Términos y condiciones generales de las soluciones SAP Business ByDesign

1. Aplicabilidad

Estos Términos y condiciones generales de las soluciones SAP Business ByDesign ("**BYD**") ("**GTC**") se aplican a todas las soluciones SAP BYD y a todos los servicios SAP BYD que proporciona SAP en virtud de un Acuerdo de solución SAP BYD. Cualquier término de este documento que esté escrito con la primera letra en mayúscula tendrá el significado definido en la parte correspondiente del Acuerdo de solución SAP BYD.

2. Disposiciones especiales para los servicios SAP BYD

2.1 Servicios SAP BYD

SAP proporcionará los servicios SAP BYD acordados en un Descriptivo de trabajo. Los servicios SAP BYD pueden consistir en proporcionar documentación, configuraciones, materiales de formación, software o servicios orientados a la consecución de un resultado de trabajo concreto (en conjunto, los "Entregables"; estos servicios se mencionarán en adelante como "Servicios con entregable") así como otros servicios.

2.1.1 SAP hará funcionar Add-ons del cliente en Soluciones BYD de las que el Cliente tenga licencias obtenidas de socios autorizados de SAP ("Add-on de socio"). SAP activará o desactivará un Add-on de socio según la notificación por parte del socio de SAP autorizado correspondiente. **Sin embargo, SAP se reserva el derecho de rechazar esa activación cuando SAP considere de forma razonable que ese Add-on de socio puede tener un impacto negativo en el sistema SAP BYD del Cliente. El uso de un Add-on de socio está sujeto al acuerdo de licencia entre el Cliente y el socio de SAP autorizado. SAP no será responsable de la exactitud o de la funcionalidad de un Add-on de socio. Cuando SAP haga funcionar Add-ons de socio para Clientes sin costo alguno, SAP no proporcionará ninguna garantía respecto a ese servicio y lo proporcionará tal como está. En concreto, SAP no garantiza que el Add-on del socio esté disponible de forma continua o sin interrupción. SAP empleará los esfuerzos que sean comercialmente razonables para hacer funcionar un Add-on de socio según los niveles de servicio de las Soluciones SAP BYD que se describen en la Solicitud de pedido; sin embargo, SAP no garantiza que pueda cumplir con estos niveles de servicio. Las ventanas de mantenimiento estándar para las Soluciones SAP BYD también se aplican a los Add-ons de socio. SAP se reserva el derecho de desactivar de forma temporal o permanente cualquier Add-on de socio siempre y cuando ese add-on tenga un impacto negativo en el funcionamiento de las soluciones SAP BYD acordado contractualmente. Además, SAP se reserva el derecho de desactivar un Add-on de socio si ese Add-on no cumple con los estándares de calidad acordados entre SAP y el socio autorizado, o en caso de que el socio autorizado incumpla sus obligaciones contractuales frente a SAP.**

2.2 Derechos

Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, el Cliente tiene garantizado el derecho de uso no exclusivo de los resultados del trabajo de conformidad con el Acuerdo de solución SAP BYD. En todos los demás aspectos, se aplicará el Apartado 3.10.

2.3 Procedimiento de solicitud de cambio

2.3.1 Durante el término de un Descriptivo de trabajo, cualquiera de las partes podrá, en cualquier momento, proponer cambios a los servicios SAP BYD acordados, incluidos, pero no de forma limitativa, los métodos y la planificación acordados (un "Cambio").

2.3.2 Si el Cliente solicita un Cambio, deberá enviar una solicitud de Cambio por escrito que deberá contener cualquier información relevante respecto a la petición en cuestión ("Solicitud de cambio"). Al recibir la Solicitud de cambio, SAP deberá comunicar si el Cambio es posible y qué impacto tendría en el Descriptivo de trabajo pertinente, especialmente en lo que se refiere a planificación y remuneración, dentro de los diez (10) días hábiles (entendido como cualquier día que los bancos generalmente están abiertos para negocios en Mannheim que no sean los sábados, domingos o festivos bancarios). A continuación, el Cliente deberá informar a SAP por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles si el Cliente acepta las disposiciones revisadas tal como las propone SAP o si desea mantener el Descriptivo de trabajo como se había acordado anteriormente. Si SAP determina que no es posible realizar un Cambio solicitado, el Descriptivo de trabajo seguirá aplicándose en la forma anteriormente acordada.

2.3.3 Si la revisión de una Solicitud de cambio conlleva un trabajo adicional, SAP podrá facturar de forma separada la cantidad de trabajo necesaria para esa revisión. SAP informará al Cliente de inmediato en cuanto SAP determine que será necesario un trabajo adicional para responder a la Solicitud de cambio.

2.3.4 Si como resultado de negociaciones sobre una Solicitud de cambio el funcionamiento de los servicios SAP BYD acordados en el Descriptivo de trabajo tienen que suspenderse para permitir un Cambio solicitado por el Cliente, las planificaciones para el funcionamiento de los servicios SAP BYD deberán ampliarse en consecuencia. En caso de que, durante esa interrupción, SAP no pueda asignar a otra tarea personal implicado en el funcionamiento de los servicios SAP BYD, SAP deberá notificarlo al Cliente. En este caso, SAP podrá, a partir del segundo día hábil tras esa notificación, cargar al Cliente el costo de los empleados de SAP asignados, según la tarifa diaria de la lista de precios de SAP aplicable en ese momento.

2.3.5 Siempre que no se llegue a un acuerdo sobre el Cambio, o SAP no haya respondido, los servicios SAP BYD deberán prestarse de conformidad con el Descriptivo de trabajo existente. El Cliente podrá entonces solicitar que los servicios SAP BYD o la parte correspondiente de estos se suspendan o cesen de forma temporal.

2.3.6 En caso de una suspensión a petición del Cliente de conformidad con el Apartado 2.3.5, las planificaciones para el funcionamiento de los servicios SAP BYD correspondientes deberán ampliarse en consecuencia.

Además, el Cliente estará obligado a pagar la remuneración acodada para los servicios SAP BYD que no se hayan realizado como resultado de esa suspensión, incluso si esos servicios SAP BYD se prestan contra una remuneración adicional tras el final de la suspensión. En caso de cese completo de los servicios SAP BYD de conformidad con el Apartado 2.3.5, el Cliente también estará obligado a pagar la remuneración acordada tras el cese de los servicios SAP BYD correspondientes. En caso de que los servicios SAP BYD afectados por el cese hayan sido acordados de forma recurrente por un término indefinido, la obligación de pago seguirá aplicándose por un periodo de tres meses. En caso de suspensión y cese, SAP deberá, no obstante, compensar contra esta remuneración cualquier cantidad que se haya ahorrado como resultado de la suspensión o del cese anticipado, o lo que SAP gane o con malicia deje de ganar asignando a otro proyecto los empleados y el material de trabajo destinado a la realización del Descriptivo de trabajo.

