

## ANEXO SAP ENTERPRISE SUPPORT (“Anexo”)

Na eventualidade de alguma ou algumas das disposições do presente Anexo serem tidas como contraditórias face ao disposto no Contrato, , seus anexos, apêndices, pedidos de encomenda ou quaisquer outros documentos anexos ou incorporados ao presente Contrato deverão prevalecer as disposições previstas no Anexo, o qual tem por objecto regular a prestação, por parte da SAP, dos serviços de manutenção que se encontram definidos abaixo (“SAP Enterprise Support”), para todo o Software SAP licenciado ao Licenciado pela SAP ao abrigo do Contrato (software esse daqui em diante designado por “Enterprise Support Solutions”), com exclusão do Software SAP ao qual se apliquem acordos específicos de manutenção.

### 1. Definições:

- 1.1. **“Go-Live”** (Entrada em Produção): Designa o período a partir do qual, após a implementação das “Enterprise Support Solutions” ou de um *upgrade* dessas mesmas “Enterprise Support Solutions”, as “Enterprise Support Solutions” podem ser utilizadas pelo Licenciado, para processamento de dados reais em modo operativo e para as operações internas de negócio do Licenciado;
- 1.2. **“Licensee Solution(s)”** (Soluções do Licenciado): Designa as “Enterprise Support Solutions” e qualquer outro software de terceiros licenciado ao Licenciado, desde que o mesmo seja utilizado em conjunto com as “Enterprise Support Solutions”;
- 1.3. **“Production System”** (Sistema Produtivo) : Designa um sistema activo da SAP, utilizado para operações produtivas relacionadas com as operações internas de negócio do Licenciado, e onde os dados do Licenciado são guardados;
- 1.4. **“SAP Software Solution(s)”**: Designa um grupo de um ou múltiplos Sistemas Produtivos que utilizam Software SAP e que se centram num específico aspecto funcional do negócio do Licenciado. Detalhes e exemplos adicionais poderão ser encontrados no SAP Service Marketplace (conforme especificado na Nota SAP 1324027 ou em qualquer posterior Nota SAP que venha a substituir a Nota SAP 1324027);
- 1.5. **“Service Session”** (Sessão de Serviço): Designa uma sequência de tarefas e actividades de suporte levadas a cabo por via remota, por forma a recolher informação relativa a um incidente. Tal recolha de informação far-se-á por via de entrevista ou análise num Sistema Produtivo, processo esse que deverá ser concluído com a elaboração de uma lista de recomendações. Uma Sessão de Serviço poderá decorrer de forma manual, em regime de self-service ou de modo totalmente automatizado.
- 1.6. **“Top-Issue”**: Designa os assuntos e/ou falhas identificadas como prioritárias, em conjunto pela SAP e pelo Licenciado, de acordo com os critérios *standard* da SAP que (i) possam colocar em risco o “Go-Live” de um sistema pré-produtivo ou (ii) ter um impacte significativo num Sistema Produtivo.
- 1.7. **Horário de Expediente**: Designa o período de trabalho (8.00 a.m. até 6.00 p.m.) durante os dias úteis, ou seja de segunda a sexta-feira, sem incluir os dias feriados em vigor no local dos escritórios da SAP.

2. **Âmbito do SAP Enterprise Support.** O Licenciado poderá requerer à SAP qualquer serviço SAP Enterprise Support – na medida em que a SAP preste tais serviços no Território para o qual é solicitado – O SAP Enterprise Support abrange o seguinte:

#### Aperfeiçoamento Contínuo e Inovação

- Novas versões do software das “Enterprise Support Solutions” licenciadas, assim como ferramentas e procedimentos para *upgrades*.
- “Support Packages” – pacotes de correcção para reduzir o esforço na implementação de correcções únicas. Os “Support Packages” podem incluir também correcções que possibilitem a adaptação de funcionalidades existentes às alterações ou requisitos legais,.
- A SAP poderá disponibilizar, para versões das principais aplicações do SAP Business Suite 7 (desde o SAP ERP 6.0 até às versões SAR CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0, e SAP PLM 7.0 disponibilizados em 2008), funcionalidades melhoradas e/ou inovações através de pacotes de desenvolvimento (enhancement packages) ou outros meios disponíveis. Durante a fase de manutenção standard, a actual prática da SAP passa por disponibilizar, em cada ano civil, um pacote de desenvolvimento ou outro meio de actualização.
- *Updates* tecnológicos para suportar sistemas operativos e bases de dados de terceiros. Código de origem ABAP disponível para as aplicações de Software SAP e módulos de função adicionalmente disponibilizados e suportados.
- Suporte à gestão de alterações/modificações no “Enterprise Support Solutions”, tais como modificações na configuração ou actualizações de software, é feita, por exemplo, com materiais de conteúdo e informação, ferramentas para cópias de cliente e de entidades e, ainda, através de ferramentas de comparação de parametrizações.
- A SAP disponibiliza ao Licenciado, por cada ano civil, até cinco dias de serviço de suporte remoto levado a cabo pelos arquitectos da solução SAP:
  - por forma a permitir ao Licenciado melhor avaliar as capacidades inovativas do mais recente pacote de desenvolvimento da SAP e, bem assim, melhor rentabilizar tais inovações no processo de negócio do Licenciado.
  - por forma a oferecer ao aconselhamento ao Licenciado, através de sessões de transferência de conhecimento, com duração de um dia, para determinadas aplicações/software SAP ou componentes de “Global Support Backbone”. Actualmente, o conteúdo e as datas da sessões encontram-se previstas em <http://service.sap.com/enterprisesupport>. A marcação das sessões, a sua disponibilidade e metodologia de entrega encontram-se sob o exclusivo critério da SAP.
- Como parte integrante do SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP concede ao Licenciado acesso a “self services” guiados, ajudando assim o Licenciado a otimizar a gestão de soluções técnicas de “Enterprise Support Solutions” seleccionadas.
- O conteúdo e as linhas gerais da configuração para as “Enterprise Support Solutions” encontram-se normalmente disponíveis através do SAP Solution Manager Enterprise Edition. Boas Práticas para “SAP System Administration” e para “SAP Solution operations for SAP Software”.
- Conteudos sobre configuração e operações SAP, que recebem suporte como parte integrante das “Enterprise Support Solutions”.
- O conteúdo, as ferramentas e a descrição dos processos para o “SAP Application Lifecycle Management” fazem parte da “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, das “Enterprise Support Solutions” e/ou da documentação aplicável às “Enterprise Support Solutions”.

