



SAP Afaria, Cloud Edition

Términos y Condiciones Adicionales

SAP y el Cliente han celebrado un contrato por la compra de determinados productos y servicios de SAP ("Contrato") en virtud del cual el Cliente adquiere SAP Afaria, Cloud Edition. SAP Afaria, Cloud Edition se considera parte del Servicio (según la definición en los Términos y Condiciones Generales de los Servicios SAP Cloud Services) y se proporciona en virtud de los términos y condiciones del Contrato. El Contrato incluye un Formulario de Pedido, los Términos y Condiciones Generales de los servicios SAP Cloud Services (TCG), estos términos y condiciones adicionales (el "Suplemento"), y cualquier Anexo a los que se haga referencia en esos documentos. Este Suplemento y toda modificación del Contrato realizada en el presente se aplican solamente a SAP Afaria, Cloud Edition, y no a otros productos o servicios de SAP.

1. Uso del Servicio de Cloud

(a) El Servicio incluye SAP Afaria, Cloud Edition, que permite al Cliente gestionar el Dispositivo Móvil (según definición en la Sección 2, a continuación) de sus empleados y contratistas, y de los empleados y contratistas de las Afiliadas del Cliente. El Servicio también incluye el acceso al portal de autoservicio, mediante el cual el Cliente puede acceder a las funcionalidades administrativas de SAP Afaria, Cloud Edition, a fin de realizar tareas administrativas y obtener información sobre el Servicio.

(b) Si se requiere la integración de una aplicación en el sitio con el Servicio, el Cliente debe obtener las licencias correspondientes en una licencia en el sitio por separado para el acceso de dichas aplicaciones mediante el Servicio.

(c) El Cliente reconoce que determinados subcontratistas de SAP y sus proveedores proporcionan algunas porciones del servicio. SAP solo será responsable del cumplimiento de sus obligaciones, en virtud del presente Contrato, independientemente de que SAP, sus Afiliadas, sus subcontratistas o sus proveedores las cumplan o no, en forma total o parcial. El Cliente no tendrá derecho a interponer recursos legales ni a presentar demandas en contra de ningún subcontratista o Afiliada de SAP, ni de ningún proveedor de dicho subcontratista, con respecto a una responsabilidad u obligación por la cual SAP sea responsable, en virtud del presente Contrato.

(d) El Servicio no debe ser usado por los Usuarios Nombrados que se encuentren en Israel.

(e) La SAP Mobile App Protection de Mocana es una parte opcional del Servicio y está sujeta a tarifas separadas. Para suscribirse a la SAP Mobile App Protection de Mocana, el Cliente debe adquirir una suscripción a un mínimo de 25 (veinticinco) Dispositivos Móviles para SAP Afaria, Cloud Edition. El cliente puede distribuir aplicaciones móviles empaquetadas (app wrapping) a través del Servicio para Dispositivos Móviles de acuerdo con el total de Dispositivos Móviles que figura en la compra de la suscripción para SAP Mobile APP Protection de Mocana.

2. Tarifas. Las tarifas por los Servicios se basan en la cantidad de Dispositivos Móviles pedidos, conforme al Formulario de Pedido. Si la cantidad de Dispositivos Móviles registrados con el Servicio supera la cantidad de Dispositivos Móviles pedidos, el Cliente pagará por dicho uso excesivo, conforme a lo establecido en los TCG.

3. Períodos de Mantenimiento

SAP puede usar los siguientes periodos de mantenimiento para tiempos de inactividad planificados:

	Períodos de Mantenimiento
Períodos de Mantenimiento Regular	Cada dos semanas, en semanas calendario impares (por ej., semana calendario 1, 3, 5, etc.), los sábados de 2 a.m. a 10 a.m. hora del este de los EE. UU.
Actualizaciones importantes	Hasta cuatro veces por año desde los viernes a las 10 p.m. hasta los lunes a las 3 a.m., <u>Horario Local (*)</u> . SAP informará al Cliente en tiempo y forma por anticipado (ya sea por correo electrónico o por otro medio electrónico)
(*)Horario Local	UTC-5, América; UTC+2 , Europa; UTC+8, APA

4. Soporte. El Soporte de Servicio está establecido en el Documento Adjunto 1 de este Suplemento.
5. Protección de Datos. El Servicio está sujeto a los términos del documento "Privacidad y Seguridad de los Datos" que se encuentra adjunto a este Formulario de Pedido.

Documento Adjunto 1

para

SAP Afaria Cloud

Términos y Condiciones Adicionales

Servicios de Soporte para SAP Afaria Cloud

Este documento ("Documento de Servicios de Soporte") describe los servicios de soporte proporcionados por SAP para SAP Afaria Cloud.