2.4 Aceptación

En la medida en que un Descriptivo de trabajo estipula de forma expresa el suministro de servicios con Entregables y esos Entregables no son un ítem tangible que SAP debe producir o fabricar, se aplicará lo siguiente:

2.4.1 En cuanto el Cliente reciba una notificación de SAP en la que se le informe de que el Entregable está preparado para ser aceptado, deberá proporcionar a SAP una notificación por escrito dentro de los quince (15) días hábiles en la que le informe sobre si el Entregable ha sido aceptado o si no ha cumplido en todos los aspectos sustanciales con las especificaciones aplicables a un Descriptivo de trabajo y que, por consiguiente, lo rechaza.

2.4.2 Siempre que un Cliente rechace un Entregable, el Cliente deberá proporcionar una descripción detallada de los motivos de ese rechazo o, en caso de que eso no sea posible, de los síntomas del problema. El Cliente deberá anotar los defectos inmateriales en la declaración de aceptación y SAP los subsanará de conformidad con el Apartado 3.2.

2.4.3 Cuando el Cliente rechace un Entregable alegando defectos materiales de conformidad con el Apartado 2.4.1, SAP deberá rectificar esos defectos dentro de un periodo que se corresponda con su nivel de gravedad. Tras la notificación de la rectificación del defecto, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores el Cliente deberá probar de nuevo el Entregable y seguir el procedimiento estipulado en el Apartado 2.4.1. En caso de que, también tras esa prueba de aceptación, el Entregable siga presentando desviaciones materiales respecto de las especificaciones acordadas estipuladas en el Descriptivo de trabajo aplicable, el Cliente podrá rescindir el Descriptivo de trabajo en cuestión.

2.4.4 En caso de que el Cliente no presente una notificación de aceptación de conformidad con el Apartado 2.4.1 dentro del periodo especificado en el Apartado 2.4.1 y no indique un rechazo del Entregable, se considerará que el Cliente lo ha aceptado. También se considerará un Entregable como aceptado si el Cliente lo utiliza para el funcionamiento real por un periodo superior a los cinco (5) días.

2.4.5 Si el Entregable acordado incluye componentes o módulos independientes mediante un acuerdo contractual que el Cliente puede utilizar individualmente, esos componentes o módulos independientes deberán aceptarse por separado.

2.4.6 Si las partes han acordado una aceptación global final, además de la aceptación de los módulos o componentes independientes, solamente estará sujeta a la aceptación global final la correcta interacción de los módulos o componentes independientes aceptados en una fecha anterior con los demás módulos o componentes independientes.

2.4.7 Sin perjuicio de lo anterior, SAP podrá solicitar la aceptación de otros servicios SAP BYD para los que no se estipuló ninguna aceptación de conformidad con este Apartado 2.4. En este caso, se aplicarán en consecuencia los Apartados 2.4.1 a 2.4.6.

3. Disposiciones generales

3.1 Requisitos/Enlaces web/Contenidos normativos / específicos del país

3.1.1 SAP solamente admite BYD en aquellos países que en la Documentación están designados de forma explícita como países que admiten BYD. Estas son las únicas versiones de idioma/localizadas válidas de BYD que el cliente puede usar en BYD. Cualquier Usuario Designado que no esté en esos países deberá acceder a una versión de idioma/localizada válida de BYD y estará sujeto al idioma/localización que se proporcione (por ej. localización en Estados Unidos, idioma inglés).

3.1.2 El Cliente será el único responsable (i) de verificar que BYD cumple con sus propios requisitos de conformidad y (ii) de adaptar la funcionalidad existente a los requisitos legales y normativos pertinentes para él. BYD no proporcionará las funcionalidades de declaraciones legales y de impuestos en aquellos países en los que BYD no se admita. Además, BYD no admitirá los impuestos locales para pedidos de cliente, de compra o declaraciones financieras fuera de los países admitidos.

3.1.3 El acceso y uso de BYD por cualquier Usuario Designado de un país que no esté admitido así como por parte de un Usuario Designado de un país admitido pero que esté fuera de él estarán sujetos a las restricciones de alcance y funcionalidad.

3.1.4 Las Soluciones SAP BYD pueden incluir enlaces a sitios web externos y a información proporcionada en esos sitios web por Socios de SAP y terceros proveedores de servicios. SAP no será responsable de los contenidos de los sitios web enlazados, ni de cualquier cambio o actualización de esos sitios. El Cliente acepta además que SAP no será responsable directamente ni indirectamente de cualquier daño o pérdida causada o que se alegue que ha sido causada por o en relación con el uso o la confianza por parte del Cliente de cualquier contenido, producto o servicio disponible en o mediante ese sitio web enlazado. Cualquier artículo, información, dato, código, texto, software, documentación, gráfico, imagen, material de marketing, vídeo, fotografía, mensaje o publicación en cualquier foro, wiki o blog del sitio, ya sea publicado de forma pública o transmitido en privado, es

responsabilidad exclusiva de la persona o entidad que proporciona el contenido

3.1.5 Las Soluciones SAP BYD o los Servicios SAP BYD pueden incluir Contenido. Ese Contenido se proporciona tal como está, y SAP no garantiza ni su exactitud ni su integridad. El Cliente utiliza ese Contenido a su propio riesgo, y SAP no tendrá ninguna responsabilidad frente al Cliente ni ningún tercero respecto al uso de ese Contenido o la confianza depositada en él por parte del Cliente. "Contenido" significa datos o contenidos visuales, de audio, digitales, gráficos, texto u de otro tipo proporcionados por terceros y que SAP pone a disposición mediante las Soluciones SAP BYD o los Servicios SAP BYD u de otro modo para que se utilicen junto con las soluciones SAP BYD o los Servicios SAP BYD.

3.2 Fechas y planificaciones

3.2.1 Las fechas y las planificaciones no serán vinculantes y el tiempo no será de fundamental importancia salvo que las partes lo acuerden de forma expresa. En caso de incumplimiento de las fechas o las planificaciones no vinculantes, SAP solamente caerá en incumplimiento si el Cliente le envía un recordatorio por escrito que solamente podrá emitirse cuando haya transcurrido la fecha o la planificación no vinculante. En ese recordatorio, el Cliente deberá conceder un periodo de gracia razonable. En caso de que no existan circunstancias concretas que indiquen lo contrario, se considerará como razonable un periodo de gracia de al menos cuatro semanas. Cualquier otra reclamación de mayor alcance estará sujeta a las limitaciones estipuladas en el Apartado 3.6.

3.2.2 SAP no incumplirá ninguna de sus obligaciones en virtud de este Acuerdo por eventos que no estén bajo su control razonable, incluido si el Cliente no cumple puntualmente con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo. Las fechas se pospondrán y las planificaciones se ampliarán en un periodo de tiempo razonable tras el final de la situación que impedía el cumplimiento.

