



Termes et conditions complémentaires
de SAP Afaria, Cloud Edition

SAP et le Client ont conclu un contrat pour l'achat de certains produits et services SAP (le "Contrat"), dans le cadre duquel le Client fait l'acquisition de SAP Afaria, Cloud Edition. SAP Afaria, Cloud Edition est réputé faire partie du Service (tel que défini dans les Conditions Générales des services SAP Cloud) et est fourni en vertu des termes et conditions dudit Contrat. Le Contrat comprend un Bon de commande, les Conditions Générales des Services SAP Cloud (CG), les présents termes et conditions complémentaires (le "Supplément") et toute Annexe dont il est fait mention dans les documents susmentionnés. Le présent Supplément et toute modification du Contrat apportée par les présentes s'appliquent uniquement à SAP Afaria, Cloud Edition et à aucun autre produit ou service SAP.

1. Utilisation du Service Cloud

(a) Le Service inclut SAP Afaria, Cloud Edition sur lequel le Client peut gérer ses Terminaux mobiles (tel que défini à l'article 2 ci-dessous) pour ses employés et ses contractants, et les employés et les contractants peuvent les gérer pour les Sociétés affiliées du Client. Le Service inclut également l'accès au portail en libre-service par le biais duquel le Client peut accéder aux fonctionnalités administratives de SAP Afaria, Cloud Edition pour réaliser les tâches administratives et obtenir des informations sur le Service.

(b) Si le Service nécessite l'intégration d'une application sur site, le Client doit obtenir les licences applicables en contractant une licence sur site distincte pour accéder auxdites applications sur site par le biais du Service.

(c) Le Client comprend et admet que certaines parties du Service sont fournies par des sous-traitants de SAP et leurs fournisseurs. SAP est uniquement responsable de l'exécution de ses obligations dans le cadre du présent Contrat, qu'elles soient exécutées intégralement ou en partie par SAP, ses Sociétés affiliées, leurs sous-traitants ou leurs fournisseurs. Le Client n'a aucun recours, et ne peut déposer aucune réclamation contre tout sous-traitant de SAP ou toute Société affiliée de SAP, ou contre tout fournisseur desdits sous-traitants, à l'égard de toute responsabilité ou obligation qui incombe à SAP dans le cadre du présent Contrat.

(d) SAP Mobile App Protection by Mocana est un composant facultatif du Service soumis à une redevance distincte. Le Client doit acheter un abonnement SAP Afaria, Cloud Edition pour un nombre minimum de vingt-cinq (25) Terminaux mobiles pour pouvoir s'abonner à SAP Mobile App Protection by Mocana. Le Client est autorisé à distribuer des applications mobiles prêtes à l'emploi à l'aide du Service pour Terminaux mobiles à hauteur du nombre total de Terminaux mobiles pour lesquels un abonnement à SAP Mobile App Protection by Mocana est souscrit.

2. Redevances. Les redevances pour le Service dépendent du nombre de Terminaux mobiles commandés dans le cadre du Bon de commande. Si le nombre de Terminaux mobiles enregistrés avec le Service est supérieur au nombre de Terminaux mobiles commandés, le Client devra s'acquitter des redevances liées à l'utilisation excessive conformément aux CG.

3. Périodes de maintenance

SAP peut utiliser les périodes de maintenance suivantes pour des temps d'indisponibilité planifiés :

Périodes de maintenance	
Périodes de maintenance régulière	Toutes les deux semaines, lors des semaines civiles impaires (par exemple semaines civiles 1, 3, 5, etc.), le samedi matin de 2 h à 10 h EST.
Montées de version majeures	Jusqu'à 4 fois par an du vendredi 22 h au lundi 3 h, <u>Heure locale (*)</u> . SAP s'engage à informer le Client en temps voulu par avance (par e-mail ou par tout autre moyen électronique)
(*) Heure locale	UTC-5, Amériques ; UTC +2, Europe ; UTC +8, APA.

4. Maintenance. La Maintenance pour le Service est décrite dans l'Annexe 1 du présent Supplément.

5. Protection des données. Le Service est soumis aux conditions de "Confidentialité et sécurité des données" joint au Bon de commande.

Annexe 1
aux
termes et conditions complémentaires de
SAP Afaria Cloud

Services de maintenance pour SAP Afaria Cloud

Le présent document ("Document sur les services de maintenance") décrit les services de maintenance fournis par SAP pour SAP Afaria Cloud.