#### Serviço de Suporte Especializado para Enhancement Packages (Pacotes de Desenvolvimento) e outros Updates do Software SAP

A SAP presta serviços de verificação remota, operados por peritos em soluções SAP, que consistirão em análises das modificações planeadas ou já existentes e identificação possíveis conflitos entre o código à medida do Licenciado e os pacotes de desenvolvimento e outras actualizações das Enterprises Support Solutions. Cada verificação incidirá sobre uma modificação específica de um dos componentes do processo fundamental do negócio do Licenciado. O Licenciado terá direito a receber, por cada ano civil e SAP Software Solution, dois serviços de uma das seguintes categorias:

- **Modification Justification:** Com base na documentação solicitada pela SAP relativa ao âmbito e projecto de uma modificação à medida planeada ou já existente que o Licenciado tenha posto à disposição da SAP através do SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identificará a funcionalidade standard das “Enterprise Support Solutions” que poderá preencher os requisitos e necessidades do Licenciado (para mais detalhes consulte <http://service.sap.com/>).
- **Custom Code Maintainability:** Com base na documentação solicitada pela SAP relativa ao âmbito e projecto de uma modificação à medida planeada ou já existente que o Licenciado tenha posto à disposição da SAP através do SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identificará quais os user exits (saídas de utilizador) e quais os serviços disponíveis que poderão permitir uma separação entre o código à medida e o código da SAP (para mais detalhes consulte <http://service.sap.com/>).

#### Global Support Backbone

- “SAP Service Marketplace” – Base de dados de conhecimento e Portal da SAP de transferência de conhecimento, nas quais a SAP disponibiliza diversos conteúdos e serviços exclusivamente aos licenciados e parceiros da SAP.
- SAP Notes no SAP Service Marketplace documentam erros de software e contêm informação respeitante ao modo de eliminar, evitar ou contornar tais erros. SAP Notes poderão conter correcções de código que os licenciados poderão implementar no seu sistema SAP. SAP Notes também documentam outros problemas ou questões do Licenciado, assim como soluções recomendadas (por exemplo, parâmetros de customização).
- SAP Note Assistant – Ferramenta para instalação de correcções e melhorias específicas para componentes do Software SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – Para mais informações, deverá ser consultada a Cláusula 2.4.

#### Mission Critical Support

- **Global Message Handling da SAP** – Processamento a nível mundial das mensagens pela SAP, para problemas relacionados com as “Enterprise Support Solutions”, incluindo acordos de “Service Level Agreement” para Tempo de Reacção Inicial (*Initial Reaction Time*) e Acções Correctivas (*Corrective Action*) (conforme descrito na Cláusula 2.1.1 e 2.1.2).
- SAP Support Advisory Center – conforme descrito na Cláusula 2.2.
- *Continuous Quality Check* – conforme descrito na Cláusula 2.3.
- Processos de escalagem global e Root Cause Analysis (diagnóstico de incidências) nas incidências em regime 24x7 — conforme descrito na Cláusula 2.1.1.
- **Root Cause Analysis para código à medida** — A SAP presta este serviço de diagnóstico de incidências (Root Cause Analysis) para Código à medida do Licenciado, desenvolvido através da plataforma de desenvolvimento de SAP (SAP Development Workbench), de acordo com o procedimento de Global Message Handling da SAP Tratamento global de mensagens da SAP e os Service Level Agreements (SLA) previstos nas cláusulas: 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, serviço este que se aplica unicamente às Mensagens de Suporte de Prioridade 1 (“Muito Alta”) e Prioridade 2 (“Alta”). Se o código do Licenciado estiver documentado de acordo com as regras da SAP vigentes em cada momento (as quais podem ser consultadas em <http://service.sap.com/>), a SAP poderá proporcionar orientação ao Licenciado, no que respeita à resolução do problema.

#### Outros Componentes, Metodologias, Conteúdos e Participação na Comunidade SAP

- Componentes e agentes de monitorização para sistemas – Aptos para fazer um seguimento dos recursos disponíveis, obter informação sobre o estado actual dos sistemas das “Enterprise Support Solutions” (por exemplo com o serviço “SAP EarlyWatch Alert”).
- Testes preconfiguradas e casos de testes – Entregam-se, habitualmente sobre a plataforma do SAP Solution Manager Enterprise Edition. O SAP Solution Manager Enterprise Edition assiste o licenciado na realização dos testes através das funcionalidades que tem actualmente incorporadas.
  - Test Administration para as “Enterprise Support Solutions”.
  - Quality Management para a gestão de Quality-Gates.
  - Ferramentas disponibilizadas pela SAP para a realização de testes de forma automática.
  - Ferramentas disponibilizadas pela SAP para suportar a optimização dos testes de regressão (alcance), ferramentas que identificam e dão suporte aos processos de negócio que foram afectados por uma alteração planeada numa das soluções do Enterprise Support e gerando tanto recomendações como planos de testes sobre o alcance dos testes.
- Conteúdos e ferramentas suplementares para ajudar a aumentar a eficiência, tais como Metodologias de Implementação e procedimentos *standard* (por exemplo, Boas Práticas, Manuais de Implementação (*Implementation Guide* - IMG), Parâmetros de Configuração de Negócio (*Business Configuration* - BC) e Customização de Monitorização).
- Guias disponíveis através do “SAP Service Marketplace” que podem incluir processos de implementação e de operações e conteúdos, com o objectivo de reduzir custos e riscos, através de processos standard que incluem:
  - End-to-End Solution Operations: ajuda o Licenciado a optimizar as operações das suas soluções de Software SAP.
  - Metodologia Run SAP: assiste o licenciado na gestão das suas aplicações, das operações dos processos empresariais e na administração da plataforma tecnológica do SAP NetWeaver que inclui os seguintes conteúdos:
    - Os standards SAP para as operações das soluções.
    - O guia Run SAP para implementar as operações das suas soluções.
    - Ferramentas entre as quais se encontra a plataforma SAP Solution Manager Enterprise Edition (mais informação sobre a metodologia Run SAP em <http://service.sap.com/runsap>).
- Participação na comunidade de clientes e parceiros da SAP (através do SAP Service Marketplace), a qual fornece informação sobre as melhores práticas empresariais, oferta de serviços, etc.