3.3 Derechos en caso de defectos

3.3.1 El Cliente solamente tendrá derechos en virtud de este Apartado 3.3 si los Entregables o los ítems o derechos que se proporcionan al Cliente presentan defectos.

3.3.2 El Cliente deberá reportar de inmediato a SAP por escrito sobre cualquier defecto, enviándole una descripción detallada de este o, en caso de que no sea posible, de los síntomas del problema, y cualquier información que resulte útil para la subsanación del defecto y que el Cliente tenga a su disposición.

3.3.3 En caso de defectos de los Entregables, deberá aplicarse lo siguiente:

a) Si el Cliente demuestra un defecto que no es un defecto de título, SAP deberá lograr el funcionamiento posterior ya sea proporcionando al Cliente un Entregable nuevo que no sea defectuoso o subsanando el defecto. La subsanación de defectos también puede consistir en que SAP muestre al Cliente las posibilidades razonables de evitar que el defecto vuelva a producirse en el futuro.

b) En caso de que el funcionamiento posterior finalmente falle, el Cliente podrá reducir la remuneración o bien rescindir la parte del Acuerdo de solución SAP BYD que está afectada por el defecto en cuestión. SAP deberá indemnizar por daños o reembolsar los gastos incurridos en vano como consecuencia del defecto dentro de los límites definidos en el Apartado 3.6.

c) Los defectos de título deberán gestionarse de conformidad con el Apartado 3.3.

d) El periodo límite para reclamaciones en virtud de este Apartado 3.3.3 será de 1 año desde la aceptación o el suministro del Servicio, según sea aplicable. Esto no se aplicará a las reclamaciones de daños como consecuencia de defectos en caso de daños personales o en caso de daño causado por intención premeditada o por negligencia grave de una parte de los directivos o del personal ejecutivo de SAP.

e) A excepción de los derechos estipulados en este Apartado 3.3.3, quedan excluidos los demás derechos basados en defectos.

3.3.4 En caso de que un ítem o un derecho proporcionados temporalmente por el Cliente presenten defectos, se aplicará lo siguiente:

a) Si el Cliente demuestra un defecto que no es un defecto de título, SAP deberá subsanarlo dentro de un periodo de tiempo razonable.

b) Si SAP no logra subsanar un defecto que no es inmaterial y que ha sido demostrado por el Cliente, este último podrá reducir la remuneración. Solamente será posible rescindir la parte del Acuerdo de soluciones SAP BYD afectada por el defecto que impide garantizar el uso contractual tras el vencimiento infructuoso de un periodo de gracia razonable. SAP deberá indemnizar por daños o reembolsar los gastos causados por un defecto dentro de los límites definidos en el Apartado 3.6.

c) Los defectos de título deberán gestionarse de conformidad con el Apartado 3.4.

d) Debe excluirse la responsabilidad estricta de SAP en tanto que arrendador por aquellos defectos que existen en el momento de la ejecución de la Solicitud de pedido correspondiente.

e) A excepción de los derechos estipulados en este Apartado 3.3.4, quedan excluidos los demás derechos basados en defectos.

3.3.5 En caso de que SAP deba proporcionar servicios en relación con la solución de problemas o la subsanación de defectos sin que esté obligado a ello, SAP podrá facturar cualquier gasto adicional. Esto se aplica especialmente si un defecto alegado no puede demostrarse, o si un defecto puede atribuirse al hecho de que el Cliente no ha cumplido debidamente con sus obligaciones de cooperación, si el Cliente utiliza de forma inadecuada las soluciones SAP BYD o los servicios SAP BYD, o si el Cliente no utiliza los servicios gratuitos que ofrece SAP, si se puede esperar razonablemente que lo haga.

3.3.6 Sin perjuicio de cualquier disposición que establezca lo contrario en el presente, el Cliente no podrá presentar reclamaciones en virtud de este Apartado 3.3 en caso de defectos que deriven del hecho de que las soluciones SAP BYD o los servicios SAP BYD (i) fueron utilizados de forma contraria a las disposiciones del Acuerdo de solución SAP BYD o de cualquier documentación, (ii) fueron obviados, utilizados o tratados

incorrectamente, incluida la instalación, el funcionamiento, el uso, el mantenimiento o la prueba indebidos, (iii) fueron utilizados en campos de aplicación y en condiciones ambientales que no son las que están especificadas de forma expresa por SAP, (iv) fueron utilizados junto con otros productos, accesorios, software o datos no proporcionados o aprobados por SAP, o (v) fueron modificados por el Cliente o por terceros.

3.4 Indemnización por parte de SAP

3.4.1 De conformidad con el Apartado 3.6, en caso de que un tercero sostenga una reclamación contra el Cliente alegando que cualquier solución SAP BYD, material BYD y/o servicio SAP BYD infringe los derechos de propiedad intelectual (por ej. patente, copyright, marca comercial) de este tercero, SAP deberá, a su cargo, defenderle contra esa reclamación o satisfacer esa reclamación y asumir todos los daños adjudicados por un tribunal en relación con esa reclamación. No obstante, lo anterior está supeditado a que (i) el Cliente notifique a SAP de inmediato, por escrito y de forma detallada esa reclamación; (ii) el Cliente autorice a SAP a iniciar de forma exclusiva un procedimiento judicial o extrajudicial con ese tercero; (iii) el Cliente proporcione a SAP, a cargo de SAP, cualquier ayuda razonable de modo que SAP pueda defenderse ante la reclamación; (iv) el Cliente no admita la vulneración de derechos de propiedad intelectual frente a terceros o acuerde la conciliación o concesión de una reclamación sin el previo consentimiento por escrito de SAP; y (v) SAP sea responsable del incumplimiento de derechos de propiedad intelectual de terceros de conformidad con este Apartado 3.6.1. Si el Cliente interrumpe el uso de soluciones SAP BYD, materiales BYD y/o servicios SAP BYD para la atenuación de los daños, o por otros motivos importantes, el Cliente está obligado a indicar al reclamante tercero que la interrupción de uso no constituye un reconocimiento del incumplimiento alegado.

