

SAP Afaria, Cloud Edition

Termos e Condições Suplementares

A SAP e o Cliente celebraram um contrato de compra de certos produtos e serviços da SAP ("Contrato"), nos termos do qual o Cliente está comprando o SAP Afaria, Cloud Edition. O SAP Afaria, Cloud Edition é considerado parte do Serviço (definido nos Termos e Condições Gerais para os Serviços SAP Cloud) e fornecido nos termos e condições do Contrato. O Contrato abrange um Formulário de Pedido, os Termos e Condições Gerais para os Serviços SAP Cloud (os "TCGs"), estes termos e condições suplementares (o "Suplemento") e quaisquer Cronogramas mencionados naqueles documentos. Este Suplemento e quaisquer modificações feitas no Contrato por este instrumento serão aplicadas exclusivamente ao SAP Afaria, Cloud Edition e não a outro produto ou serviço da SAP.

1. Uso do Serviço SAP Cloud

(a) O Serviço inclui o SAP Afaria, Cloud Edition em que Dispositivos Móveis do Cliente (conforme definido na Cláusula 2 abaixo) podem ser gerenciados pelo Cliente para seus funcionários e contratados e os funcionários e contratados das Afiliadas do Cliente. O Serviço também inclui acesso a um portal de autosserviço através do qual o Cliente pode acessar as funções administrativas do SAP Afaria, Cloud Edition para realizar tarefas administrativas e obter informações sobre o Serviço.

(b) Se for necessária a integração de um aplicativo no local com o Serviço, o Cliente deverá obter as licenças aplicáveis nos termos de uma licença no local separada para acesso a tais aplicativos instalados no local através do Serviço.

(c) O Cliente reconhece que partes do Serviço são fornecidas por terceirizados da SAP e seus fornecedores. SAP será a única responsável pelo cumprimento de suas obrigações previstas neste Contrato, sejam ou não executadas, no todo ou em parte, pela SAP, suas afiliadas, terceirizados ou fornecedores. O Cliente não terá nenhum recurso contra, e não deve propor nenhuma reivindicação contra qualquer terceirizado da SAP ou Afiliada da SAP ou qualquer fornecedor de tal terceirizado em relação a qualquer responsabilidade ou obrigações de responsabilidade da SAP nos termos deste Contrato.

(d) O Serviço não deve ser usado pelo Usuário Designado localizado no Israel.

(e) O SAP Mobile App Protection by Mocana é um componente opcional do Serviço sujeito a taxas separadas. O Cliente deve adquirir uma assinatura para no mínimo vinte e cinco (25) Dispositivos Móveis para o SAP Afaria, Cloud Edition para assinar o SAP Mobile App Protection by Mocana. O Cliente pode distribuir aplicativos móveis em pacote usando o Serviço para Dispositivos Móveis até o número total de Dispositivos Móveis para o qual foi adquirida a assinatura do SAP Mobile App Protection by Mocana.

2. Taxas. As taxas para o Serviços são baseadas no número de Dispositivos Móveis pedidos mediante o Formulário de Pedido. Se o número de Dispositivos Móveis registrado para o Serviço exceder o número de Dispositivos Móveis solicitado, o Cliente deverá pagar por tal uso excedente de acordo com os TCGs.

3. Intervalos de manutenção

A SAP poderá usar estes intervalos de manutenção para tempos de inatividade previstos:

	Intervalos de manutenção
Intervalos regulares de manutenção	Quinzenalmente, nas semanas ímpares (por exemplo, semana 1, 3, 5, etc.), sábado 2 h às 10 h, Horário Leste dos EUA.
Upgrades de Grande Porte	Até 4 vezes por ano, de sexta-feira às 22 h até segunda-feira às 3 h, <u>Hora Local (*)</u> . A SAP informará o Cliente com devida antecedência (por e-mail ou por qualquer outro meio eletrônico).
(*) Hora Local	UTC-5, Américas; UTC+2 , Europa; UTC+8, APA

4. Suporte. O Suporte para o Serviço está estabelecido no Anexo 1 do presente Suplemento.

5. Proteção de Dados. O Serviço está sujeito aos termos de "Privacidade e Segurança de Dados" anexos ao Formulário de Pedido.

Anexo 1

do

Termos e Condições Suplementares do

SAP Afaria Cloud

Serviços de Suporte para o SAP Afaria Cloud

Este documento ("Documento de Serviços de Suporte") descreve os serviços de suporte fornecidos pela SAP para o SAP Afaria Cloud.

