

SUPPORT POLICY FOR SAP CLOUD SERVICES

This Support Policy for SAP Cloud Services is part of an Agreement for certain SAP Cloud Services ("Agreement") between SAP and Customer.

This document has been executed in the English and Slovak language. In the case of ambiguity or discrepancies between the two versions, the English version shall prevail.

SUPPORT OFFERINGS

As part of SAP's ONE Support approach, which provides a consistent support experience for Cloud Services and on-premise solutions, SAP offers two support levels, SAP Enterprise Support, cloud editions and SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, cloud editions is included in the subscription fees for SAP Cloud Services stated in the Order Form unless alternative support terms are specified in the Supplemental Terms for the Cloud Service. For an additional fee, customers can obtain SAP Preferred Care as an add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions, if and when available.

1. Support Service Scope.

The following table describes the services included in SAP Enterprise Support, cloud editions and SAP Preferred Care. Further clarification of terms in the following table is provided in the Capitalized Terms table below.

PRAVIDLÁ PODPORY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Tieto Pravidlá podpory pre Cloudové služby SAP sú súčasťou zmluvy o určitých Cloudových službách SAP („Zmluva“), ktorú medzi sebou uzatvárajú spoločnosť SAP a Zákazník.

Tento dokument je vyhotovený v anglickom a slovenskom jazyku. V prípade nejednoznačnosti alebo nezrovnalostí medzi oboma verziami, je rozhodujúca anglická verzia.

ÚROVNE PODPORY

V rámci prístupu ONE Support spoločnosti SAP, ktorý zabezpečuje konzistentný prístup k podpore pre Cloudové služby aj riešenia v mieste prevádzky, spoločnosť SAP ponúka dve úrovne podpory – SAP Enterprise Support, cloud editions a SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, cloud editions je zahrnutá v predplatnom na Cloudové služby SAP uvedené v Objednávke, ak nie sú v Dopĺňujúcich podmienkach pre Cloudovú službu uvedené iné podmienky poskytovania podpory. Zákazníci môžu za dodatočný poplatok získať podporu SAP Preferred Care ako doplnok k SAP Enterprise Support, cloud editions ak je k dispozícii a tam, kde je k dispozícii.

1. Rozsah služieb podpory.

Nasledujúca tabuľka obsahuje popis služieb zahrnutých v SAP Enterprise Support, cloud editions a SAP Preferred Care. Dodatočné vysvetlenie k pojmom v nasledujúcej tabuľke je k dispozícii v tabuľke Pojmy uvedené veľkými počiatočnými písmenami nižšie.

	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Care
Description	Foundational engagement support with focus on customer interaction and issue resolution.	An add-on to SAP Enterprise Support, cloud editions that includes strategic guidance and customer-specific best practices to help drive user adoption and value realization (Representation below includes SAP Enterprise Support, cloud
Mission Critical Support		
24x7 Mission Critical Support for P1 and P2 issues (English only)	<input type="checkbox"/>	24x7 prioritized issue handling
Non-Mission Critical Support for P3 and P4 issues during business hours (English only)	Monday to Friday 8 am to 6 pm (Local Time Zone), excluding local holidays	Monday to Friday 8 am to 6 pm (Local Time Zone), excluding local holidays
Customer Interaction Center 24x7	<input type="checkbox"/> (as stated below)	<input type="checkbox"/> (as stated below)
Global Support Backbone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
End-to-end Supportability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Empowerment		
Access to remote SAP support content and services, e.g., Meet-the-Expert Sessions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Release Update Information	Self-service through web and community	Customer-specific Release Update Information
Collaboration		
SAP Support Advisory Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SAP Cloud Service and process-related guidance		Access to Support Expert for technical and product usage advice, best practices and operational excellence (within customer's region)
Regular checkpoint		Meeting with Support Expert to review critical issues, reporting and best practices
SAP Enterprise Support, cloud editions		
Popis	SAP Enterprise Support, cloud editions	SAP Preferred Care
	Základná zmluvná podpora so zameraním na interakciu so zákazníkom a riešenie problémov.	Doplnok k SAP Enterprise Support, cloud editions, ktorý zahŕňa strategické poradenstvo a osvedčené postupy pre konkrétneho zákazníka na podnietenie osvojenia používateľom a realizácie hodnoty (príklad nižšie zahŕňa SAP Enterprise Support, cloud editions).
Podpora Mission Critical Support		
Nepretržitá podpora Mission Critical Support pre problémy s prioritami P1 a P2 (len v angličtine)	<input type="checkbox"/>	Nepretržitá podpora spracovania prioritných problémov
Iná podpora než Mission Critical Support pre problémy s prioritami P3 a P4 počas pracovných hodín (len v angličtine)	Od pondelka do piatka od 08:00 do 18:00 (v miestnom časovom pásme) s výnimkou miestnych sviatkov	Od pondelka do piatka od 08:00 do 18:00 (v miestnom časovom pásme) s výnimkou miestnych sviatkov
Customer Interaction Center, nepretržitá podpora	<input type="checkbox"/> (ako je uvedené nižšie)	<input type="checkbox"/> (ako je uvedené nižšie)
Globálna architektúra podpory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Možnosti komplexnej podpory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Splnomocneni		
Prístup ku vzdialenému obsahu a službám spoločnosti SAP, napr. reláciám Meet-the-Expert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informácie o aktualitách vo vydaniach	Samoobslužná služba cez web a komunity	Informácie o aktualitách vo vydaniach pre konkrétneho zákazníka
Spolupráca		