3.4.2 De conformidad con el Apartado 3.6, en la medida que un requerimiento, una inhibitoria o una decisión judicial exista contra el uso de cualquier solución SAP BYD, material BYD y/o servicio SAP BYD por parte del Cliente, y esa decisión sea final y no se pueda recurrir, o se haya llegado a un acuerdo con la obligación de cesar y desistir en el uso de cualquier solución SAP BYD, material BYD y/o servicio SAP BYD, SAP deberá a su juicio y a su cargo (i) obtener para el Cliente el derecho adicional para usar esa solución SAP BYD, material BYD y/o servicio SAP BYD, o (ii) sustituir o modificar esa solución SAP BYD, material BYD y/o servicio SAP BYD de modo que no se viole ningún otro derecho de propiedad intelectual de tercero y, al mismo tiempo, se mantengan las propiedades contractuales. En la medida en que SAP no considere razonablemente factible ninguna de las alternativas anteriores, podrá rescindir el Acuerdo de solución SAP BYD o la parte pertinente del mismo y rembolsar una parte de la remuneración percibida por el periodo que la solución SAP BYD, el material BYD y/o el servicio SAP BYD no estaba disponible debido a ese requerimiento, inhibitoria, decisión judicial o acuerdo y el Cliente deberá devolver a SAP los materiales BYD y cualquier material proporcionado con los servicios SAP BYD, si esa devolución es posible.

3.4.3 Sin perjuicio de cualquier disposición que establezca lo contrario en el presente, el Cliente no podrá presentar reclamaciones en virtud de este Apartado 3.4 en caso de incumplimiento de la propiedad intelectual que derive del hecho que: (i) las soluciones SAP BYD, los materiales BYD y/o los servicios SAP BYD se utilizaron en contra de las disposiciones del Acuerdo de solución SAP BYD o cualquier documentación; (ii) las soluciones SAP BYD, los materiales BYD y/o los servicios SAP BYD se usaron junto con otros productos, accesorios, software o datos no proporcionados o aprobados por SAP; (iii) el Cliente o terceros modificaron las soluciones SAP BYD, los materiales BYD y/o los servicios SAP BYD; y/o (iv) el Cliente sigue utilizando las soluciones SAP BYD, los materiales BYD y/o los servicios SAP BYD después de que SAP haya puesto a su disposición una versión modificada que no incumple estos derechos de propiedad intelectual.

3.4.4 Quedan excluidas otras reclamaciones en relación con el incumplimiento de derechos de propiedad intelectual de terceros de cualquier tipo, sin perjuicio de cualquier reclamación por daños restringida de conformidad con el Apartado 3.6.

3.5 Obligaciones del Cliente

El Cliente será responsable frente a SAP por cualquier daño incurrido por SAP debido al uso de soluciones SAP BYD, materiales BYD y/o servicios SAP BYD en incumplimiento de (i) el Acuerdo de solución SAP BYD, (ii) cualquier requerimiento, procedimiento, política o regulación de redes conectadas a SAP BYD y (iii) cualquier legislación aplicable. Lo anterior deberá aplicarse independientemente de si ese daño se causa por medio del Cliente y/o sus empleados o por medio de un tercero que utiliza la contraseña del Cliente. Lo anterior no se aplicará cuando y en la medida en que el Cliente presente una prueba conforme no es el responsable de ese daño.

3.6 Limitaciones de la responsabilidad

3.6.1 Las partes serán únicamente responsables contractualmente, extracontractualmente o de otra forma por la pérdida, incluidos, de forma no limitativa, los gastos perdidos como se indica a continuación:

a) por todo el importe (i) en caso de intención premeditada, y (ii) en caso de negligencia grave por parte de los directivos o del personal ejecutivo;

b) en ningún modo en caso de incumplimientos ligeramente negligentes que no causan (i) un incumplimiento material que pone en peligro la consecución del objetivo del Acuerdo de solución SAP BYD; o (ii) un incumplimiento de una obligación cuyo cumplimiento es un prerrequisito esencial para la ejecución adecuada del Acuerdo de solución SAP BYD;

c) en todos los demás casos típicamente previsibles limitado a 200.000 € por incidencia y limitado en total a 500.000 € para todas las reclamaciones que surjan del Acuerdo de solución SAP BYD por plazo inicial y de renovación.

3.6.2 Todas las reclamaciones sostenidas contra SAP por daños o reembolso de gastos desaprovechados prescribirán a los dos años de la fecha en que el Cliente obtenga conocimiento del daño; con independencia de este conocimiento, las reclamaciones por daños prescribirán a los tres años desde el acontecimiento del evento dañino.

3.6.4 Las limitaciones de responsabilidad de conformidad con los Apartados del 3.6.1 al 3.6.2 anteriores no se aplicarán en caso de daños personales y de ocultación dolosa de defectos.

3.6.5 Las limitaciones de responsabilidad anteriormente mencionadas deberán incluir cualquier reclamación contra empleados y subcontratistas de SAP y cualquier otra persona a la que SAP autorice.

3.7 Precios y condiciones de pago

3.7.1 El Cliente deberá pagar a SAP los honorarios estipulados en la Solicitud de pedido y en el Descriptivo de trabajo, en la cantidad que se indique en estos documentos a los treinta (30) días de la fecha de la factura (la "Fecha de vencimiento del pago").

3.7.2 SAP podrá aumentar los honorarios de las soluciones SAP BYD que se proporcionan en este Acuerdo de solución SAP BYD a los noventa (90) días de la notificación al Cliente y con efecto al principio del periodo de renovación inmediatamente siguiente. El primer aumento de las tarifas no deberá superar el porcentaje por el que el Índice Nacional de Precios al Consumidor (IPC) calculado durante un periodo de 12 meses antes de ese aumento ("Índice") haya aumentado (calculado a partir de una base anual acumulativa) comparado con el valor del Índice a partir de la fecha de entrada en vigencia del Acuerdo de solución SAP BYD tal como se especifica en el Apartado 5.1 de la Solicitud de pedido.Cualquier aumento posterior de los honorarios deberá limitarse al porcentaje por el que el Índice ha aumentado (calculado sobre una base anual acumulativa) comparado con el valor del Índice que se usaba como base para el aumento de honorarios anterior a ese momento. En caso de que SAP aumente los honorarios para las soluciones SAP BYD en virtud de este Apartado 3.7.2, el Socio podrá rescindir el Acuerdo de solución SAP BYD mediante una notificación con (30) días de anticipación con efecto al final del término inicial o el término de renovación entonces en curso.

3.7.3 El Cliente solamente podrá descontar o retener cantidades debidas si SAP ha aceptado por escrito las reclamaciones del Cliente o éstas han sido confirmadas por un tribunal sin que existan otras vías de recurso (*res judicata*).

3.7.4 Para no dar lugar a dudas, se aplicarán los tipos de interés obligatorios.

3.7.5 Correrán a cargo del Cliente todas las obligaciones de impuestos o aduanas salvo los impuestos sobre la renta o los beneficios. Si cualquiera de estos impuestos u obligaciones tiene que retenerse o deducirse de cualquier pago en virtud del Acuerdo de solución SAP BYD, el Cliente aumentará el pago correspondiente al Acuerdo de solución SAP BYD en ese importe de modo que se asegure que tras esa retención o deducción SAP recibirá una cantidad igual al pago que le correspondía.