**2.1. Global Message handling e Service Level Agreement (SLA).** Quando da comunicação de um problema, a SAP deverá prestar apoio ao Licenciado, fornecendo informação sobre como remediar, evitar ou contornar erros. O principal meio de suporte será a infra-estrutura de suporte disponibilizada pela SAP para a cooperação na resolução de problemas. O Licenciado pode enviar mensagens de erro a qualquer altura do dia ou da noite, todos os dias da semana. Qualquer pessoa envolvida no processo de resolução da mensagem pode, a qualquer altura, consultar o estado da mesma. Por forma a obter informação adicional sobre prioridade de mensagens, consulte a Nota SAP 67739.

Em casos excepcionais, o Licenciado também poderá contactar a SAP por telefone. Para tal contacto, a SAP requer que o Licenciado providencie um acesso remoto tal como especificado na Cláusula 3.2 (iii).

Os seguintes “Service Level Agreements” (“SLA” ou “SLAs”) aplicam-se a todas as mensagens recebidas que a SAP aceite classificar como de prioridade 1 ou 2 e que preencham os pré-requisitos enunciados em seguida. Tais SLAs deverão entrar em vigor no primeiro trimestre completo após a Data de Assinatura deste documento. Para efeitos do presente documento, consideram-se “Trimestres” os períodos de três meses que terminam a 31 de Março, 30 de Junho, 30 de Setembro e 31 de Dezembro.

#### **2.1.1. SLA para Tempo de Reacção Inicial:**

Significa que a SAP oferece uma resposta qualificada num prazo definido: nas mensagens de prioridade 1 (Very High), o tempo médio mede-se em tempo real; mensagens de prioridade 2 (Alta), o tempo mede-se segundo o Horário de Expediente (cláusula 1.7).

##### **a. Mensagens de Suporte de Prioridade 1 (“Very High”).**

A SAP estabelece um Tempo de Reacção Inicial de uma (1) hora a partir do momento em que a SAP recebe a(s) mensagem(ns) de Prioridade 1 após a sua recepção (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana). A mensagem é classificada como de prioridade 1, se o problema tiver consequências muito graves, que afectem tanto as transacções habituais do negócio como as urgentes, impedindo levar a cabo tarefas críticas para o negócio. Isto é geralmente causado pelas seguintes circunstâncias: completa falha ou paragem do sistema, erros de funcionamento que afectam as principais funções do Sistema Produtivo ou “Top Issues”.

##### **b. Mensagens de Suporte de Prioridade 2 (“High”).**

A SAP estabelece um Tempo de Reacção Inicial de quatro (4) horas a partir do momento em que a SAP recebe a(s) mensagem(ns) de Prioridade 2 após a sua recepção (dentro do horário de expediente, especificado na cláusula 1.7). A mensagem é classificada como de prioridade 2, se as transacções habituais do negócio num Sistema Produtivo se encontrarem gravemente afectadas e tarefas necessárias não puderem ser executadas, em consequência da inoperabilidade ou incorrecções de funções no sistema SAP, necessárias à execução de tais transacções e/ou tarefas.

#### **2.1.2. SLA para Acção Correctiva em Mensagens de Suporte de Prioridade 1 (Very High):**

A SAP providenciará uma solução, uma alternativa ou um plano de acção para a resolução (“Acção Correctiva”) da mensagem de Suporte de Prioridade 1 do Licenciado num prazo de quatro (4) horas após a respectiva recepção (no regime de vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) - (“SLA para Acção Correctiva”). Na eventualidade de a SAP providenciar um plano de acção para o Licenciado, aquele deverá incluir os seguintes elementos: (i) situação do processo de resolução do problema; (ii) passos seguintes planeados pela SAP e as pessoas responsáveis designadas por esta; (iii) cooperação/acção necessária por parte do Licenciado na prestação de suporte ao processo de resolução; (iv) na medida do possível, os prazos previstos para as acções a tomar pela SAP; e (v) dia e hora em que se realizará, por parte da SAP, a próxima discussão do ponto de situação sobre o processo de resolução do problema. As informações subsequentes deverão incluir os seguintes pontos: resultados das acções levadas a cabo, os passos seguintes planeados e o dia e a hora da próxima informação sobre o estado de resolução do problema. O SLA para Acção Correctiva refere-se apenas à parcela de tempo no período de processamento durante o qual a mensagem está a ser processada pela SAP (*Processing Time*). O Período de Processamento (*Processing Time*) não inclui o período durante o qual a mensagem se encontra em estado de “Partner Action”, “Customer Action” ou “SAP Proposed Solution”, considerando que (a) o estado de “Customer Action” significa que a mensagem foi entregue ao Licenciado; e (b) o estado de “SAP Proposed Solution” significa que a SAP forneceu uma Acção Correctiva, conforme expressamente referido no presente documento. O SLA para Acção Correctiva considerar-se-á cumprido se, dentro de quatro horas do Período de Processamento, a SAP tiver proposto uma solução (estado “SAP Proposed Solution”), uma alternativa ou um plano de acção, ou ainda se o Licenciado concordar em reduzir a prioridade da mensagem.

#### **2.1.3. Pré-Requisitos e Exclusões:**

##### **2.1.3.1. Pré-Requisitos.**

Os SLAs apenas serão aplicáveis nos casos em que as mensagens de suporte cumpram os seguintes pré-requisitos: (i) mensagens relacionadas com versões das “Enterprise Support Solutions” que estejam classificadas pela SAP, como estando na fase “unrestricted shipment” (disponibilidade geral sem restrições), à excepção das situações de Root Cause Analysis (Diagnóstico de incidências) para Código à medida previstas na cláusula 2.; (ii) mensagens redigidas em inglês pelo Licenciado, e enviadas através do SAP Solution Manager Enterprise Edition em conformidade com os procedimentos necessários para o processamento das mensagens de suporte vigentes em cada momento a qual deve conter os detalhes necessários (conforme estabelecido na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota SAP futura que venha a substituir a Nota SAP 16018) para que a SAP possa empreender uma acção relativa à incidência reportada; (iii) mensagens das “Enterprise Support Solutions” relativas a versões do Software SAP que se encontrem no período de “Mainstream Maintenance” ou com “Extended Maintenance”.

Nas mensagens de prioridade 1, o Licenciado terá de preencher os seguintes pré-requisitos adicionais: (a) o problema e seu impacto no processo de negócio terão de ser detalhadamente descritos; (b) o Licenciado deverá designar uma pessoa de contacto servir de interlocutor, com conhecimentos de inglês falado e escrito (7 dias por semana, 24 horas por dia) e com conhecimento suficiente para colaborar na resolução de mensagens de Prioridade 1, conforme as obrigações do Licenciado decorrentes do presente documento; (c) deverá ser nomeada uma pessoa de contacto para estabelecer as ligações remotas ao sistema afectado do Licenciado e para facilitar os respectivos dados de acesso ao mesmo.

