

## ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Anexo")

Siempre que una disposición de este Anexo contradiga o sea incoherente con las disposiciones del Contrato, incluidos apéndices, anexos, formularios de pedido o cualquier otro documento adjunto o incorporado al Contrato por referencia, las disposiciones de este Anexo serán las que prevalezcan y regulen.

Este Anexo regula la provisión de los servicios de soporte de SAP, tal como se definen en el presente documento ("SAP Enterprise Support"), para todo el software autorizado por el Licenciario en virtud del Contrato (de aquí en adelante, referido en conjunto como "Enterprise Support Solutions"), excluido el software al que se apliquen contratos de soporte especiales de manera exclusiva.

### 1. Definiciones:

- 1.1 La "Activación productiva" indica el momento desde el cual, después de la implementación de Enterprise Support Solutions o de una actualización de Enterprise Support Solutions, el Licenciario puede utilizar Enterprise Support Solutions para procesar datos reales en el modo de operación productiva y para llevar a cabo operaciones empresariales internas del Licenciario de conformidad con el Contrato.
- 1.2 "Soluciones del licenciario" se refiere a Enterprise Support Solutions o a cualquier otro software de terceros autorizado por el Licenciario, siempre y cuando dicho software de terceros se utilice en conjunto con Enterprise Support Solutions.
- 1.3 "Sistema de producción" se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para operaciones empresariales internas del Licenciario y en el que se registran los datos del Licenciario.
- 1.4 "Soluciones de software SAP" se refiere a un grupo de uno o varios Sistemas de producción que ejecutan Soluciones del licenciario y se centran en un aspecto funcional específico del negocio del Licenciario. Se pueden encontrar detalles y ejemplos en SAP Service Marketplace (como se especifica en la Nota SAP1324027 o en futuras notas de SAP que reemplacen a la Nota SAP1324027).
- 1.5 "Sesión de servicio" se refiere a una serie de actividades y tareas de soporte que se llevan a cabo de manera remota con el fin de reunir más información mediante entrevistas o análisis de un Sistema de producción y que tienen como resultado una lista de recomendaciones. Se puede ejecutar una Sesión de servicio de manera manual, como un autoservicio o de manera totalmente automática.
- 1.6 "Asunto pendiente prioritario" se refiere a los asuntos y/o las fallas que SAP y el Licenciario identifican y priorizan de manera conjunta de acuerdo con los estándares de SAP, y que (i) ponen en peligro la Activación productiva de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de producción.
- 1.7 "Horario local de oficina" se refiere a las horas laborales normales (de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.) en días laborales normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede social de SAP. Con respecto a SAP Enterprise Support solamente, ambas partes pueden acordar que una sede social distinta, perteneciente a una de las empresas asociadas de SAP, sirva como referencia para fijar el Horario local de oficina.

2. **Alcance de SAP Enterprise Support.** El Licenciario puede solicitar y SAP debe proporcionar los servicios SAP Enterprise Support, en la medida en que dichos servicios estén disponibles en general en el Territorio. Actualmente, SAP Enterprise Support incluye:

#### Mejoras e innovaciones continuas

- Nuevas versiones del software Enterprise Support Solutions con licencia, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Support packages: Paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los support packages también pueden contener correcciones para adaptar funcionalidades existentes a los requisitos legales y normativos modificados.
- Para las versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (desde SAP ERP 6.0 y las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 distribuidas en 2008), SAP puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento generalizado de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual de SAP proporcionar un paquete de mejoras u otra actualización por año natural.
- Actualizaciones tecnológicas realizadas para admitir sistemas operativos y bases de datos de terceros. Está disponible el código fuente ABAP para aplicaciones de software SAP y de manera adicional módulos de funciones lanzados y admitidos.
- La gestión de cambios de software, como parámetros de configuración modificados o actualizaciones de Enterprise Support Solutions, es compatible, por ejemplo, con material de información y contenido, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparar la personalización.
- SAP proporciona al Licenciario hasta cinco días de servicios de soporte remoto por año natural por parte de los arquitectos de soluciones SAP
  - para que ayuden al Licenciario a evaluar las funcionalidades de innovación del último paquete de mejoras de SAP y la forma en que se puede implementar para satisfacer los requisitos de los procesos empresariales del Licenciario.
  - para brindar orientación al Licenciario en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, con una duración de un día, sobre software o aplicaciones SAP definidas o componentes de Global Support Backbone. Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se encuentran en <http://service.sap.com/enterprisesupport>. La metodología de planificación, disponibilidad y distribución está sujeta al criterio de SAP.
- SAP brinda al Licenciario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda al Licenciario a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.
- Las pautas de configuración y el contenido de Enterprise Support Solutions, en general, están incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Prácticas recomendadas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para Software SAP.
- El contenido para la configuración y la operación de SAP recibe soporte como partes integrales de Enterprise Support Solutions.
- Las descripciones del contenido, las herramientas y el proceso de la aplicación Lifecycle Management de SAP son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions y/o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions.

#### Soporte avanzado para paquetes de mejoras u otras actualizaciones de Software SAP

SAP ofrece verificaciones remotas especiales efectuadas por expertos en soluciones de SAP para analizar las modificaciones planeadas o existentes e identificar posibles conflictos entre el código personalizado del Licenciario, los paquetes de mejoras y otras actualizaciones de Enterprise Support Solutions. Cada verificación se lleva a cabo para una modificación específica en uno de los pasos del proceso empresarial principal del Licenciario. El Licenciario tiene derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías por cada año natural y por solución de Software SAP.