3.7.6 Los impuestos sobre la renta correrán a cargo de SAP. Si el Cliente tiene que retener del pago a SAP impuestos sobre la renta o los beneficios o un impuesto similar de acuerdo con la legislación local y los tratados de doble tributación respectivos para royalties, el Cliente tendrá derecho a retener o deducir ese impuesto del importe bruto que debe pagar. Sin embargo, el Cliente deberá realizar todos los esfuerzos para reducir cualquier retención de impuestos que se deba pagar al tipo más bajo posible de conformidad con todas las legislaciones y tratados de doble tributación aplicables. En caso de cualquier retención de impuestos, el Cliente proporcionará a SAP un justificante de la autoridad fiscal pertinente a la que se haya liquidado la retención fiscal y cooperará con SAP para permitir que éste solicite la devolución y/o la reducción de la retención fiscal.

3.8 Vigencia; Rescisión

3.8.1 La vigencia del Acuerdo de solución SAP BYD quedará establecida en la Solicitud de pedido y en cualquier modificación de este. La vigencia de cualquier Descriptivo de trabajo será la establecida en el presente documento.

3.8.2 Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá rescindir cualquiera de los acuerdos que forman parte del Acuerdo de solución SAP BYD de forma inmediata mediante notificación a la otra cuando esa otra parte haya cometido un incumplimiento material de cualquier disposición del acuerdo en cuestión que no pueda solucionar o, en caso de un incumplimiento que pueda remediarse (incluido, en el caso de incumplimiento por parte del Cliente, más de treinta (30) días de incumplimiento por parte de éste en el pago de cualquier honorario que deba en virtud del presente), no haya logrado remediarlo dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la notificación correspondiente de la otra parte. En caso de rescisión por parte del Cliente de conformidad con este Apartado 3.8.2, el Cliente tendrá derecho a una devolución prorrateada de la remuneración que ya haya pagado.

3.8.3 La rescisión por causa justa de cualquier Descriptivo de trabajo no afectará a los demás Descriptivos de trabajo y/o Acuerdos de solución SAP BYD.

3.8.4 Sin perjuicio del derecho de SAP a rescindir en virtud del Apartado 3.8.2, en caso de cualquier incumplimiento material del Acuerdo de solución SAP BYD que no se subsane dentro de los (30) días posteriores a la recepción de una notificación escrita por parte de SAP en la que conste dicho incumplimiento, además de cualquier otra solución disponible y sin perjuicio de cualquier otro derecho de SAP estipulado en el Acuerdo de solución SAP BYD, SAP tendrá inmediatamente derecho, a su decisión exclusiva, a, (i) desactivar los nombres de usuario del Cliente y sus contraseñas y/o (ii) suspender el acceso a las soluciones SAP BYD, los materiales BYD y –según corresponda– a los servicios SAP BYD por un periodo máximo de dos (2) semanas y en cualquier caso durante un periodo que no deberá superar el tiempo que dure el incumplimiento.

3.8.5 En la fecha efectiva de rescisión (i) se suspenderá el acceso del Cliente a las soluciones SAP BYD, los materiales SAP y –según corresponda– a los servicios SAP BYD, y (ii) el Cliente deberá devolver todos los materiales BYD que tenga –a petición de SAP–, permitir a SAP sacar todos los materiales BYD de las instalaciones del Cliente y garantizar a SAP el acceso a sus instalaciones durante el horario laboral habitual (en la ubicación donde se encuentren los materiales BYD) para esa finalidad.

3.8.6

Entre la rescisión de un Acuerdo de solución SAP BYD y la fecha de entrada en vigencia de esa rescisión, SAP ayudará a la devolución de los Datos del cliente desde el entorno productivo de Soluciones SAP BYD del cliente para que este pueda realizar una migración de datos estándar (que abarque los datos maestros y todos los datos de transacciones relacionados con procesos empresariales abiertos, pero no los datos históricos) al nuevo sistema de TI del Cliente. La devolución de los Datos del cliente también incluye la devolución de sus datos tributarios necesarios para llevar a cabo las auditorías y la reconciliación. Estos datos tributarios del Cliente se proporcionarán en un formato habitual.

Mediante el Business Center se ponen a disposición los detalles cuyos objetos empresariales y datos empresariales relevantes del cliente pueden extraerse así como instrucciones detalladas sobre el proceso de extracción de datos. SAP podrá eliminar de forma permanente e irrevocable los datos que permanezcan en los servidores tras la fecha efectiva de rescisión del Acuerdo de solución SAP BYD, incluidos, sin limitarse a ellos, los Datos del cliente, salvo y en la medida en que la legislación y las normativas requieran que SAP los siga conservando. El Cliente tiene derecho a solicitar a SAP una declaración escrita por la que se compromete a no retener Datos del cliente si éste confirma que no presentará ninguna reclamación contra SAP o sus subcontratistas para cuya defensa podrían requerirse estos datos. El Cliente deberá verificar si la retención de datos que ofrece SAP es suficiente para que el Cliente cumpla con cualquier normativa o legislación aplicable al Cliente.

3.9 Confidencialidad y privacidad

3.9.1 Cada parte se compromete a tratar como confidencial cualquier información confidencial y secreto comercial de la otra parte del que obtenga conocimiento en relación con la ejecución del Acuerdo de solución SAP BYD que se identifica de forma expresa como confidencial o de propiedad o que se identifica de forma razonable como confidencial o de propiedad en función de las circunstancias de su divulgación o por su naturaleza (“Información de propiedad exclusiva”) y a utilizar esa Información de propiedad exclusiva solamente para la ejecución del Acuerdo de solución SAP BYD. La Información de propiedad exclusiva de SAP incluye lo siguiente, sin limitarse a ello:

- Conocimiento, software (en código objeto y código fuente), técnicas y conceptos de programación, métodos de procesamiento, diseños de sistemas integrados en soluciones SAP BYD, materiales SAP y/o servicios SAP BYD;
- Descubrimientos, inventos, técnicas, conceptos, diseños, diagramas de flujo, documentación, especificaciones del producto, especificaciones de la interfaz de programación de la aplicación, y técnicas y procesos que están relacionados con soluciones SAP BYD, materiales SAP y/o servicios SAP BYD;
- Detalles de los clientes y socios empresariales, información sobre software de terceros desarrollado;
- Los términos y condiciones del Acuerdo de solución SAP BYD, de cualquier modificación que se realice de éste y de todos los acuerdos de cualquier sistema de acuerdos del que el Acuerdo de solución SAP BYD forme parte.