##### **2.1.3.2. Exclusões**

No que respeita ao SAP Enterprise Support, estão excluídas dos SLAs, os seguintes tipos de mensagem, em particular as mensagens de prioridade 1: (i) mensagens relativas a versões e/ou a funcionalidades das “Enterprise Support Solutions” que tenham sido desenvolvidas especificamente para o Licenciado, por exemplo, por um “SAP Custom Development” ou por filiais da SAP AG, excepto para o código desenvolvido à medida através da plataforma de desenvolvimento da SAP (SAP Development Workbench); (ii) Mensagens relativas a uma versão de país que não façam parte das “Enterprise Support Solutions” e que constituem modificações, melhoras ou add-ons de parceiros estão expressamente excluídos, mesmo que essas versões de país tenham sido criadas pela SAP ou por uma sua filial; e (iii) quando o motivo da mensagem não for uma falha de funcionamento, mas a falta de uma funcionalidade (“pedido de desenvolvimento”) ou se a mensagem for classificada como sendo de consultadoria.

#### **2.1.4. Service Level Credit.**

2.1.4.1. Os prazos para os SLA acima mencionados considerar-se-ão cumpridos quando a SAP reaja dentro do tempo de reacção acordado e de acordo com o SLA respectivo, em pelo menos noventa e cinco por cento (95%) do total dos casos de cada trimestre SAP. No caso de o Licenciado enviar menos de vinte (20) mensagens (no conjunto do cômputo de todos os SLA's) num determinado Trimestre, ao abrigo do SAP Enterprise Support, o Licenciado aceita que a SAP terá cumprido as suas obrigações no que respeita aos SLA's acima mencionados, se não tiver excedido o tempo limite do SLA aplicável em mais do que 1 (uma) mensagem, durante o Trimestre em causa.

2.1.4.2. De acordo com o disposto no número anterior, nos casos de incumprimento do tempo de resposta previsto para os SLAs (adiante designados por "Incumprimentos") deverão aplicar-se as seguintes regras e procedimentos: (i) o Licenciado deverá informar, por escrito, à SAP de qualquer alegado Incumprimento; (ii) a SAP elaborará um relatório para o Licenciado, reconhecendo ou não a pertinência da sua reclamação; (iii) o Licenciado deverá prestar razoável assistência à SAP nos seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou procedimentos que a inibam de cumprir os SLAs; (iv) de acordo com o previsto na presente Cláusula 2.1.4, quando o Incumprimento objecto de reclamação for reconhecido, a SAP deverá aplicar um "Service Level Credit" ("SLC") à factura do SAP Enterprise Support prestado ao Licenciado, equivalente a uma penalidade de 0,25% do valor pago pelo SAP Enterprise Support aplicável ao Trimestre em que a Falha ocorreu. Os SLCs acima referidos não poderão exceder, em caso algum, 5% do valor pago pelo SAP Enterprise Support, relativamente ao Trimestre em que se produziu o incumprimento. O Licenciado terá o ónus de notificar a SAP, relativamente à prática de um Incumprimento, no prazo de um mês após o fim do Trimestre no qual a falha ocorreu. A SAP não terá o dever de pagar qualquer penalidade, caso não receba, por escrito e no prazo acordado, a respectiva reclamação do Licenciado. Os SLC's referidos na Cláusula 2.1.4 têm natureza de cláusula penal e substituem qualquer indemnização que pudesse caber ao Licenciado.

**2.2. SAP Support Advisory Center.** Para assuntos de prioridade 1 e para os "Top-Issues", directamente relacionados com as "Enterprise Support Solutions", a SAP disponibilizará uma unidade de contacto global (o "SAP Support Advisory Center"), dentro da sua organização de Suporte para pedidos relacionados com as situações abrangidas pelo "Mission Critical Support". O "SAP Support Advisory Center" desenvolverá as seguintes tarefas: (i) suporte remoto para "Top-Issues" – o "SAP Support Advisory Center" actua como nível adicional de escalagem, disponível para root cause analysis (diagnósticos de incidência), 24 horas por dia, 7 dias por semana; (ii) planeamento, conjuntamente com a equipa de TI do Licenciado, da entrega de serviços Continuous Quality Checks, incluindo o agendamento e coordenação da entrega destes serviços; (iii) disponibilização, de um relatório SAP Enterprise Support por cada ano civil; (iv) certificação remota do "SAP Customer Center of Expertise", quando requerido pelo Licenciado; e (v) orientação, nos casos em que, no âmbito do Continuous Quality Check (conforme definidas na Cláusula 2.3 infra), os planos de acção e/ou as recomendações por escrito da SAP traduzam uma situação crítica das "Enterprise Support Solutions" (por exemplo um CQC Vermelho).

Como preparação para a prestação da entrega do Continuous Quality Checks através do "SAP Solution Manager Enterprise Edition", a Pessoa de Contacto do Licenciado irá, com base em documentação e standards SAP, realizar conjuntamente com o "SAP Support Advisory Center", um serviço obrigatório de avaliação e planeamento iniciais (Initial Assessment), das "Enterprise Support Solutions". O serviço Initial Assessment baseia-se nos standards e na documentação SAP.

O representante do "SAP Support Advisory Center" terá conhecimentos de inglês e estará disponível para ser contactado pela Pessoa de Contacto, ou pelo seu representante autorizado, 7 dias por semana, 24 horas por dia, para pedidos relacionados com situações abrangidas pelo "Mission Critical Support". Os números de telefone disponíveis para contacto, tanto a nível local como global, encontram-se previstos na Nota SAP 560499. Durante as oito horas (8) horas por dia no Horário de Expediente (cláusula 1.7) a comunicação com o Support Advisory Center também é possível via mensagem usando o seguinte componente SV-ES-SAC para o SAP Enterprise Support, relativamente para assuntos relacionados com um serviço do Mission Critical

O "SAP Support Advisory Center" responsabiliza-se unicamente e exclusivamente pelas tarefas abrangidas pelo "Mission Critical Support" atrás mencionadas e apenas na medida em que essas tarefas se encontrem directamente relacionadas com questões referentes às "Enterprise Support Solutions".

