щорічно у будь-який час змінити умови надання послуг SAP Enterprise Support, направивши Замовникові попереднє письмове повідомлення про це за три місяці.</p>
<p><b>6. Termination.</b></p> <p>6.1. After the initial term, Enterprise Support may be terminated by either party with 3 months written notice prior to the start of the following renewal period.</p> <p>Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current Enterprise Support period during which the termination notice is received by SAP. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate Enterprise Support after one month written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.</p>	<p>6. Розірвання.</p> <p>6.1. Після закінчення Первинного строку дія Договору в частині надання послуг Enterprise Support може бути припинена будь-якій із Сторін шляхом напряму письмового повідомлення іншій Стороні не пізніше, ніж за 3 місяці до початку подальшого періоду надання послуг. Будь-яке припинення дії Договору відповідно до вищезазначеного положення в частині надання послуг Enterprise Support вступає в силу в кінці первинного строку надання послуг Enterprise Support, в якому інша Сторона отримала вищезгадане повідомлення. Незважаючи на вищевикладене, у разі не оплати Замовником ціни послуг Enterprise Support, SAP має право припинити дію Договору в частині надання послуг Enterprise Support після закінчення одного місяця з моменту отримання Замовником письмового</p>

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 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.

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.

повідомлення про це.

6.2. Не дивлячись на передбачені п. 6.1 права Замовника та за умови, що у Замовника відсутні будь-які невиконані зобов'язання відповідно до Договору, Замовник має право вибрати SAP Standard Support, письмово повідомивши SAP про це (i) стосовно всіх договорів про надання послуг з підтримки, строк дії яких продовжується кожен раз ще на один календарний рік – не пізніше ніж за три місяці до дати початку кожного строку продовження, після закінчення Первинного строку, що визначається відповідно до першого на момент укладання договору Замовником про надання послуг SAP Enterprise Support; або (ii) стосовно всіх договорів про надання послуг з підтримки, строки продовження яких не співпадають з календарними роками - не пізніше ніж за три місяці до дати початку строка продовження в будь-якому календарному році, після закінчення Первинного строку, що визначається відповідно до першого на момент укладання договору Замовником про надання послуг SAP Enterprise Support. Замовник повинен письмово висловити зазначений намір про вибір виду послуг з підтримки у відповідному повідомленні та відмовитися від послуг SAP Enterprise Support з моменту початку надання послуг SAP Standard Support. Будь-які вибрані таким чином послуги з підтримки будуть надаватися стосовно всього програмного забезпечення, стосовно якого надавалися послуги з підтримки SAP Enterprise Support, та відповідно до діючих на той момент умов надання послуг SAP Standard Support, включаючи, але не обмежуючись умови про їх вартість. SAP та Замовник укладають додаткову угоду або інший документ до Договору з урахуванням вибраного Замовником виду послуг з підтримки та діючих на той момент Загальних умов надання послуг SAP Standard Support з підтримки програмного забезпечення SAP.

6.3. Для уникнення будь-яких сумнівів, відмова Замовника від послуг SAP Enterprise Support або вибір Замовником іншого виду послуг в порядку, що встановлений Договором, означає повну відмову Замовника від послуг SAP Enterprise Support стосовно всього програмного забезпечення, права на яке надані Замовнику за Договором, включаючи будь-які доповнення та додатки до нього. Часткова відмова Замовника від послуг SAP Enterprise Support, включаючи відмову від частини услуг стосовно їх об'єму (пункт 2 цих Загальних умов) або стосовно лише будь-якої частини програмного забезпечення, права на яке отримані Замовнику за Договором, включаючи будь-які доповнення та додатки до нього (в той час як стосовно будь-якої іншої частини програмного забезпечення надаються послуги SAP з підтримки іншого виду) суворо забороняється та **не допускається** в силу принципової неподільності предмету зобов'язань з надання