3.9.2 Cada parte deberá mantener en secreto toda la Información de propiedad exclusiva de la otra parte, aunque, en la medida en que sea necesario para gozar de los derecho que se otorgan o cumplir con las obligaciones que impone el Acuerdo de solución SAP BYD, el destinatario tendrá derecho a divulgar a los empleados y a terceros la Información de propiedad exclusiva. Las partes también deberán asegurarse de que todos los empleados o terceros a los que las partes confían la Información de propiedad exclusiva para la ejecución del Acuerdo de solución SAP BYD adquieren un compromiso de confidencialidad igual o parecido.

3.9.3 Cada parte deberá guardar cuidadosamente la Información propiedad exclusiva de la otra para evitar que se use en incumplimiento del Acuerdo de solución SAP BYD.

3.9.4 Los compromisos anteriores no se aplicarán a la información con respecto a la cual la parte receptora ("Destinatario") pueda demostrar que (i) era de conocimiento público en el momento en que se divulgó al Destinatario y que no ha sido puesta en conocimiento público mediante un acto o una omisión por parte del Destinatario o de un empleado del Destinatario o un agente en incumplimiento del acuerdo, o (ii) estaba en posesión o era conocida por el Destinatario antes de que éste la recibiera de la parte divulgadora, o (iii) había sido divulgada de forma legal al Destinatario por otra persona con derecho a hacerlo, o (iv) había sido desarrollada de forma independiente por el Destinatario sin hacer referencia a la información de la parte divulgadora.

3.9.5 El Cliente debe impedir cualquier acceso no autorizado a soluciones SAP BYD, materiales SAP y servicios SAP BYD. Si el Cliente sospecha que se está produciendo un uso indebido, deberá notificarlo de inmediato a SAP.

3.9.6 Cualquier tratamiento de datos que realice SAP solamente deberá realizarlo en nombre del Cliente tal como se describe en el Apéndice de la Solicitud de pedido.

3.9.7 Además, SAP podrá tratar datos personales del Cliente y de sus Usuarios Designados para sus propios fines empresariales, siempre y cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de SAP (facturación, soporte u otros servicios), o para el análisis de esos datos para fines estadísticos o para fines de

mejora de los productos, el soporte u otros servicios de SAP proporcionados en virtud del presente acuerdo (también por parte de subcontratistas). Para estos últimos propósitos, SAP deberá usar los datos solamente en un formato anonimizado. El Cliente deberá informar de esto a sus empleados y/o Usuarios finales. El Cliente deberá informar de esto a sus empleados y deberá garantizar que solamente aquellos que están de acuerdo con ello acceden a las soluciones SAP BYD.

3.9.8 Cuando SAP recopile datos personales fuera de la finalidad contractual del Acuerdo de solución SAP BYD para sus propios fines, SAP deberá obtener el consentimiento de cada una de las personas.

3.10 Derechos y avisos de propiedad intelectual

3.10.1 El Cliente no deberá eliminar los avisos y notas en la solución SAP BYD que hagan referencia a copyrights, derechos de marca comercial, derechos de patente y otros derecho de propiedad intelectual. Salvo que se acuerde expresamente de otra forma en este documento, todos los derechos de patente, copyrights, derechos de marca comercial y otros derechos de la solución SAP BYD, así como cualquier mejora, contribución al diseño o trabajos derivados diseñados o creados por cualquiera de las partes dentro o para la solución SAP BYD, seguirá siendo propiedad exclusiva de SAP y/o sus licenciantes. Salvo los derechos de licencia limitados otorgados de forma expresa en la Solicitud de pedido o en el Descriptivo de trabajo correspondiente, el Acuerdo de solución SAP BYD no transferirá ningún derecho de propiedad de la solución SAP BYD al Cliente. Entre el Cliente y SAP, todos los títulos y derechos de la solución SAP BYD, los Entregables, el conocimiento operativo y los secretos empresariales relacionados con ellos recaen en SAP y/o sus licenciantes de forma exclusiva, especialmente los derechos de copyright y de autoría, los derechos de los inventos y otros derechos de propiedad intelectual, incluidos, sin limitarse a ellos, los trabajos creados por SAP o sus agentes y subcontratistas con las especificaciones o con la cooperación del Cliente. Todos los derechos de licencia que no están garantizados de forma expresa al Cliente en este Acuerdo quedan reservados a SAP y sus licenciantes.

3.10.2 Aparte de los derechos garantizados en virtud del Apartado 3.10.1 y salvo para los productos de software proporcionados de forma explícita por SAP para la instalación y el uso en el sitio del Cliente, no se le concederá a este último una licencia separada de cualquier producto de software que utilice SAP para proporcionar la solución SAP BYD. En concreto, esos productos de software (i) no deberán instalarse en ningún computador, servidor u otro dispositivo del Cliente y (ii) el Cliente no podrá reclamar que se proporcionen esos productos de software de forma física.

3.10.3 Los siguientes elementos seguirán siendo propiedad exclusiva del Cliente: (a) todos los datos que son propiedad del Cliente cuando éste o una parte a la que haya autorizado los haya introducido o extraído de las soluciones SAP BYD y los servicios SAP BYD (“Datos del cliente”), y (b) procesos empresariales propiedad del cliente en la medida en que estos procesos son independientes de las soluciones BYD, los servicios BYD y los materiales BYD; y (c) todos los copyrights, marcas comerciales, patentes, secretos comerciales y cualquier otro derecho de propiedad intelectual y derechos de propiedad exclusiva respecto a lo anterior (los subapartados (a), (b) y (c) se denominan conjuntamente los "Materiales del cliente"). SAP no tendrá ningún derecho, título o interés respecto de los Materiales del cliente. SAP deberá usar los Datos del cliente y los Materiales del cliente únicamente para la finalidad de cumplir con sus obligaciones en virtud del Acuerdo de solución SAP BYD. Cualquier otro uso queda terminantemente prohibido. Sin perjuicio de lo anterior, nada de lo contenido en este Apartado 3.10.3 deberá interpretarse como una transferencia de cualquier derecho al Cliente sobre cualquier Entregable, información de propiedad exclusiva de SAP, feedback o trabajos derivativos basados en su totalidad o en parte en las soluciones BYD, los servicios SAP BYD o la Documentación. SAP conservará todos los derechos para desarrollar de forma independiente cualquier funcionalidad, producto, medio, sistema y/o proceso nuevo o mejorado relacionado con cualquier software que sea propiedad de SAP, incluido, sin limitarse a ello, las soluciones BYD, los servicios BYD, los materiales BYD y la Documentación, independientemente de si esas funcionalidades, productos, medios, sistemas y/o procesos mejorados son, en su totalidad o en parte, congruentes, parecidos y/o comparables con cualquier proceso empresarial que sea propiedad del Cliente. El Cliente acepta no emprender ninguna acción que pueda limitar la venta, la asignación, la concesión de licencias o el uso por parte de SAP de sus propios servicios y software, o modificaciones o mejoras de estos.