### 2.3. SAP Continuous Quality Check

No caso de situações críticas relacionadas com o "SAP Software Solution" (tais como implementação, upgrade, migração ou "Top-Issues"), a SAP disponibilizará, pelo menos, um "SAP Continuous Quality Check" (CQC) por ano para cada Solução de Software SAP.

As CQC poderão consistir em uma ou mais Sessões de Serviços remotos, sejam elas manuais ou automáticas. A SAP poderá entregar CQCs adicionais, na eventualidade de serviços "SAP Early/Watch Alert" reportarem alertas vitais ou, ainda, na eventualidade de o Licenciado e o "SAP Support Advisory Center", em conjunto, concordarem que tal serviço é necessário para a resolução de um "Top-Issue". Aspectos detalhados, tais como as exactas prioridades de um CQC, deverão ser mutuamente acordados entre as partes. No final de cada CQC, a SAP fornecerá ao Licenciado, por escrito, um plano de acção e/ou recomendações.

O Licenciado reconhece que todas ou algumas das sessões de CQC poderão ser realizadas pela SAP e/ou por um parceiro certificado da SAP, sendo o mesmo considerado um subcontratado da SAP, que prestará o serviço com base em standards e metodologias da SAP. O Licenciado compromete-se a disponibilizar os recursos apropriados, nomeadamente, o equipamento, dados, informação e recursos humanos habilitados e cooperantes, por forma a facilitar a entrega do CQC acima mencionados.

O Licenciado reconhece e aceita que a possibilidade de se proceder à reprogramação dos CQC se encontra limitada a um máximo de 3 (três) vezes por ano. Tal reprogramação deverá ter lugar num período mínimo de cinco dias úteis, antes da data de entrega planeada. Na eventualidade de o Licenciado não cumprir com o atrás exposto, a SAP reserva-se o direito de não proceder à entrega anual do CQC ao Licenciado.

### 2.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition ao abrigo do SAP Enterprise Support

2.4.1. O "SAP Solution Manager Enterprise Edition" (e, bem assim, qualquer versão sucedânea do "SAP Solution Manager Enterprise Edition" disponibilizada ao abrigo do presente documento) encontra-se sujeito aos termos e condições estipulados no Contrato, sendo, ao abrigo do SAP Enterprise Support, utilizado apenas para os seguintes fins: (i) entrega do SAP Enterprise Support e de serviços de suporte para as Soluções do Licenciado ("Licensee Solutions"), incluindo entrega e instalação de software e manutenção tecnológica para as "Enterprise Support Solutions" e (ii) gestão do ciclo de vida para as aplicações das Soluções do Licenciado ("Licensee Solutions") e para quaisquer outros componentes do software activos de IT adquiridos pelo Licenciado através de terceiros, na medida em que tal software de terceiros, componentes de software e activos de IT sejam utilizados em conjunto com as "Enterprise Support Solutions" e na medida em que tal seja necessário para completar os processos de negócio do Licenciado, conforme previsto na documentação da solução, na "SAP Solution Manager Enterprise Edition" ("Activos de Suporte Adicionais"). Tal gestão de ciclo de vida da aplicação encontra-se limitada a apenas aos seguintes fins:

- Implementação, configuração, testes, operações, desenvolvimento contínuo e diagnósticos;
- Gestão de incidentes ("service desk"), gestão de problemas e gestão de pedidos de alteração através da utilização da tecnologia integrada SAP CRM em "SAP Solution Manager Enterprise Edition";
- Administração, monitorização, *reporting* e *business intelligence* através da utilização da tecnologia integrada SAP CRM em "SAP Solution Manager Enterprise Edition". O *business intelligence* poderá igualmente ser obtido, caso o Licenciado tenha adquirido o licenciamento do apropriado software SAP BI, como parte integrante das "Enterprise Support Solutions".

2.4.2. O "SAP Solution Manager Enterprise Edition" não poderá ser utilizado para quaisquer efeitos diferentes dos *supra* expostos. Sem prejuízo do atrás referido, o Licenciado não poderá utilizar o "SAP Solution Manager Enterprise Edition" para (i) cenários CRM, tais como, planos de serviços, contratos, gestão de confirmação de serviços, excluindo-se os cenários CRM expressamente previsto na Secção 2.4.1.; (ii) tipos de utilização do SAP NetWeaver que não os mencionados *supra* ou (iii) gestão de ciclo de vida das aplicações e, em particular, gestão de incidências ("service desk"), exceptuando as Soluções do Licenciado ("Licensee Solutions") e Activos de Suporte Adicionais e (iv) capacidades de serviços partilhados não informáticas, incluindo, nomeadamente, Recursos Humanos, Serviços Financeiros ou Compras.

2.4.3. A SAP, sob seu exclusivo critério e em determinado momento, poderá actualizar, no “SAP Service Marketplace” em <http://service.sap.com/solutionmanager>, os casos de utilização do “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, ao abrigo do disposto na Secção 2.4.

2.4.4. O “SAP Solution Manager Enterprise Edition” apenas poderá ser utilizado durante a vigência deste Anexo e pelos Utilizadores Nomeados pelo Licenciado, encontrando-se sujeito aos direitos licenciados para o Software e devendo ser utilizado exclusivamente para efeitos relacionados com o suporte SAP do Licenciado, nomeadamente, naquilo que às operações internas de negócio do Licenciado diz respeito. O direito de utilização sobre qualquer uma das capacidades do “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, ao abrigo do Enterprise support, que não as expressamente mencionadas acima, está sujeito à celebração, por escrito, de um acordo separado com a SAP, mesmo que tais capacidades sejam acessíveis através do “SAP Solution Manager Enterprise Edition” ou que com ele se encontrem em relação. Sem prejuízo das limitações atrás mencionadas, o Licenciado terá direito a permitir a qualquer um dos seus empregados a utilização, em regime de self-service, da web no “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, durante o prazo de vigência deste Anexo e unicamente para os seguintes fins: criação de “tickets” de suporte, requisição de estado de “tickets” de suporte e confirmação de “tickets” directamente relacionada com Soluções do Cliente (“Licensee Solutions”) e Activos de Suporte Adicionais.

2.4.5. Na eventualidade de o Licenciado proceder à cessação dos serviços de manutenção SAP Enterprise Support e, em consequência, passar a receber os serviços de manutenção “SAP Standard Support”, tudo em conformidade com o previsto na Secção 6, a utilização, por parte do Licenciado, do “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, ao abrigo do SAP Enterprise Support, deverá cessar. Em consequência do atrás referido, a utilização, por parte do Licenciado, do “SAP Solution Manager Enterprise Edition” deverá ser regulada pelos termos e condições previstos no Anexo SAP Standard Support.