Služby SAP Support Advisory Services	□	□
Dozor súvisiaci s Cloudovými službami SAP a procesmi		Pristup k pracovníkovi Support Expert, ktorý poskytuje technické poradenstvo a poradenstvo týkajúce sa používania produktu, osvedčených postupov a kvality prevádzky (v rámci regiónu zákazníka)
Pravidelný kontrolný bod		Stretnutie s pracovníkom Support Expert na posúdenie kritických problémov, vykazovania a osvedčených postupov

Empowerment content and session schedules are stated at the SAP Support Portal in the [SAP Enterprise Support Academy](#) section. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.

Support services related to Empowerment and Innovation and Value Realization as stated above, require a customer request and are provided remotely. For example, remote support services may include assisting customers in evaluating the innovation capabilities of the latest updates and technology innovation and how they may be deployed for a customer's business process requirements, or giving customer guidance in the form of knowledge transfer sessions. Scheduling, availability and delivery methodology are at SAP's discretion.

The support services are available in English language, unless stated otherwise.

2. CUSTOMER INTERACTION CENTER LANGUAGES

SAP Support provides initial telephone contact for Customer Contacts, defined below, through the SAP one support phone number "CALL-1-SAP" (as stated at the [CALL-1-SAP](#) page: <https://support.sap.com/contactus>) and/or via other solution specific hotlines in the following languages: English (available 24 hours all weekdays) and, depending on local office hours and availability, in German, French, Italian, Spanish, Polish, Russian (during European office hours); Japanese, Chinese, Korean, Bahasa (during Asia/Pacific office hours); Portuguese and Spanish (during Latin America office hours). Issues which lead to a support case which is processed by specialized technical support engineers around the world or any support by a third party are in English only.

3. CONTACTING SUPPORT

Obsah a plány relácií splnomocnenia sú uvedené na portáli SAP Support Portal v časti [SAP Enterprise Support Academy](#). Metodika plánovania, dostupnosti a dodávok je rozhodnutím spoločnosť SAP.

Služby podpory súvisiace so Splnomocnením, Inováciou a Realizáciou Hodnoty tak, ako sú opísané vyššie, sa poskytujú na základe požiadavky používateľa a poskytujú sa na diaľku. Služby podpory na diaľku môžu zahŕňať napríklad pomoc zákazníkom pri hodnotení inováčných funkcií najnovších aktualizácií a technologickej inovácie a možnosti ich nasadenia na uspokojenie potrieb podnikových procesov zákazníka alebo poskytovanie poradenstva zákazníkovi vo forme relácií prenosu poznatkov. Metodika plánovania, dostupnosti a dodávok je rozhodnutím spoločnosť SAP.

Ak nie je uvedené inak, služby podpory sú k dispozícii v anglickom jazyku.