3.11 Auditorías/Inspecciones

Para garantizar el cumplimiento con los términos y las condiciones de este Acuerdo respecto a cualquier material BYD que el Cliente utilice en su sitio, SAP, un auditor tercero asignado por SAP y/o un proveedor de software tercero de SAP tendrá derecho a inspeccionar las instalaciones del Cliente en la que se encuentren los materiales BYD. Cualquier inspección deberá realizarse durante el horario laboral habitual (en la ubicación donde se encuentren los materiales BYD) y notificarse con al menos diez (10) días de anticipación, y de forma que no interfiera de forma injustificada con las operaciones del Cliente.

3.12 Funcionalidad piloto, uso de la interfaz y concesión de licencias de Add-on de SAP

3.12.1 SAP podrá ofrecer y el Cliente podrá decidir aceptar el acceso a una funcionalidad que no esté disponible de forma general y no esté validada, ni su calidad esté garantizada de conformidad con los procesos estándar de SAP (“**Funcionalidad piloto**”). La finalidad de este acceso es permitir al Cliente probar la funcionalidad con su funcionamiento empresarial estándar y proporcionar a SAP feedback sobre esas pruebas. La Funcionalidad piloto está descrita como tal en la Documentación. Cualquier uso de la Funcionalidad piloto está sujeta a un acuerdo independiente entre el Cliente y SAP. Cualquier uso productivo de la funcionalidad piloto

es exclusivamente a riesgo del Cliente. SAP no garantiza la precisión y la integridad de la funcionalidad piloto, y SAP no será responsable de los errores o daños causados por el uso de la funcionalidad piloto, excepto si ese daño lo causa SAP de forma intencionada o por negligencia grave.

3.12.2 El uso de las interfaces BYD por parte del Cliente está sujeto a un acuerdo independiente entre el Cliente y SAP que estará sujeto a honorarios adicionales.

3.12.3 SAP podrá proporcionar funcionalidades adicionales del Cliente para las Soluciones SAP BYD ofreciendo los Add-ons de SAP que se ponen a disposición a través de una página web específica. El Cliente reconoce y acepta que los Add-ons de SAP solamente se pueden licenciar mediante un proceso de contratación electrónica y el Cliente acepta de forma expresa la validez y exigibilidad de cualquier contrato que el Cliente y SAP hayan aceptado a través de ese proceso de contratación electrónica.

3.13 Aspectos varios

3.13.1 SAP tendrá derecho a realizar o autorizar cualquier anuncio público o privado de que las partes han formalizado un Acuerdo de solución SAP BYD y a citar al Cliente en su material promocional y publicitario y en los comunicados de prensa como referencia para el suministro de soluciones SAP BYD, materiales SAP y/o servicios SAP BYD, siempre y cuando SAP haya informado al Cliente de ello por escrito y el Cliente no haya manifestado su desacuerdo dentro de las dos (2) semanas posteriores a la notificación. Esto incluye, sin limitarse a ello, el derecho a usar las marcas comerciales y los logotipos del Cliente para esta finalidad.

3.13.2 El Cliente solamente tiene derecho a ceder sus derechos en virtud del Acuerdo de solución SAP BYD con el previo consentimiento escrito de SAP.

3.13.3 Cualquier modificación del Acuerdo de solución SAP BYD no será vinculante para las partes salvo que se exponga por escrito de forma explícita que modifica el Acuerdo de solución SAP BYD. Esto también se aplica a la cancelación de este requisito.

3.13.4 Cualquier disputa derivada o relacionada con el Acuerdo de solución SAP BYD se someterá a la jurisdicción de Ciudad de México. Sin embargo, SAP conserva el derecho de demandar al Cliente en el lugar de su domicilio social.

3.13.5 El Acuerdo de solución SAP BYD se regirá e interpretará por las leyes de Ciudad de México sin referencia al Convenio de las Naciones Unidas sobre la Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).

3.13.6 En caso de que cualquiera de las disposiciones del Acuerdo de solución SAP BYD sea o llegue a ser nula, la validez del resto de disposiciones no quedará afectada. En su lugar, deberá añadirse una disposición cuyo contenido sea parecido al de la disposición nula según sea posible, y que sea legal, válida y exigible.

Lo mismo se aplicará si el Acuerdo de solución SAP BYD contiene cualquier vacío u omisión. Las partes acuerdan encontrar una disposición que solvente ese vacío o esa omisión de la forma más cercana a lo que las partes habrían acordado, siguiendo el espíritu de todo el Acuerdo de solución SAP BYD, en caso de que hubieran considerado ese aspecto con anterioridad.

3.13.7 Las soluciones SAP BYD, los materiales SAP y los servicios SAP BYD están sujetos, en concreto, a la legislación y a las normativas en material de control a la exportación de Alemania, la Comunidad Europea y/o Estados Unidos. El Cliente reconoce su obligación de garantizar que sus exportaciones relacionadas con el uso del Cliente de las soluciones SAP BYD, los materiales SAP y/o los servicios SAP BYD cumplen con toda la legislación y las normativas locales, estatales, nacionales e internacionales aplicables y son conformes a los términos del Acuerdo de SAP BYD.

3.13.8 Todas las notificaciones o reportes de conformidad con el Acuerdo de solución SAP BYD se proporcionarán bien por escrito o mediante el proceso electrónico que SAP indique, y se considerarán debidamente realizadas cuando se entreguen a la dirección correspondiente que figura en el Acuerdo de solución SAP BYD o siguiendo el proceso electrónico.

3.13.9 El Acuerdo de SAP BYD constituye la declaración completa y exclusiva del acuerdo entre SAP y el Cliente, y todas las declaraciones, negociaciones y escritos anteriores quedan reemplazados por el Acuerdo de solución SAP BYD. El Acuerdo de SAP BYD prevalecerá por encima de cualquier término o condición que entre en conflicto o que sea inconsistente que aparezca en cualquier orden de compra u otro documento que el cliente proporcione a SAP.

Apéndice a los GTC:
ANEXO DE SERVICIOS DE SOPORTE PARA SOLUCIONES SAP BUSINESS BYDESIGN

Este Anexo de servicios de soporte para Soluciones SAP Business ByDesign ("**Anexo de soporte**") describe los servicios de soporte que SAP presta a las Soluciones SAP Business ByDesign ("**BYD**") **de conformidad con los términos y condiciones del Acuerdo de Solución SAP Business ByDesign, incluido cualquier documento al que se haga referencia en el presente.**

1. Aplicabilidad

Este Anexo de soporte controla la prestación de servicios de soporte y mantenimiento a SAP BYD por parte de SAP a Clientes de SAP que han suscrito un Acuerdo de Solución SAP Business ByDesign.