	послуг SAP з підтримки.
<p><b>7. VERIFICATION.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>7. КОНТРОЛЬ.</b></p> <p>З метою забезпечення виконання положень цих Загальних умов SAP має право періодично контролювати (по меншій мірі один раз на рік та відповідно до стандартних процедур SAP) (i) правильність даних, що надаються Замовником, (ii) використання Замовником системи SAP Solution Manager версії Enterprise з дотриманням умов та обмежень, що встановлені в п.2.4.</p>
<p><b>8. Reinstatement.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>8. Відновлення надання послуг SAP Enterprise Support.</b></p> <p>Якщо Замовник прийме рішення не отримувати послуги SAP Enterprise Support з першого дня місяця наступного за датою надання прав використання програмного забезпечення або надання послуг SAP Enterprise Support зупиниться відповідно до положення п. 6.1 вище та при цьому Замовник не реалізує права, що передбачені пунктом 6.2 вище, так що Замовник не буде отримувати послуги протягом певного періоду часу до поновлення надання таких послуг, ТО у випадку такого поновлення Замовник цим зобов'язується оплатити SAP суму, що дорівнює вартості послуг SAP Enterprise Support, яку Замовник повинен був би оплатити, якби якщо вони йому надавалися протягом зазначеного періоду часу, плюс вартість поновлення послуг з підтримки програмного забезпечення.</p>
<p><b>9. Other Terms and Conditions.</b></p> <p>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.</p>	<p><b>9. Інші умови</b></p> <p>9.1. SAP має право щорічно в односторонньому порядку в будь-який час змінити умови надання послуг SAP Enterprise Support, надіславши Замовнику попереднє письмове повідомлення про це за три місяці.</p>
<p>9.2 Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all licenses for the Licensee Solutions.</p>	<p>9.2. Цим Замовник підтверджує, що він отримав права користування стосовно всього програмного забезпечення Замовника.</p>
<p>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.</p>	<p>9.3. У випадку, якщо Замовник має право на отримання одного або більше сервісів на календарний рік (i) Замовник не має права на отримання даних сервісів протягом першого календарного року, якщо, якщо дата набрання чинності цих Загальних умов – пізніше ніж 30 вересня та (ii) Замовник не має права переносити сервіс на наступний рік, якщо Замовник не використав даний сервіс.</p>
<p>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</p>	<p>ВІДМОВА ВІД ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ SAP ENTERPRISE SUPPORT, що НАДАЮТЬСЯ SAP, МОЖЕ ПРИВЕСТИ До НЕМОЖЛИВОСТІ ДЛЯ SAP ВИЯВИТИ ПОТЕНЦІЙНІ ПРОБЛЕМИ І НАДАТИ НЕОБХІДНУ ПІДТРИМКУ ДЛЯ ЇХ ВИРІШЕННЯ, РЕЗУЛЬТАТОМ ЧОГО, У СВОЮ ЧЕРГУ, МОЖЕ БУТИ НЕЗАДОВІЛЬНЕ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ,</p>

FOR WHICH SAP CANNOT BE HELD RESPONSIBLE.	ЗА ЯКЕ SAP ВІДПОВІДАЬНОСТІ НЕ НЕСЕ.
9.5 In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide Enterprise Support on such third party products 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.	9.5. У випадку, якщо згідно Договору SAP надало Замовникові права використання програмного забезпечення сторонніх виробників, то SAP надає послуги SAP Enterprise Support такого програмного забезпечення в тій мірі і ступені, в якому відповідні сторонні виробники дають можливість SAP надавати послуги SAP Enterprise Support. Для надання послуг SAP Enterprise Support від Замовника може знадобитися оновлення версій операційних систем і систем управління баз даних. Якщо відповідний постачальник пропонує розширення підтримки для своїх продуктів, SAP може запропонувати таке розширення підтримки в рамках окремої письмової угоди за окрему плату.
9.6 SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP Software releases as stated in <a href="http://service.sap.com/releasestrategy">http://service.sap.com/releasestrategy</a> .	9.6. Послуги SAP Enterprise Support надаються відповідно до існуючих фаз підтримки програмного забезпечення SAP, як вказано на сторінці <a href="http://service.sap.com/releasestrategy">http://service.sap.com/releasestrategy</a> .

**ВИКОНАВЕЦЬ**  
ТзОВ "САП УКРАЇНА"

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Підпис/Прізвище)

\_\_\_\_\_  
(Дата)  
**ПОГОДЖЕНО**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Підпис/Прізвище)

**ЗАМОВНИК**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Підпис/Прізвище)

\_\_\_\_\_  
(Дата)

**CONTRACTOR**  
LLC "SAP Ukraine"

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Signature/Name)

\_\_\_\_\_  
(Date)  
**AGREED**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Signature/Name)

**CUSTOMER**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(Signature/Name)

\_\_\_\_\_  
(Date)