2.4.6. A utilização do “SAP Solution Manager Enterprise Edition” não poderá, por parte do Licenciado, ser disponibilizada como correspondendo a um serviço para terceiros, ainda que tais terceiros tenham licenciado Software SAP e tenham Utilizadores Nomeados licenciados. Não obstante, os terceiros que se encontrem autorizados a ter acesso ao Software SAP, ao abrigo do Contrato, poderão ter igualmente acesso ao “SAP Solution Manager Enterprise Edition” apenas para efeitos relacionados com o suporte SAP do Licenciado, naquilo que às operações internas de negócio do Licenciado diz respeito e apenas nos termos previstos neste Anexo.

aún cuando éstos hayan licenciado Software de SAP y tengan Usuarios Identificados licenciados; no obstante aquellos terceros que estén autorizados para acceder al Software SAP en virtud del Contrato podrán tener acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente a efectos de soporte relacionado con SAP en operaciones empresariales internas del Licenciado de conformidad con los términos del presente Anexo.

### 3. Responsabilidade do Licenciado

#### 3.1. SAP Enterprise Support Program Management

Por forma a receber o SAP Enterprise Support, conforme descrito no presente documento, o Licenciado deverá nomear um seu representante dentro do seu “SAP Customer Center of Expertise”, com conhecimentos de inglês (adiante designado por “Pessoa de Contacto”), que servirá de interlocutor ao “SAP Support Advisory Center”, e fornecerá os seus contactos (em particular o endereço de e-mail e o número de telefone) para que a Pessoa de Contacto, ou o seu representante autorizado, possam ser contactados pelo “SAP Support Advisory Center”, a qualquer momento. A Pessoa de Contacto deverá estar em posição de tomar as decisões necessárias pelo Licenciado, ou de as providenciar sem atrasos excessivos.

#### 3.2. Requisitos adicionais

Por forma a receber o SAP Enterprise Support aqui previsto, o Licenciado obriga-se a cumprir as seguintes disposições:

- (i) Pagar, de forma regular, todos os montantes devidos pela prestação do serviço de manutenção “Enterprise Support” ao abrigo do Contrato e deste Anexo.
- (ii) Cumprir as suas obrigações resultantes do Contrato e do presente documento.
- (iii) Fornecer à SAP e manter acesso remoto através de um procedimento técnico standard definido pela SAP, devendo, ainda, conceder todas as autorizações necessárias, nomeadamente para análise remota de problemas durante o processo de resolução de mensagens. O acesso remoto deverá ser facultado pelo Licenciado sem restrições relativamente à nacionalidade do(s) colaborador(es) da SAP que processe(m) a mensagem, ou o país em que este(s) se encontre(m). O Licenciado reconhece que a não concessão deste acesso poderá conduzir a atrasos no tratamento de mensagens e na disponibilização de correcções, ou poderá tornar a SAP incapaz de fornecer apoio de uma forma eficiente. Os componentes de software necessários deverão estar instalados para a entrega dos serviços de suporte, tal como descrito na Nota SAP n.º 91488.
- (iv) Estabelecer um Customer COE (Centro de Competências do Cliente) certificado pela SAP (que conheça o que se encontra previsto na Secção 4), no período de 1 (um) ano após a Data de Celebração do presente contrato.
- (v) Ter instalado, configurado e em utilização produtiva um sistema com o software “SAP Solution Manager Enterprise Edition”, com os últimos “patch level” de Basis, ABAP e, ainda, os últimos “Support Packages” do software “SAP Solution Manager Enterprise Edition”.
- (vi) Manter activo o “SAP EarlyWatch® Alert”, nos Sistemas Produtivos, e a transmitir dados para o sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition em funcionamento no Licenciado. Para obter informação sobre a sua configuração, deverá ser consultada a Nota SAP n.º 1257308.
- (vii) Ter recebido o serviço Initial Assessment descrita na Secção 2.2 e implementar todas as recomendações que a SAP classificar como obrigatórias.
- (viii) Estabelecer e manter uma conexão remota entre a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition do Licenciado e a SAP, assim como uma conexão remota entre as “Enterprise Support Solutions” e o SAP Solution Manager Enterprise Edition do Licenciado. Todas as Soluções (solution landscape) e, bem assim, os processos do negócio base do Licenciado deverão estar suficientemente documentadas no SAP Solution Manager Enterprise Edition, pelo menos, relativamente a todos os Sistemas Produtivos e sistemas a este conectados. Todos os principais processos de negócio e as “Software Solutions”, pelo menos para os Sistemas Produtivos, deverão estar documentados pelo Licenciado no SAP Solution Manager Enterprise Edition. O Licenciado deverá documentar no SAP Solution Manager Enterprise Edition qualquer projecto de implementação ou de upgrade.
- (ix) Seguir a documentação relevante e disponibilizada pela SAP, por forma a totalmente habilitar e activar a versão do SAP Solution Manager Enterprise Edition, com melhorias específicas do “SAP Solution Manager”.
- (x) Manter actualizados e adequados os registos de todas as Modificações e, se necessário, atempadamente disponibilizar tais dados à SAP.
- (xi) Enviar à SAP todas as mensagens de erro por meio da infraestrutura de suporte da SAP, que em cada momento, a SAP venha a disponibilizar, através de “updates”, “upgrades” ou “add-ons”.
- (xii) Informar a SAP acerca de quaisquer modificações nas suas instalações e nos utilizadores nomeados, bem como transmitir quaisquer outras informações consideradas relevantes.

## 4. Customer Center of Expertise

### 4.1. Função do Customer Center of Expertise (CCoE)

Por forma a maximizar o pleno valor potencial do SAP Enterprise Support, o Licenciado deverá estabelecer um "Customer Center of Expertise" ("Customer CoE") certificado pela SAP. O Customer CoE actua como um ponto central de contacto do Licenciado com a organização de suporte da SAP e, como centro permanente de competência, deverá apoiar o Licenciado contribuindo para a eficácia dos projectos de implementação, inovação, operação e qualidade dos processos e sistemas relacionados com a Solução de Software SAP, assente na metodologia Run SAP (para mais informação sobre a metodologia Run SAP, consultar <http://service.sap.com/runsap>). O Customer CoE deverá abranger todos os processos operacionais do negócio base do Licenciado. A SAP recomenda que se inicie a implementação do Customer CoE, como um projecto que corre em simultâneo com os projectos de implementação funcional e técnica.