2. JAZYKY CENTRA CUSTOMER INTERACTION CENTER

Služby podpory spoločnosti SAP zahŕňajú úvodný telefónický kontakt pre Kontakty Zákazníka definované nižšie prostredníctvom telefónneho čísla podpory SAP One „CALL-1-SAP“ (ako je uvedené na stránke [CALL-1-SAP: https://support.sap.com/contactus](#)) alebo cez iné linky hotline pre konkrétne riešenia v nasledujúcich jazykoch: angličtina (k dispozícii 24 hodín denne počas pracovných dní) a v závislosti od miestnych pracovných hodín a dostupnosti aj v nemčine, francúzštine, taliančine, španielčine, poľštine, ruštine (počas pracovnej doby pre Európu); japončine, čínštine, kórejšine, bahasa (počas pracovnej doby pre Áziu a Tichomorie); portugalčine a španielčine (počas pracovnej doby pre Latinskú Ameriku). Podpora pri výskyte problémov, ktoré riešia špecializovaní inžinieri služieb technickej podpory z celého sveta, a podpora poskytovaná trefou stranou je k dispozícii len v angličtine.

3. KONTAKTOVANIE PODPORY

Beginning on the effective date of a customer's agreement for Cloud Services, that customer may contact SAP's support organization as primary point of contact for support services.

For contacting SAP's support organization, the current preferred contact channel for SAP Enterprise Support, cloud editions is the SAP Support Portal at <https://support.sap.com>, unless otherwise set forth in the table below.

Zákazník sa môže od dátumu nadobudnutia účinnosti svojej zmluvy na Cloudové služby obrátiť na organizáciu podpory spoločnosti SAP ako na primárny bod kontaktu pre služby podpory.

Aktuálne preferovaný kontaktný kanál na skontaktovanie sa s organizáciou podpory spoločnosti SAP pre SAP Enterprise Support, cloud editions je portál SAP Support Portal na stránke <https://support.sap.com>, ak v tabuľke nižšie nie je uvedené inak.

SAP Cloud Service	Contact Channels
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concur.solutions.com https://connect.ariba.com http://fieldglass.com/solutions/support or embedded in the application help menu
SAP Business ByDesign SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service SAP Sports One SAP Learning Hub	Embedded in the applicable SAP Cloud Service: <ul style="list-style-type: none"> For end-users: The "Help Center", accessible from every screen, For Key Users: The "Application & User Management Work Center".
Cloudová služba SAP	Kontaktné kanály
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concur.solutions.com https://connect.ariba.com http://fieldglass.com/solutions/support alebo súčasť ponuky Pomocníka aplikácie
SAP Business ByDesign SAP Hybris Sales a SAP Hybris Service SAP Sports One SAP Learning Hub	Začlenené do príslušnej Cloudovej služby SAP: <ul style="list-style-type: none"> Pre koncových používateľov: Help Center (dostupné z každej obrazovky). Pre kľúčových používateľov: Application & User Management Work Center.

Customers that have subscribed to the SAP Preferred Care services may contact their assigned Support Expert directly for solution expertise support.

Zákazníci s predplatenými službami SAP Preferred Care môžu v súvislosti so službami podpory experta na dané riešenie kontaktovať priamo svojho určeného pracovníka Support Expert.

4. CUSTOMER RESPONSE LEVELS

SAP responds to submitted support cases (also referred to as "case", "incident", or "issue") as described in the table below.

4. ÚROVNE ODOZVY NA HLÁSENIE ZÁKAZNÍKA

Spoločnosť SAP reaguje na zaslané podporné hlásenia (označované aj ako „prípady“, „incident“ alebo „problém“) tak, ako je to opísané v tabuľke nižšie.

Priority	Definition	Response Level
P1	Very High: An incident should be categorized with the priority "very high" if the problem has very serious	Initial Response: Within one hour of case submission.

consequences for normal business processes or IT processes related to core business processes. Urgent work cannot be performed.

This is generally caused by the following circumstances:

- A productive service is completely down.
- The imminent system Go-Live or upgrade of a production system cannot be completed.
- The customer's core business processes are seriously affected.

A workaround is not available for each circumstance. The incident requires immediate processing because the malfunction may cause serious losses.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every hour.

Resolution Target: SAP to provide for issues either a (i) resolution, or (ii) workaround or (iii) action plan within four hours.

P2 High: An incident should be categorized with the priority "high" if normal business processes are seriously affected. Necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are required immediately.

Initial Response: Within four hours of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers and within two hours of case submission for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every six hours.

The incident is to be processed as quickly as possible because a continuing malfunction can seriously disrupt the entire productive business flow.