2. Servicios de soporte

Soporte en casos de funcionamiento inadecuado de las Soluciones SAP BYD SAP ofrecerá soporte ante cualquier funcionamiento inadecuado relacionado con la Solución SAP BYD (cada uno de ellos considerado una "**Incidencia**"). El Cliente debe reportar las Incidencias a través de la funcionalidad que SAP pone a su disposición como parte de la Solución SAP BYD (o cualquier otro canal de soporte que SAP ofrezca). Se aplican los siguientes niveles de servicio:

Prioridad de la Incidencia	**Definición**	**Disponibilidad de soporte**	**Idioma del soporte**	**Tiempo de respuesta inicial**
Muy alta	El problema tiene consecuencias muy graves para las transacciones empresariales más importantes y no puede realizarse el trabajo urgente. La Incidencia requiere una atención inmediata porque su mal funcionamiento causa pérdidas graves.	24 horas x 7 días a la semana.	Inglés, salvo: de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas hora local: idioma local	Respuesta inicial de SAP dentro de las 4 horas posteriores a la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente dentro del tiempo de respuesta inicial para aclarar el impacto empresarial e iniciar el proceso de resolución.
Alta	Una transacción empresarial no funciona y no se pueden realizar las tareas necesarias. La Incidencia requiere una atención rápida porque el mal funcionamiento puede alterar todo el flujo empresarial productivo.	De lunes a viernes de 9 a 17 horas Hora local (según lo definido en la Solicitud de pedido aplicable)	idioma local (aplicable a la ubicación del Cliente)	Respuesta inicial de SAP dentro de los 3 días posteriores a la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente dentro del tiempo de respuesta inicial para aclarar el impacto empresarial e iniciar el proceso de resolución.
Media	Una transacción empresarial no funciona como se esperaba con consecuencias menores para el funcionamiento productivo.			Tiempo de respuesta razonable según la Incidencia (normalmente dentro de los 4 días posteriores).* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente para aclarar el impacto empresarial y evaluar la Incidencia.
Baja	El mal funcionamiento solamente tiene pocos efectos o ninguno sobre las transacciones empresariales.			Tiempo de respuesta razonable según la Incidencia.*
* La recepción de la incidencia en SAP se confirmará mediante respuesta por correo electrónico para todas las incidencias enviadas en línea (la respuesta de correo electrónico se envía dentro de los 15 minutos posteriores a la recepción de la Incidencia por parte de SAP).				

En el caso de que el Cliente haya optado por Private Edition, se aplica el siguiente SLA:

Prioridad de las Incidencias	Definición	Disponibilidad de soporte	Idioma del soporte	Tiempo de respuesta inicial
Muy alta	El problema tiene consecuencias muy graves para las transacciones empresariales más importantes y no puede realizarse el trabajo urgente. La Incidencia requiere una atención inmediata porque su mal funcionamiento causa pérdidas graves.	24 horas x 7 días a la semana.	Inglés, salvo: de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas hora local: idioma local	Respuesta inicial de SAP dentro de la hora posterior a la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente dentro del tiempo de respuesta inicial para aclarar el impacto empresarial e iniciar el proceso de resolución.
Alta	Una transacción empresarial no funciona y no se pueden realizar las tareas necesarias. La Incidencia requiere una atención rápida porque el mal funcionamiento puede alterar todo el flujo empresarial productivo.			Respuesta inicial de SAP dentro de las 4 horas posteriores a la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente dentro del tiempo de respuesta inicial para aclarar el impacto empresarial e iniciar el proceso de resolución.
Media	Una transacción empresarial no funciona según lo previsto y ello tiene consecuencias leves en las operaciones productivas.	De lunes a viernes de 9 a 17 horas Hora local (según lo definido en la Solicitud de pedido aplicable)	idioma local (aplicable a la ubicación del Cliente)	Tiempo de respuesta razonable según la Incidencia (normalmente dentro de los 4 días posteriores).* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente para aclarar el impacto empresarial y evaluar la Incidencia.
Baja	El mal funcionamiento solamente tiene pocos efectos o ninguno sobre las transacciones empresariales.			Tiempo de respuesta razonable según la Incidencia.*
Para Incidencias con prioridad Muy alta se proporcionará una acción correctora dentro de las cuatro (4) horas (resolución del conflicto o plan de acción). * La recepción de la incidencia en SAP se confirmará mediante respuesta por correo electrónico para todas las incidencias enviadas en línea (la respuesta de correo electrónico se envía dentro de los 15 minutos posteriores a la recepción de la Incidencia por parte de SAP).				

Cambios del software SAP aplicará de manera proactiva actualizaciones de software, nuevas versiones y parches durante las ventanas de mantenimiento definidas. Por el presente, el Cliente garantiza a SAP el permiso a realizar copias del sistema o los sistemas del Cliente con el objetivo de comprobar los cambios del sistema anteriormente mencionados y los procesos necesarios para implementar dichos cambios de software. Una vez finalizadas dichas comprobaciones, SAP deberá borrar de manera inmediata cualquier copia del sistema del cliente. En el caso de que se deba aplicar un cambio de software fuera de una ventana de mantenimiento, SAP se lo notificará al Cliente por adelantado.

3. Obligaciones del Cliente/Condiciones previas

Como condición previa para recibir los servicios de soporte de conformidad con lo descrito en el anterior Apartado 2, el Cliente debe cumplir las siguientes obligaciones:

Usuarios clave El Cliente debe identificar, como mínimo, a un Usuario Designado como "Usuario clave" responsable de la gestión de todas las tareas de la Solución SAP BYD relacionadas con las actividades empresariales del Cliente. En el Business Center se encuentra disponible una descripción detallada de las tareas del Usuario clave.

Finalización de las Actividades de puesta en funcionamiento Todas las Actividades de puesta en funcionamiento descritas en la Solicitud de pedido de las Soluciones SAP Business ByDesign deben ser completadas por el Cliente. En especial, todas las Incidencias con prioridad Muy alta y Alta deben cerrarse.

Exploración de la Ayuda integrada y los Foros de ByD

En los casos de Incidencias, el Cliente debe realizar todos los esfuerzos razonables para explorar la ayuda integrada, la base de conocimientos de soporte de SAP y los foros de ByD para buscar soluciones ya documentadas.

Persona de contacto de habla inglesa En el caso Incidencias de todas las prioridades en los que el idioma de soporte sea inglés, el Cliente debe garantizar que tiene a una persona de contacto de habla inglesa para las comunicaciones con SAP.

Soporte remoto En el caso de que SAP necesite acceder de forma remota a cualquiera de los sistemas del Cliente, por ejemplo, a través del uso compartido de una aplicación, el Cliente garantiza a SAP por el presente el permiso para dicho acceso remoto. Además, el Cliente debe nombrar a una persona de contacto que, si fuera necesario, garantice a SAP los derechos de acceso que resulten necesarios.