1. Aplicación

Este Documento de Servicios de Soporte rige el suministro de servicios de soporte y mantenimiento que SAP brinda al Cliente para el Servicio.

2. Servicios de Soporte

Soporte para fallas

SAP ofrece soporte para todas las fallas relacionadas con el Servicio (cada una llamada "Incidente"). No se incluye soporte para aplicaciones personalizadas. El Cliente debe notificar los Incidentes mediante la funcionalidad de ayuda que SAP ofrece (o cualquier otro canal de soporte creado por SAP). En caso de que SAP necesite acceder en forma remota a alguno de los sistemas del Cliente, p. ej., mediante el uso compartido de aplicaciones, el Cliente concede a SAP el permiso para dicho acceso remoto por medio de este documento. Se aplicarán las siguientes prioridades para los Incidentes:

Prioridades de Incidentes	Definición	Disponibilidad del Soporte	Idioma del Soporte	Tiempo de Respuesta Inicial
Muy Alta	El problema tiene consecuencias graves para las principales transacciones empresariales, y no se puede llevar a cabo un trabajo urgente. El Incidente requiere atención inmediata porque la falla puede causar pérdidas graves.	Las 24 horas, los 7 días de la semana	Inglés, excepto: de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., Huso horario local: inglés, alemán	Respuesta inicial de SAP dentro de las 4 horas de la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el cliente dentro del tiempo de respuesta inicial para esclarecer cuál es el impacto empresarial y para iniciar el proceso de resolución.
Alta	Una transacción de negocio no funciona, y no se pueden realizar las tareas necesarias. El Incidente requiere atención inmediata, ya que la falla puede interrumpir todo el flujo empresarial productivo.	De lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., Horario Local (según se define a continuación)	Inglés, Alemán	Respuesta inicial de SAP dentro de los 3 días de la confirmación.* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente dentro del

				tiempo de respuesta inicial para esclarecer cuál es el impacto empresarial y para iniciar el proceso de resolución.
Media	Una transacción de negocio no funciona de la manera prevista, lo que tiene consecuencias leves en la operación productiva.			Tiempo de respuesta razonable basado en el incidente (generalmente dentro de los 4 días).* SAP intentará ponerse en contacto con el Cliente para esclarecer cuál es el impacto empresarial y evaluar el Incidente.
Baja	La falla tiene pocos o ningún efecto en las transacciones empresariales.			Tiempo de respuesta razonable basado en el Incidente.*

* La recepción del Incidente por parte de SAP se confirmará con una respuesta por correo electrónico para todos los Incidentes enviados a través de medios electrónicos.

"Horario Local" se refiere al huso horario en el que se encuentra el Usuario Nombrado del Cliente con derechos de administración que envía la solicitud de soporte.

Cambios de software

SAP aplicará de manera proactiva actualizaciones y parches de software durante los períodos de mantenimiento definidos. En caso de que se deba aplicar un parche en algún momento fuera del período de mantenimiento, SAP notificará al Cliente por adelantado.

3. Obligaciones/condiciones previas del Cliente

Como condición previa para recibir los servicios de soporte, según se describieron en la Sección 2, el Cliente debe cumplir con las siguientes obligaciones:

Usuarios Clave

El Cliente deberá identificar, al menos, un Usuario Nombrado que hable inglés como "Usuario Clave". El Usuario Clave es el responsable de administrar todas las tareas del Servicio relacionadas con el negocio del Cliente, por ejemplo:

- (i) Ofrecer soporte a usuarios finales y administrar sus Incidentes. Esto incluye buscar soluciones conocidas en la documentación disponible y conectarse con el soporte de SAP en caso de que surjan problemas nuevos.
- (ii) Administrar trabajos en segundo plano y la distribución de tareas empresariales entre los usuarios.
- (iii) Administrar y supervisar las conexiones con los sistemas de terceros del Cliente (si hubiera), como correo electrónico, fax, impresoras, etc.
- (iv) Ofrecer soporte para la posible adaptación del Servicio.

Investigación de herramientas de autoayuda

En caso de Incidentes, el Cliente hará todos los esfuerzos razonables para investigar las herramientas de autoayuda, a fin de buscar soluciones ya documentadas.

Soporte Remoto

En caso de que SAP necesite acceder en forma remota a alguno de los sistemas del Cliente, p. ej., mediante el uso compartido de aplicaciones, el Cliente concede a SAP el permiso para dicho acceso remoto por medio de este documento. Además, el Cliente nombra a una persona de contacto que, en caso de ser necesario, concederá a SAP los derechos de acceso necesarios.