Resolution Target: SAP to provide for issues either a (i) resolution, or (ii) workaround or (iii) action plan within three business days for SAP Preferred Care customers only.

P3 Medium: An incident should be categorized with the priority "medium" if normal business processes are affected. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service.

Initial Response: Within one business day of case submission for SAP Enterprise Support, cloud edition customers, and within four business hours of case being received for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every three business days for Non-Defect Issues and ten business days for product defect issues.

P4 Low: An incident should be categorized with the priority "low" if the problem has little or no effect on normal business processes. The problem is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP service that are not required daily, or are rarely used.

Initial Response: Within two business days of case submission for SAP Enterprise Support, cloud editions customers and within one business day of case submission for SAP Preferred Care customers.

Ongoing Communication: Unless otherwise communicated by SAP Support, once every week.

Priorita	Definícia	Úroveň odozvy
<p>P1</p>	<p>Veľmi vysoká: Incident musí byť označený prioritou „veľmi vysoká“, ak problém má veľmi závažné dôsledky na bežné podnikové procesy alebo IT procesy súvisiace s kľúčovými podnikovými procesmi. Nie je možné vykonávať naliehavé práce.</p> <p>Toto je vo všeobecnosti spôsobené nasledujúcimi okolnosťami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - úplný výpadok produktívnej služby, - bezprostredné uvedenie systému do reálnej prevádzky alebo up-grade produktívneho systému sa nedá dokončiť, - problém má závažný vplyv na kľúčové podnikové procesy zákazníka. <p>Dočasné riešenie pre tieto prípady nie je k dispozícii. Incident si vyžaduje okamžité spracovanie, pretože zlyhanie môže viesť k vážnym stratám.</p>	<p>Prvá odozva: do jednej hodiny od nahlásenia prípadu.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za hodinu.</p> <p>Cieľ riešenia: spoločnosť SAP poskytne pre problémy (i) riešenie, (ii) dočasné riešenie alebo (iii) akčný plán do štyroch hodín.</p>
<p>P2</p>	<p>Vysoká: Incident musí byť označený ako incident s prioritou „vysoká“, ak má vážny vplyv na bežné podnikové procesy. Nie je možné vykonávať potrebné úlohy, čo je spôsobené nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby spoločnosti SAP, ktoré sú potrebné okamžite.</p>	<p>Prvá odozva: do štyroch hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s SAP Enterprise Support, cloud editions a do dvoch hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za šesť hodín.</p>
<p>P3</p>	<p>Incident sa musí spracovať tak rýchlo, ako je to možné, pretože pretrvávajúce zlyhávajúce môže vážne narušiť všetky produkčné toky v podniku.</p>	<p>Cieľ riešenia: spoločnosť SAP poskytne pre problémy (i) riešenie, (ii) dočasné riešenie alebo (iii) akčný plán do troch pracovných dní len pre zákazníkov so službou SAP Preferred Care.</p>
<p>P3</p>	<p>Stredná: Incident musí byť označený prioritou „stredná“, ak má dôsledky na bežné podnikové procesy. Problém je spôsobený nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby spoločnosti SAP.</p>	<p>Prvá odozva: do jedného pracovného dňa od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov so SAP Enterprise Support, cloud editons a do štyroch pracovných hodín od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.</p> <p>Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz za tri pracovné dni v prípade Problémov nespôsobených chybou produktu a raz za desať pracovných dní v prípade problémov spôsobených chybou produktu.</p>
<p>P4</p>	<p>Nízka: Incident musí byť označený prioritou „nízka“, ak má problém</p>	<p>Prvá odozva: do dvoch pracovných dní od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov so SAP</p>

nepatrné alebo žiadne dôsledky na bežné podnikové procesy. Problém je spôsobený nesprávnosťou alebo nefunkčnosťou funkcií služby SAP, ktoré sa nevyžadujú na dennej báze alebo ktoré sa používajú iba veľmi zriedkavo.

Enterprise Support, cloud editions a do jedného pracovného dňa od nahlásenia prípadu v prípade zákazníkov s podporou SAP Preferred Care.

Pokračujúca komunikácia: ak to Podpora spoločnosti SAP neurčila inak, raz týždenne.

The following types of incidents are excluded from customer response levels as described above: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of SAP Cloud Services developed specifically for customer (including those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries); (ii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request ("how-to").

