

**SERVICE LEVEL
AGREEMENT
FOR SAP CLOUD
SERVICES
("SLA")**

1. SERVICE LEVEL AGREEMENT

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services sets forth the System Availability SLA for the productive version of the applicable SAP Cloud Services to which customer has subscribed ("Cloud Services") in an Order Form with SAP.

This Service Level Agreement for SAP Cloud Services shall not apply to any SAP Cloud Service for which a System Availability service level is explicitly set forth in the applicable Supplemental Terms and Conditions for such SAP Cloud Service or for which the applicability of service levels is explicitly excluded in the Agreement.

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.

2. DEFINITIONS

"Downtime" means the Total Minutes in the Month during which the productive version of the applicable Cloud Service is not available, except for Excluded Downtimes.

"Local Time" means, except as otherwise expressly defined in Section 4 below, the following time zones:

Coordinated Universal Time ("UTC") UTC-4, Americas (summer); UTC-5, Americas (EST winter); UTC+2, Europe (summer); UTC+1, Europe (CET winter); UTC+8, APJ

"Month" means a calendar month.

"Monthly Subscription Fees" means the monthly (or 1/12 of the annual fee) subscription fees paid for the Cloud Service which did not meet the System Availability SLA.

"Total Minutes in the Month" are measured 24 hours at 7 days a week during a Month.

**DOHODA O ÚROVNI
SLUŽIEB PRE
CLOUDOVÉ SLUŽBY
SAP („SLA“)**

1. DOHODA O ÚROVNI SLUŽIEB

Táto Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP definuje SLA Dostupnosti systému pre produktívnu verziu príslušných Cloudových služieb SAP, ktoré si zákazník predpláti („Cloudové služby“) v Objednávke od spoločnosti SAP.

Táto Dohoda o úrovni služieb pre Cloudové služby SAP sa nevzťahuje na žiadnu Cloudovú službu SAP, ktorej úroveň služby Dostupnosti systému je explicitne uvedená v príslušných Doplňujúcich podmienkach a ustanoveniach pre takúto Cloudovú službu SAP alebo pre ktorú je použiteľnosť úrovni služieb explicitne vylúčená v Zmluve.

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

2. DEFINÍCIE

„Odstávka“ znamená Celkový počet minút v mesiaci, počas ktorých produktívna verzia príslušnej Cloudovej služby nie je k dispozícii (s výnimkou Vylúčených odstávok).

„Miestny čas“ znamená až na výnimky výslovne definované v Článku 4 nižšie nasledujúce časové pásma:

koordinovaný univerzálny čas („UTC“) UTC-4, Amerika (letný čas); UTC-5, Amerika (štandardný východný čas); UTC+2, Európa (letný čas); UTC+1, Európa (štandardný stredoeurópsky čas); UTC+8, Ázia, Tichomorje a Japonsko

„Mesiac“ znamená kalendárny mesiac.

„Mesačné predplatné“ znamená mesačné predplatné (alebo 1/12 ročného predplatného) zaplatené za Cloudovú službu, ktorá nebola poskytnutá v súlade s úrovňou deklarovanou v SLA Dostupnosti systému.

„Celkový počet minút v mesiaci“ sa meria 24 hodín denne a 7 dní v týždni počas Mesiaca.

3. SYSTEM AVAILABILITY SLA AND CREDITS

3.1 Claim process, Reports.

Customer may claim a credit in the amount described in the table of Section 3.2 below in case of SAP's failure to meet the System Availability SLA, which credit Customer may apply to a future invoice relating to the Cloud Service that did not meet the System Availability SLA.

Claims under this Service Level Agreement must be made in good faith and by submitting a support case within thirty (30) business days after the end of the relevant Month in which SAP did not meet the System Availability SLA.

SAP will provide to customers a monthly report describing the System Availability percentage for the applicable Cloud Service either (i) by email following a customer's request to its assigned SAP account manager, (ii) through the Cloud Service or (iii) through an online portal made available to customers, if and when such online portal becomes available.