1. Aplicabilidade

Este Documento de Serviços de Suporte rege o fornecimento de serviços de suporte e manutenção do Serviço pela SAP ao Cliente.

2. Serviços de Suporte

Suporte no caso de defeito

A SAP oferecerá suporte por qualquer defeito no Serviço (cada qual sendo considerado um "Incidente"). Não inclui suporte para aplicativos de cliente. Os Incidentes devem ser notificados pelo Cliente por meio do mecanismo de ajuda disponibilizado pela SAP como parte do Serviço (ou por qualquer outro canal de suporte introduzido pela SAP). Na hipótese de a SAP necessitar de acesso remoto a qualquer sistema do Cliente, por exemplo, via compartilhamento de aplicativos, o Cliente concederá à SAP, por meio deste instrumento, autorização para acesso remoto. Os Incidentes terão as seguintes prioridades:

Prioridades de incidentes	Definição	Disponibilidade de suporte	Idioma do suporte	Tempo de Resposta Inicial
Muito Alta	O problema gera consequências muito sérias para as principais transações comerciais e impede a realização de trabalhos urgentes. O Incidente exige atenção imediata porque o defeito pode causar perdas graves.	24 horas x 7 dias por semana	Inglês, exceto de segunda à sexta-feira, das 8 h às 18 h, Hora Local: inglês, alemão	Resposta inicial da SAP em 4 horas após confirmação do incidente.* A SAP tentará contatar o cliente durante o tempo de resposta inicial para esclarecer os efeitos na atividade empresarial e iniciar o processo de resolução.
Alta	Uma transação comercial não funciona e as tarefas necessárias não podem ser executadas. O Incidente exige atenção imediata porque o defeito pode interromper todo o fluxo produtivo da empresa.	De segunda a sexta-feira, das 8 h às 18 h, Hora Local (conforme definido abaixo)	Inglês, alemão	Resposta inicial da SAP em até 3 dias após confirmação do incidente.* A SAP tentará contatar o cliente durante o tempo de resposta inicial para esclarecer

				os efeitos na atividade empresarial e iniciar o processo de resolução.
Média	Uma transação comercial não funciona como o esperado, gerando consequências mínimas para a operação produtiva.			Tempo de resposta razoável conforme o incidente (normalmente em 4 dias).* A SAP tentará contatar o Cliente para esclarecer os efeitos na atividade empresarial e avaliar o incidente.
Baixa	O defeito produz apenas poucos ou nenhum efeito nas transações comerciais.			Tempo de resposta razoável conforme o incidente.*

*O recebimento de notificação de incidente pela SAP será confirmado por e-mail para todos os incidentes submetidos on-line.

Hora Local significa o fuso horário em que está localizado o Usuário Designado do Cliente com direitos administrativos que está solicitando suporte.

Alterações no Software

A SAP proativamente aplica atualizações e correções no software durante os intervalos de manutenção estabelecidos. No caso de necessidade de aplicação de correção fora do intervalo de manutenção, a SAP notificará o Cliente com antecedência.

3. Pré-condições/Obrigações do Cliente

Como pré-condição para o recebimento de serviços de suporte, conforme descrito na Cláusula 2 acima, o Cliente deverá cumprir estas obrigações:

Usuários-Chave

O Cliente deverá identificar como "Usuário-Chave" no mínimo um Usuário Designado, fluente em inglês. O Usuário-Chave será responsável pelo gerenciamento de todas as tarefas do Serviço referentes aos negócios do Cliente, como:

- (i) Suporte a usuários finais e gerenciamento de seus Incidentes. Inclusive pesquisa de soluções conhecidas na documentação disponível e contato com a SAP no caso de problemas inusitados.
- (ii) Gerenciamento de tarefas em segundo plano e distribuição de tarefas empresariais entre os usuários
- (iii) Gerenciamento e monitoramento de conexões com sistemas de terceiros (se disponíveis) do Cliente, como e-mail, fax, impressoras.
- (iv) Suporte à adaptação potencial do Serviço.

Exploração das ferramentas de autoajuda

No caso de Incidentes, o Cliente deverá empenhar esforço razoável e explorar as ferramentas de autoajuda para procurar as soluções já documentadas.

Suporte Remoto

Na hipótese de a SAP necessitar de acesso remoto a qualquer sistema do Cliente, por exemplo, via compartilhamento de aplicativos, o Cliente concederá à SAP, por meio deste instrumento, autorização para acesso remoto. Além disso, o Cliente indica uma pessoa de contato que, em caso de necessidade, concederá à SAP os direitos de acesso necessários.