Nasledujúce typy incidentov sú vylúčené z úrovni odozvy na hlásenie zákazníka tak, ako sú opísané vyššie: (i) ak ide o incidenty týkajúce sa vydania, verzie alebo funkcií Cloudových služieb SAP vyvinutých špecificky pre zákazníka (vrátane súčastí vyvinutých v rámci vlastného vývoja spoločnosti SAP alebo pobočkami spoločnosti SAP), (ii) ak hlavnou príčinou incidentu nie je zlyhanie, ale chýbajúca funkcia („vývojová požiadavka“), prípadne ak incident je možné pripísať poskytnutiu poradenských služieb („postup na riešenie“).

5. CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES

5.1 Customer Contact. In order to receive support hereunder, Customer will designate at least two and up to five qualified English speaking contact persons (each a "Customer Contact", "Designated Support Contact", "Authorized Support Contact", "Key User" or "Application Administrator" - system administrator roles within specific Cloud Services) who are authorized to contact or access the Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services and Mission Critical Support services. The Customer Contact is responsible for managing all business related tasks of the Cloud Service related to Customer's business, such as:

- (i) Support end users and manage their incidents. This includes searching for known solutions in available documentation and liaising with SAP support in the event of new problems;
- (ii) Manage background jobs and the distribution of business tasks across users (if available);
- (iii) Manage and monitor connections to Customer's third party systems (if available);
- (iv) Support the adoption of the Cloud Service.

5.2 Contact Details. Customer will provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) through which the Customer Contact or the authorized representative of the Customer Contact can be contacted at any time. Customer will update its

5. ZODPOVEDNOSŤ ZÁKAZNÍKA

5.1 Kontakt Zákazníka. Pre prístup k podpore, tak ako je to definované v tomto dokumente, Zákazník určí minimálne dve a maximálne päť kvalifikovaných anglicky hovoriacich kontaktných osôb (označovaných ako „Kontakt Zákazníka“, „Určený kontakt podpory“, „Autorizovaný kontakt podpory“, „Kľúčový používateľ“ alebo „Správca aplikácií“ - čo sú roly správcu systému v rámci konkrétnych Cloudových služieb), ktorí sú oprávnení kontaktovať služby Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services a Mission Critical Support alebo k nim získať prístup. Kontakt Zákazníka zodpovedá za správu všetkých pracovných úloh Cloudovej služby, ktoré súvisia s podnikom Zákazníka, ako je napríklad:

- (i) podpora pre koncových používateľov a správa ich incidentov (zahŕňa vyhľadávanie známych riešení v dostupnej dokumentácii a kontaktovanie oddelenia služieb podpory spoločnosti SAP v prípade nových problémov),
- (ii) správa úloh na pozadí a distribúcia podnikových úloh medzi používateľov (ak je k dispozícii),
- (iii) správa a monitorovanie pripojení k systémom tretej strany Zákazníka (ak sú k dispozícii),
- (iv) podpora pri osvojovaní Cloudovej služby.

5.2 Kontaktné údaje. Zákazník poskytne kontaktné údaje (a to najmä e-mailové adresy a telefónne čísla), pomocou ktorých je možné kedykoľvek sa spojiť s Kontaktom Zákazníka alebo oprávneným zástupcom takéhoto Kontaktu Zákazníka. Zákazník

Customer Contacts for an SAP Cloud Service through the SAP Support Portal at <https://support.sap.com> or the respective contact channel mentioned in section "Contacting Support" above. Only authorized Customer Contacts may contact SAP's support organization.

5.3 Cooperation. To receive support services, Customer will reasonably cooperate with SAP to resolve support incidents, and will have adequate technical expertise and knowledge of their configuration of the SAP Cloud Services to provide relevant information to enable SAP to reproduce, troubleshoot and resolve the experienced error such as e.g. reference ID, issue examples, screenshots.

aktualizuje Kontakty Zákazníka pre Cloudovú službu SAP prostredníctvom portálu SAP Support Portal na stránke <https://support.sap.com> alebo prostredníctvom príslušného kontaktného kanála, ktorý je uvedený v časti Kontaktovanie podpory vyššie. Na organizáciu podpory spoločnosti SAP sa môžu obracať iba oprávnené Kontakty Zákazníka.