3.2 System Availability

System Availability percentage is calculated as follows:

$$\text{System Availability\%age} = \left[\left(\frac{\text{TotalMinutesintheMonth} - \text{Downtime}}{\text{TotalMinutesintheMonth}} \right) * 100 \right]$$

$$\text{Dostupnosť systému (\%)} = \left[\left(\frac{\text{Celkový počet minút v mesiaci} - \text{Odstávka}}{\text{Celkový počet minút v mesiaci}} \right) * 100 \right]$$

3. SLA DOSTUPNOSTI SYSTÉMU A KREDITY

3.1 Uplatňovanie nárokov, prehľady.

Zákazník si v prípade nedodržania SLA Dostupnosti systému zo strany spoločnosti SAP môže uplatniť nárok na kredit vo výške uvedenej v tabuľke v Článku 3.2 nižšie a môže si tento kredit odpísať z budúcej faktúry za Cloudovú službu, ktorá nebola poskytnutá v súlade so SLA Dostupnosti systému.

Nároky na základe tejto Dohody o úrovni služieb sa musia uplatňovať v dobrej viere a nahlásením prípadu podpory do tridsiatich (30) pracovných dní od konca relevantného Mesiaca, v ktorom spoločnosť SAP nedodrжала podmienky SLA Dostupnosti systému.

Spoločnosť SAP poskytne zákazníkovi mesačný prehľad s uvedením percentuálnej Dostupnosti systému pre príslušnú Cloudovú službu prostredníctvom (i) e-mailu na základe žiadosti zákazníka adresovanej priradenému manažérovi spoločnosti SAP pre daného zákazníka, (ii) príslušnej Cloudovej služby alebo (iii) online portálu sprístupneného pre zákazníkov, ak a keď sa takýto online portál sprístupní.

3.2 Dostupnosť systému

Percentuálna Dostupnosť systému sa vypočítava takto:

System Availability SLA ("SLA")	99.5% System Availability percentage during each Month for productive versions
Credit	2% of Monthly Subscription Fees for each 1% below SLA, not to exceed 100% of Monthly Subscription Fees
Excluded Downtime	Total Minutes in the Month attributable to: (i) a Scheduled Downtime for which a Regular Maintenance Window is described in Section 4 below, or (ii) any other Scheduled Downtime according to Section 4 for which the customer has been notified at least five (5) business days prior to such Scheduled Downtime or (iii) unavailability caused by factors outside of SAP's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised.

Scheduled Downtime	Scheduled Downtime for the applicable Cloud Services to which customer has subscribed is set forth in Section 4 below entitled "Maintenance Windows for Cloud Services".
SLA Dostupnosti systému („SLA“)	99,5 % Dostupnosť systému počas každého Mesiaca pre produkčné verzie
Kredit	2% Mesačného predplatného za každé 1 % pod úrovňou SLA, nesmie prekročiť 100 % Mesačného predplatného
Vylúčené odstávky	Celkový počet minút v mesiaci, ktoré je možné pripísať: (i) Plánovanej odstávke, ktorej Čas pravidelnej údržby je opísaný v Článku 4 nižšie alebo (ii) ľubovoľnej inej Plánovanej odstávke podľa Článku 4, na ktorú bol zákazník upozornený aspoň päť (5) pracovných dní pred takouto Plánovanou odstávkou, alebo (iii) nedostupnosti spôsobenej faktormi, ktoré sú odôvodnene mimo kontroly spoločnosti SAP, ako sú napríklad nepredpokladané a nepredvídateľné udalosti, ktorým sa nedalo vyhnúť ani napriek uplatňovaniu primeranej starostlivosti.
Plánovaná odstávka	Plánované odstávky pre príslušné Cloudové služby, ktoré si zákazník predplatil, sú uvedené nižšie v Článku 4 s názvom „Časy údržby pre Cloudové služby“.

4. MAINTENANCE WINDOWS FOR SAP CLOUD SERVICES

SAP can use the following maintenance windows for Scheduled Downtimes as listed below. Where "Local Time" is referenced, this refers to the location of the data center where the SAP Cloud Service is hosted. SAP will provide Customer reasonable notice without undue delay of any major upgrades or emergency maintenance to the Cloud Services.

SAP Fiori, cloud service

	Maintenance Windows
Regular Maintenance Windows	Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times: For data centers in Europe: Thursday morning 7:00 a.m. to 9:00 a.m. Local Time For data centers in the United States: 3:00 a.m. to 5:00 a.m. Local Time For data centers in Australia: 10:00 p.m. to 12:00 p.m. Standard Time UTC+10) / 11:00 p.m. to 13:00 a.m. Daylight Time UTC+11. Note: During this downtime Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected

4. ČASY ÚDRŽBY PRE CLOUDOVÉ SLUŽBY SAP

Spoločnosť SAP môže využívať nasledujúce časy údržby na Plánované odstávky, ako je uvedené nižšie. Odkazy na „Miestny čas“ zodpovedajú času na mieste dátového centra, ktoré je hostiteľom Cloudovej služby SAP. Spoločnosť SAP bez zbytočného odkladu primerane oznámi Zákazníkovi každú veľkú inováciu alebo núdzovú údržbu Cloudových služieb.