### 4.2. Funções básicas do Customer CoE.

O Customer CoE deverá cumprir as seguintes funções básicas:

- Support Desk: Instalação e operação de um Support Desk com um número suficiente de consultores de suporte às plataformas de infraestruturas ou aplicacionais e às respectivas aplicações, durante as horas laborais locais (no mínimo 8 horas por dia e cinco dias por semana – de segunda a sexta-feira). O processo de suporte e capacidades do Licenciado serão revistos conjuntamente, entre o Licenciado e a SAP, no âmbito do processo de planeamento do serviço e das auditorias de certificação.
- Administração de contratos: Gestão de contratos e do licenciamento conjuntamente com a SAP (auditoria ao licenciamento, facturação da manutenção, gestão das versões (*releases*), gestão do cadastro de utilizadores (*user master*) e de dados das instalações).
- Coordenação de pedidos de alterações: Recolha e coordenação de pedidos de desenvolvimento por parte do Licenciado como dos seus associados sempre e quando estes tenham autorização da SAP para o uso das "Enterprise Support Solutions". No que respeita a esta tarefa, deverão ser atribuídos poderes ao Customer CoE para actuar como interface da SAP, para empreender as acções e tomar as decisões adequadas a evitar modificações desnecessárias do Software e para assegurar que as modificações planeadas se encontram em linha com a estratégia de software e *release* da SAP. O Customer CoE deverá, ainda, coordenar os requisitos de notificação e divulgação relativos às Modificações do Licenciado.
- Gestão de informação: Distribuição, dentro da organização do Licenciado, de informação (por exemplo, demonstrações internas, marketing e informação sobre eventos) relativas às "Enterprise Support Solutions" e sobre o Customer CoE.
- Planeamento do CQC: O Licenciado compromete-se a elaborar, em conjunto com a SAP, o planeamento de serviços. O planeamento de serviços iniciar-se-á durante a implementação inicial e deverá continuar com regularidade.

### 4.3 Customer CoE Certification

O Licenciado deverá estabelecer um Customer CoE certificado pela SAP no prazo que ocorrer em último lugar: (i) num prazo máximo de doze (12) meses, após a Data de Entrada em Vigor ou (ii) no prazo de seis (6) meses após o Licenciado iniciar a utilização de pelo menos uma das "Enterprise Support Solutions" em, produtivo, em relação às normais operações de negócio. A fim de obter a certificação básica vigente do Customer CoE ou re-certificação, o Customer CoE passará por um processo de validação levado a cabo pela SAP. Para Informação detalhada sobre os processos e condições de certificação inicial e re-certificação e níveis de certificação a mesma encontra-se disponível no SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

## 5. Enterprise Support Fees

Os montantes devidos, a título de Taxa de Manutenção, pela prestação do SAP Enterprise Support deverão ser liquidados anualmente, e deverão constar de Anexo ou outros documentos juntos ao Contrato. Após o termo do Prazo de Vigência Inicial (tal como definido nos anexos e documentos de ordem aplicáveis), eventuais limitações aos aumentos às Taxas de SAP Enterprise Support ficam dependentes do cumprimento, por parte do Licenciado, dos requisitos especificados *supra*, para o Customer CoE.

## 6. Rescisão

- 6.1 Qualquer uma das Partes poderá fazer cessar o serviço de manutenção SAP Enterprise Support, mediante prévia notificação por escrito, com uma antecedência mínima de 3 (três) meses relativamente ao (i) período de vigência inicial ou (ii), conforme o caso, relativamente ao (ii) ao início do período de vigência subsequente. Qualquer cessação, efectuada nos termos atrás mencionados, apenas produzirá efeitos no final do período de vigência do serviço de manutenção SAP Enterprise Support em que for recebida a notificação de cessação pela parte respectiva. Sem prejuízo do atrás mencionado, a SAP poderá resolver o serviço de manutenção SAP Enterprise Support devendo para o efeito notificar o Licenciado, por escrito, com 1 mês de antecedência, com fundamento no não pagamento, por parte do Licenciado, de quaisquer dos montantes devidos pelo SAP Enterprise Support.
- 6.2 Sem prejuízo dos direitos concedidos ao Licenciado ao abrigo da Secção 6.1, e na medida em que o Licenciado não se encontre em violação das suas obrigações previstas ao abrigo do Contrato, o Licenciado poderá, (i) nos casos em que a renovação da totalidade dos pedidos de suporte se efectue com base em anos civis, optar por receber o serviço de manutenção "SAP Standard Support", mediante prévia notificação por escrito enviada à SAP com uma antecedência mínima de 3 (três) meses em relação ao início dos períodos de renovação anuais subsequentes ao termo do Período de Vigência iniciado com o primeiro pedido de suporte SAP® Enterprise Support por parte do Licenciado; ou, (ii) nos casos em que nem todos os pedidos de suporte se renovem com base em anos civis, mediante prévia notificação enviada por escrito à SAP com uma antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação ao início do primeiro período de renovação que se produza dentro de qualquer dos anos civis subsequentes ao termo do Período de Vigência iniciado com o primeiro pedido de suporte SAP® Enterprise Support por parte do Licenciado. Tal opção deverá ser expressamente declarada pelo Licenciado, aquando da notificação a efectuar à SAP, devendo a cessação do serviço de manutenção SAP Enterprise Support então em vigor ser considerada eficaz na data de início da prestação do serviço de manutenção "SAP Standard Support". Tal opção deverá abranger todas as "Enterprise Support Solutions" (Soluções Enterprise Support) e será regulada pelos termos e condições estabelecidos pela SAP e então em vigor para o serviço de manutenção "SAP Standard Support", incluindo, nomeadamente, a tabela de preços aplicável. Em consequência, a SAP e o Licenciado deverão celebrar uma adenda ou qualquer outro documento anexo ao Contrato, que documente e regule os termos e condições de tal opção efectuada pelo Licenciado
- 6.3 Para evitar qualquer dúvida, a cessação, por parte do Licenciado, do serviço de manutenção SAP Enterprise Support ou da decisão de optar por um outro tipo de Serviços de Suporte SAP, em consonância com a opção de Serviços de Suporte prevista ao abrigo do Contrato, abrangerá obrigatoriamente todas as licenças objecto do Contrato, respectivos Anexos, Apêndices e, bem assim, quaisquer outros documentos aplicáveis, não sendo admitidas resoluções, denúncias ou quaisquer outras formas de cessação parcial do SAP Enterprise Support ou de selecção parcial do SAP Enterprise Support, por parte do Licenciado.