5.3 Spolupráca. Zákazník musí v záujme prijímania služieb podpory primerane spolupracovať so spoločnosťou SAP pri riešení incidentov podpory a musí disponovať adekvátnou technickou odbornosťou a znalosťami o svojej konfigurácii Cloudových služieb SAP, aby mohol poskytovať relevantné informácie, ktoré spoločnosti SAP umožňujú reprodukovať, riešiť a odstrániť vzniknutú chybu, napr. referenčný identifikátor, príklady problému a snímky obrazovky.

6. CAPITALIZED TERMS

Below are further explanations of the capitalized terms used above:

6. POJMY UVEDENÉ VEĽKÝMI POČIATOČNÝMI PÍSMENAMI

Nižšie sú ďalšie vysvetlenia pojmov uvedených veľkými počiatočnými písmenami, ktoré sa používajú vyššie:

Customer Interaction Center 24x7	Units within SAP's support organization that customers may contact for general support related inquiries through the described contact channels.
End-to-end Supportability	Support for incidents that occur in integrated business scenarios consisting of SAP Cloud Services and / or both SAP Cloud Services and other SAP products with a valid support agreement.
Global Support Backbone	SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to customers and partners of SAP only. The Global Support Backbone also includes the SAP Support Portal at https://support.sap.com .
Go-Live	Go-Live marks the point in time from when, after set-up of the SAP Cloud Services for the a customer, the SAP Cloud Services can be used by that customer for processing real data in live operation mode and for running that customer's internal business operations in accordance with its agreement for such SAP Cloud Services.
Local Time Zone	A customer's local time zone, depending on where the customer is headquartered.
Meet-the-Expert Sessions (MTE)	Live webinars focusing on SAP Enterprise Support services and the support aspects of the latest SAP technologies. Recorded sessions are available in the replay library in the SAP Enterprise Support Academy for self-paced consumption.
Mission Critical Support	Global incident handling by SAP for issues related to support hereunder with P1 and P2, including Service Level Agreements for Initial Response, Ongoing Communications and Resolution Targets (as set forth in the above table for Response Levels).
Non-Defect Issue	A reported support case that does not involve a defect in the applicable SAP Cloud Service and does not require engineering / development or operations personnel to resolve.

Periodic Cloud Service Review and Planning	Periodic meetings with named customer contact to review key business objectives captured in a scorecard for their solutions covered under Preferred Care.
Proactive Checks	Self-services, providing recommendations for the specific customer situation.
Product Roadmap Update Information	Product roadmaps SAP makes generally available to customers as part of customer support. Product Roadmap Update Information is provided for informational purposes only, and SAP does not commit to providing any future products, features or functionality as described in the Product Roadmap Update Information.
Release Update Information	Generally available documented summaries, webinars and videos provided by SAP to inform and instruct customers on new product release changes.
SAP Cloud Service	Any SAP Cloud Service set forth in an applicable Order Form.
SAP Enterprise Support Academy	Content and services in several formats, supporting different learning styles and needs, from ad hoc problem solving to structured, long-term knowledge acquisition.
SAP Enterprise Support Reporting	A report or dashboard analyzing and documenting the status of support services and achievements hereunder (e.g., based on solution monitoring capabilities and support case status).
SAP Support Advisory Services	Access to support experts who help customers on support-related requests and advice on the right support deliverables and assets.
Support Expert	A specific SAP customer representative (often referred to as Customer Success Manager) that is assigned to Customers with SAP Preferred Care as the primary contact for ongoing management, to provide support case oversight, technical guidance and mentorship, customer-specific information on release updates and guidance on adoption and usage.