1. Conditions d'application

Le présent Document sur les services de maintenance régit la prestation de services de support et de maintenance fournis au Client par SAP dans le cadre du Service.

2. Services de maintenance

Maintenance pour les dysfonctionnements

SAP assurera une maintenance pour tous les dysfonctionnements relatifs au Service (chacun constituant un "Incident"). La maintenance des applications personnalisées n'est pas incluse. Les incidents devront être rapportés par le Client au moyen de la fonction d'aide mise à disposition par SAP (ou par tout autre canal de maintenance fourni par SAP). Si SAP a besoin d'accéder à distance à l'un des systèmes du Client, par exemple par le partage d'application, le Client concède par les présentes à SAP l'autorisation de procéder à un tel accès à distance. Les priorités d'Incident suivantes sont applicables :

Priorités des Incidents	Définition	Disponibilité de la maintenance	Langue de la maintenance	Délai d'intervention initial
Très élevée	Le dysfonctionnement a des conséquences très sérieuses sur des opérations internes importantes et empêche de mener à bien un travail urgent. L'Incident requiert une attention immédiate, le dysfonctionnement pouvant provoquer des pertes graves.	24 heures sur 24 7 jours sur 7	Anglais, sauf du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, Heure locale : anglais, allemand	Intervention initiale de SAP sous 4 heures après confirmation.* SAP tentera de contacter le client dans les limites du délai d'intervention initial pour mieux comprendre les impacts sur l'activité du client et lancer un processus de résolution.
Élevée	Une opération interne ne fonctionne pas, empêchant la réalisation des tâches requises. L'Incident requiert une attention rapide car le dysfonctionnement est susceptible de perturber l'ensemble des activités de production.	Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, Heure locale (telle que définie plus bas)	Anglais, allemand	Intervention initiale de SAP dans les 3 jours suivant la confirmation.* SAP tentera de contacter le client dans les limites du délai d'intervention initial pour mieux comprendre les impacts sur l'activité du client et lancer un processus de résolution.
Moyenne	Une opération interne ne fonctionne pas comme souhaité, engendrant des conséquences mineures pour les activités de production.			Délai d'intervention raisonnable en fonction de l'Incident (généralement sous 4 jours).* SAP tentera de contacter le client pour mieux comprendre les impacts sur l'activité du client et évaluer l'incident.
Faible	Le dysfonctionnement a peu ou pas d'effet sur les opérations internes.			Délai d'intervention raisonnable en fonction de l'Incident.*

*SAP confirmera la réception de l'Incident par e-mail pour tous les incidents soumis en ligne.

Le terme Heure locale désigne le fuseau horaire dans lequel se trouve l'Utilisateur Nommé du Client disposant de droits administratifs lors de la soumission de la demande de maintenance.

Modification des progiciels

SAP appliquera de manière proactive les mises à jour et correctifs progiciels au cours des périodes de maintenance définies. S'il s'avère nécessaire d'appliquer un correctif en dehors d'une période de maintenance, SAP en avertira le Client par avance.

3. Obligations et Conditions préalables applicables au Client

Comme condition préalable pour bénéficier des services de maintenance décrits à l'article 2 ci-dessus, le Client doit remplir les obligations suivantes :

Utilisateurs principaux

Le Client doit identifier au moins un Utilisateur Nommé parlant anglais comme "Utilisateur principal". L'Utilisateur principal est responsable de la gestion de toutes les tâches du Service relatives à l'activité du Client, telles que :

- (i) Assurer la maintenance auprès des utilisateurs finaux et gérer leurs Incidents. Cela inclut une recherche des solutions connues dans la documentation disponible et une liaison permanente avec le service de maintenance SAP en cas de nouveaux problèmes.
- (ii) Gérer les tâches d'arrière-plan et la distribution des tâches de l'entreprise entre les utilisateurs.
- (iii) Gérer et surveiller les connexions aux systèmes tiers du Client (le cas échéant), tels que les e-mails, les fax, les imprimantes.
- (iv) Apporter une assistance pour l'adaptation potentielle du Service.

Exploration des outils d'aide autonome

En cas d'Incident, le Client s'engage à déployer des efforts raisonnables pour explorer les outils d'aide autonome afin de trouver des solutions déjà documentées.

Maintenance à distance

Dans l'éventualité où SAP aurait besoin d'accéder à distance à l'un des systèmes du Client, par exemple par un partage d'application, le Client autorise par les présentes SAP à procéder audit accès à distance. En outre, le Client désigne un interlocuteur qui accordera à SAP les droits d'accès requis, si nécessaire.