Cloudová služba SAP Fiori

Major Upgrades	Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 3:00 p.m. Local Time (Europe)
----------------	---

	Časy údržby
Časy pravidelnej údržby	<p>Každé dva týždne počas nepárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5, atď.) v nasledujúcich časoch:</p> <p>Dátové centrá v Európe: vo štvrtok ráno od 7:00 do 9:00 miestneho času</p> <p>Dátové centrá v USA: od 3:00 do 5:00 miestneho času</p> <p>Dátové centrá v Austrálii: od 22:00 do 00:00 štandardného času UTC+10 / 23:00 do 01:00 letného času UTC+11.</p> <p>Poznámka: Počas tejto odstávky nie je možné nasaďiť a reštartovať Aplikačné platformy. Nasadené a spustené Aplikačné platformy údržba neovplyvní.</p>
Veľká inovácia	Maximálne 4-krát do roka v sobotu od 8:00 do 15:00 miestneho času (Európa)

SAP HANA Cloud Platform

SAP HANA Cloud Platform

	Maintenance Windows
Regular Maintenance Windows	<p>Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.) during the following times:</p> <p>Europe data centers: Thursday morning 7:00 a.m. to 8:00 a.m. Local Time</p> <p>Americas data centers: 3:00 a.m. to 4:00 a.m. Local Time</p> <p>Australia data centers: 10:00 p.m. to 11:00 p.m. Standard Time UTC+10 / 11:00 p.m. to 12:00 a.m. Daylight Time UTC+11.</p> <p>During this downtime, Platform Applications cannot be deployed and restarted. Platform Applications already deployed and running will not be affected.</p> <p>Exceptions to the above:</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service: Weekly, Sunday 4:30 am – 6:30 am Local Time</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security: Bi-weekly, in odd calendar weeks (e.g., calendar week 1, 3, 5, etc.), Saturday 2:00 a.m. to 10:00 a.m. Local Time (Americas)</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP BusinessObjects Cloud</p>

Major Upgrades	<p>Up to 4 times per year from Saturday 8:00 a.m. to 2:00 p.m. Local Time (Europe)</p> <p>Exceptions to the above: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service; SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Up to 4 times per year from Friday 10:00 p.m. to Monday 3:00 a.m. Local Time.</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Refer to SAP Cloud for Analytics</p>
----------------	--

	Časy údržby
Časy pravidelnej údržby	<p>Každé dva týždne počas nepárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5, atď.) v nasledujúcich časoch:</p> <p>Európske dátové centrá: vo štvrtok ráno od 7:00 do 8:00 miestneho času</p> <p>Americké dátové centrá: od 3:00 do 4:00 miestneho času, austrálske dátové centrá: od 22:00 do 23:00 štandardného času UTC+10 / od 23:00 do 00:00 letného času UTC+11.</p> <p>Počas tejto odstávky nie je možné nasadiť a reštartovať Aplikačné platformy. Nasadené a spustené Aplikačné platformy údržba neovplyvní.</p> <p>Výnimky z vyššie uvedeného: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service:</p> <p>Každý týždeň v nedeľu od 4:30 do 6:30 miestneho času</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Každé dva týždne počas nepárnych kalendárnych týždňov (napr. v kalendárnom týždni č. 1, 3, 5 atď.), v sobotu od 2:00 do 10:00 miestneho času (Amerika)</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Pozri SAP BusinessObjects Cloud</p>
Veľká inovácia	<p>Maximálne 4-krát do roka v sobotu od 8:00 do 14:00 miestneho času (Európa)</p> <p>Výnimky z vyššie uvedeného: SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, integration service; SAP HANA Cloud Platform, mobile service for security:</p> <p>Maximálne 4-krát ročne od piatka 22:00 do pondelka 3:00 miestneho času.</p> <p>SAP HANA Cloud Platform, analytics service: Pozri SAP Cloud for Analytics</p>