Customer Interaction Center, nepretržitá podpora	Oddelenia v rámci organizácie podpory spoločnosti SAP, na ktorú sa zákazníci môžu obrátiť so žiadosťou o všeobecnú podporu prostredníctvom opísaných kontaktných kanálov.
Možnosti komplexnej podpory	Podpora pre incidenty, ktoré sa vyskytujú v integrovaných podnikových scenároch zahŕňajúcich Cloudové služby SAP alebo Cloudové služby a iné produkty spoločnosti SAP s platnou zmluvou o poskytovaní služieb podpory.
Globálna architektúra podpory	Databáza znalostí spoločnosti SAP a extranet spoločnosti SAP určené na poskytovanie znalostí, prostredníctvom ktorých spoločnosť SAP sprístupňuje obsah a služby výlučne zákazníkovi a partnerovi spoločnosti SAP. Globálna architektúra podpory zahŕňa aj portál SAP Support Portal na lokalite https://support.sap.com .
Uvedenie do reálnej prevádzky "Go-Live"	Uvedenie do reálnej prevádzky predstavuje bod v čase, od ktorého, po nastavení Cloudových služieb SAP pre zákazníka, tento môže používať Cloudové služby SAP na spracovanie reálnych údajov v režime reálnej prevádzky a na spúšťanie svojich interných podnikových operácií v súlade so zmluvou pre príslušné Cloudové služby SAP.
Miestne časové pásmo	Miestne časové pásmo zákazníka, ktoré umiestnenia ústredia zákazníka.

Relácie Meet-the-Expert (MTE)	Webináre naživo, ktoré sú zamerané na služby SAP Enterprise Support a aspekty podpory najnovších technológií spoločnosti SAP. V knižnici nahrávok v službe SAP Enterprise Support Academy sú k dispozícii nahrávky relácií na účely samoštúdia.
Podpora Mission Critical Support	Globálne spracovanie incidentov spoločnosťou SAP v prípade problémov súvisiacich s podporou podľa tohto dokumentu s prioritou P1 a P2 vrátane Dohôd o úrovni služieb pre Prvú odozvu, Pokračujúcu komunikáciu a Ciele riešenia (ako sú uvedené v tabuľke vyššie pre Úrovne odozvy).
Problém nespôsobujúci chybu	Nahlásený prípad podpory, ktorý nezahŕňa chybu v príslušnej Cloudovej službe SAP a nevyžaduje riešenie zo strany technického, vývojárskeho alebo prevádzkového personálu.
Pravidelné kontroly a plánovanie Cloudových služieb	Pravidelné stretnutia s určeným kontaktom zákazníka na sledovanie kľúčových obchodných cieľov, ktoré sú zaznamenané v prehľade ukazovateľov výkonu pre riešenia, na ktoré sa vzťahuje služba Preferred Care.
Proaktívne kontroly	Samoobslužné služby, poskytovanie odporúčaní pre konkrétne situácie zákazníka.
Informácie o aktualitách v plánoch rozvoja produktov	Plány rozvoja produktov, ktoré spoločnosť SAP všeobecne sprístupňuje pre zákazníkov ako súčasť podpory pre zákazníkov. Informácie o aktualitách v plánoch rozvoja produktov sa poskytujú len na informačné účely a spoločnosť SAP sa nezaväzuje poskytovať žiadne budúce produkty, funkcie ani funkcionality popisované v Informáciách o aktualitách v plánoch rozvoja produktov.
Informácie o aktualitách vo vydaniach	Všeobecne dostupné zdokumentované súhrny, webináre a videá poskytnuté spoločnosťou SAP na účely informovania a inštruktáže zákazníkov ohľadne zmien v nových vydaniach produktov.
Cloudová služba SAP	Ľubovoľná Cloudová služba SAP uvedená v príslušnej Objednávke.
SAP Enterprise Support Academy	Obsah a služby vo viacerých formátoch na podporu rôznych štýlov a potrieb vzdelávania od riešenia problémov ad hoc až po štruktúrované a dlhodobé získavanie poznatkov.
Vykazovanie služieb SAP Enterprise Support	Zostava alebo panel dashboard na analýzu a dokumentovanie stavu služieb podpory a dosiahnutých výsledkov podľa tohto dokumentu (napr. na základe funkcií monitorovania riešení a stavu prípadu podpory).
Služby SAP Support Advisory Services	Prístup k expertom na služby podpory, ktorí pomáhajú zákazníkom s požiadavkami súvisiacimi s podporou a poradenstvom týkajúcim sa správnych výstupov a aktivít podpory.
Support Expert	Špeciálny zástupca zákazníka zo spoločnosti SAP (často označovaný aj ako Customer Success Manager), ktorý je priradený k Zákazníkom so službou SAP Preferred Care ako primárny kontakt, ktorý priebežnú zabezpečuje dozor nad prípadmi podpory, technické poradenstvo a mentorstvo, informácie o aktualitách vo vydaniach pre konkrétneho zákazníka a poradenstvo v oblasti osvojenia a používania.