## 7. Verificação

Para comprovar o cumprimento dos termos do presente Anexo, a SAP reserva-se o direito a, periodicamente, monitorizar (pelo menos uma vez por ano, de acordo com os procedimentos standard da SAP) (i) a exactidão e fiabilidade da informação facultada pelo Licenciado e (ii) a utilização, por parte do Licenciado, do Solution Manager Enterprise Edition, em conformidade com os direitos e restrições previstos na Cláusula 2.4.

## 8. Reactivação

Na eventualidade de o Licenciado decidir não dar início ao SAP Enterprise Support, no primeiro dia do mês seguinte ao da entrega inicial das "Enterprise Support Solutions" ou se o SAP Enterprise Support cessar por um determinado período, seja ao abrigo do disposto na Cláusula 6, seja por decisão do Licenciado e, posteriormente, este último pretender reactivar o serviço, a SAP cobrará ao Licenciado os montantes não pagos e correspondentes ao período de desactivação, acrescidos de uma taxa de reinstalação.

## 9. Disposições Diversas

- 9.1. O âmbito do SAP Enterprise Support oferecido pela SAP poderá, mediante notificação com uma antecedência prévia de três meses, ser anualmente alterado pela mesma.
- 9.2. O Licenciado garante, pelo presente, ter obtido todas as licenças necessárias para as "Licensee Solutions".
- 9.3. No que respeita aos serviços que o Licenciado tem direito a receber em cada ano civil, o mesmo (i) não poderá usufruir de tais serviços no primeiro ano, caso a data de entrada em vigor do presente Anexo seja posterior a 30 de Setembro (ii) nem poderá transferir um determinado serviço para o ano seguinte ainda que tal serviço não tenha sido utilizado pelo Licenciado.
- 9.4. O licenciado reconhece que a sua eventual incapacidade em utilizar os serviços de suporte disponibilizados pela sap poderá impedir a sap de identificar e apoiar na correcção de potenciais problemas, o que, por sua vez, poderá resultar numa não satisfatória performance do software, pela qual a sap não poderá ser considerada responsável.
- 9.5. Na eventualidade de a SAP licenciar software de terceiros ao Licenciado ao abrigo do presente Anexo, a SAP prestará o serviço de manutenção SAP Enterprise Support a tais produtos de terceiros, na medida em que o respectivo vendedor disponibilizar tal serviço de manutenção à SAP. Ao Licenciado poderá ser requerido que proceda a um *upgrade* do seu sistema operativo e da sua base de dados, por forma a receber o serviço SAP Enterprise Support. Caso o respectivo vendedor ofereça uma extensão de suporte sobre os seus produtos, a SAP poderá disponibilizar tal extensão de suporte através da celebração de um posterior acordo escrito e mediante o pagamento de um *fee* adicional.
- 9.6. O SAP Enterprise Support é disponibilizado em conformidade com as fases de manutenção em que as versões do software SAP se encontrem, conforme o estabelecido em <http://service.sap.com/releasestrategy>.

## 10. Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais.

10.1 O Licenciado compromete-se a não revelar a terceiros, total ou parcialmente, o conteúdo do presente Anexo. O Licenciado procurará, por todos os meios ao seu alcance, evitar a utilização inadequada dos programas e da documentação associada, objecto deste Anexo.

10.2 Cada uma das partes tratará como confidencial a informação identificada ou facilmente identificável como informação confidencial, adquirida em relação a este Anexo. Cada parte tratará este Anexo e os seus termos como Informação Confidencial da outra parte. Informação Confidencial não incluirá informação que:

- a) se tenha tornado pública ou acessível sem culpa da parte receptora;
- b) tenha estado na posse da parte receptora, ou seja, que tenha sido conhecida ou pela mesma recebida, sem infracção de nenhuma das obrigações de confidencialidade, antes de ter sido revelada pela parte titular da informação confidencial;
- c) tenha sido independentemente desenvolvida pela parte receptora sem o uso de Informação Confidencial;
- d) tenha sido legalmente fornecida à parte receptora por terceiros não abrangidos por qualquer obrigação de confidencialidade respeitante à informação em causa;
- e) tenha sido revelada pela parte receptora após prévio consentimento por escrito da parte titular da informação confidencial;
- f) tenha obrigatoriamente de ser revelada, de acordo com a lei, se esta obrigação de revelação tiver sido levada ao conhecimento da parte titular da informação confidencial atempadamente e o âmbito de tal revelação seja tão restrito quanto possível ou deva ser revelada devido a decisão judicial, desde que a parte titular da informação confidencial seja informada desta decisão atempadamente e não haja possibilidade de recurso de tal decisão.

10.3 As partes só possibilitarão o acesso a Informação Confidencial a empregados ou terceiros na exacta medida necessária para o cumprimento das obrigações deste Anexo, e desde que tais pessoas sejam abrangidas pela correspondente obrigação de confidencialidade.

10.4 As obrigações de confidencialidade mencionadas sobrevivem à cessação deste Anexo.

10.5 Cada uma das partes reconhece e aceita que a outra irá tratar dados de carácter pessoal, de forma a respeitar integralmente os direitos e garantias dos titulares dos dados. Cada uma das partes, como responsável pelo tratamento desses dados pessoais, garante o exercício dos direitos de acesso, rectificação, cancelamento e oposição, nos termos estabelecidos na Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro - Lei de Protecção de Dados (LPD), relativa à protecção de dados pessoais.

10.6 Devido à natureza dos Serviços, a SAP poderá aceder a ficheiros de clientes do Licenciado que contenham dados de carácter pessoal, comprometendo-se a respeitar o disposto na Lei de Protecção de Dados (LPD), designadamente nos 5.º, 6.º e 17.º da LPD.

10.7 A SAP deverá ainda:

- a) Tratar os dados pessoais de acordo com as instruções do Licenciado e a não aplicar ou utilizar os mesmos para fins distintos dos que constam no presente Anexo, nem sequer cedê-los para sua manutenção a outras pessoas.
- b) Guardar segredo profissional a respeito dos mesmos, ainda que terminadas as suas relações com o Licenciado.
- c) Transmitir as obrigações citadas nas alíneas anteriores aos colaboradores que tenham contacto directo com o Licenciado.
- d) Cumprida a prestação contratual, destruir ou devolver ao Licenciado, todos os dados de carácter pessoal tratados, tal como qualquer suporte ou documento em que conste algum dado de carácter pessoal.