- Justificación de modificación: De acuerdo con la provisión, por parte del Licenciario, de la documentación requerida por SAP del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica la funcionalidad estándar de Enterprise Support Solutions, la cual puede satisfacer los requisitos del Licenciario (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).

- Mantenimiento del código personalizado: De acuerdo con la provisión, por parte del Licenciario, de la documentación requerida por SAP del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica qué salidas y qué servicios del usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).

#### Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace: Base de conocimientos de SAP y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en las cuales SAP ofrece contenido y servicios únicamente a los licenciarios y socios de SAP.
- Las Notas SAP en el SAP Service Marketplace documentan las fallas del software y contienen información sobre cómo solucionar, prevenir y evitar errores. Las Notas SAP pueden incluir correcciones de código que los licenciarios pueden implementar en sus sistemas SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los licenciarios y soluciones recomendadas (por ej. personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en la sección 2.4

#### MissionCritical Support

- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Enterprise Support Solutions, incluidos los Acuerdos sobre el nivel de servicio para el tiempo de reacción inicial y las medidas correctivas (para obtener más información, consulte la Sección 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center, tal como se describe en la Sección 2.2.
- Controles de calidad continuos, tal como se describen en la Sección 2.3.
- Análisis de las causas principales y los procesos de escalación globales durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de acuerdo con la sección 2.1 a continuación.
- Análisis de las causas principales del código personalizado: Para el código personalizado del Licenciario, que se desarrolla en la plataforma SAP development workbench, SAP brinda un análisis de las causas principales como soporte de las misiones importantes, de acuerdo con el proceso de Gestión global de mensajes y los Acuerdos sobre el nivel de servicio indicados en las Secciones 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3, que se aplican a los mensajes con prioridad "alta" y "muy alta". Si el código personalizado del Licenciario está documentado de conformidad con los estándares entonces vigentes de SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>), es probable que SAP brinde al Licenciario orientación para resolver los problemas.

#### Otros componentes, metodologías, contenido y participación de la comunidad

- Componentes y agentes de monitorización de los sistemas para supervisar los recursos disponibles y reunir información sobre el estado del sistema de Enterprise Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).
- Las plantillas de prueba y los casos de prueba preconfigurados se entregan habitualmente a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda al Licenciario a realizar actividades de prueba con funcionalidades que actualmente incluyen:
  - Administración de pruebas para Enterprise Support Solutions mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Gestión de calidad para gestionar las "Puertas de calidad"
  - Herramientas de SAP para realizar pruebas automáticas
  - Herramientas de SAP para ayudarle a optimizar el alcance de las pruebas de regresión. Dichas herramientas ayudan a identificar los procesos empresariales que se ven afectados por una modificación planificada de las Soluciones de software SAP y brindan recomendaciones para el alcance de la prueba, además de generar planes de prueba (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, que pueden incluir metodologías de implementación y procedimientos estándar, una Guía de implementación (IMG) y Sets de configuraciones empresariales (BC).
- Acceso a directrices a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos. En la actualidad, dicho contenido incluye:
  - End-to-End Solution Operations: Ayuda al Licenciario a optimizar las operaciones integrales de la Solución de software SAP del Licenciario.
  - Metodología Run SAP: Ayuda al Licenciario con la gestión de aplicaciones, las operaciones de procesos empresariales y la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®. En la actualidad incluye:
    - Los estándares SAP para las operaciones de solución
    - El plan de acción de Run SAP para implementar End-to-end solution operations
    - Herramientas, incluida la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Enterprise Edition. Para obtener más información acerca de la metodología Run SAP, visite <http://service.sap.com/runsap>
- Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través de SAP Service Marketplace), donde se proporciona información acerca de prácticas empresariales recomendadas, ofertas de servicios, etc.

**2.1. Gestión global de mensajes y Acuerdo sobre el nivel de servicio (SLA).** Cuando el Licenciario informa una falla, SAP brinda soporte al Licenciario mediante el suministro de información sobre cómo solucionar, prevenir o evitar errores. El canal principal por el cual SAP proporciona dicho soporte será la infraestructura de soporte. El Licenciario puede enviar un mensaje de error en cualquier momento. Todas las personas que estén involucradas en el proceso de resolución del mensaje podrán acceder al estado del mensaje en cualquier momento. Para obtener más detalles sobre la definición de las prioridades de los mensajes, consulte la Nota SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciario también puede ponerse en contacto con SAP por teléfono. Para dicho tipo de contacto (y cualquier otro que se determine), SAP exige que el Licenciario proporcione acceso remoto, tal como se especifica en la Sección 3.2(iii).

Los siguientes Acuerdos sobre el nivel de servicio ("SLA") serán aplicables para todos los mensajes de soporte de los Licenciarios que SAP considere que son de Prioridad 1 ó 2 y que cumplan con los requisitos previos especificados en este documento. Dichos SLA entrarán en vigencia en el primer Trimestre natural completo posterior a la Fecha efectiva de este Anexo. En el presente documento, "Trimestre natural" se refiere al período de tres meses que finaliza, respectivamente, el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de un año natural determinado.

### 2.1.1 SLA de Tiempos de respuesta inicial:

a. **Mensajes de soporte de Prioridad 1 ("Muy alta").** SAP responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir del momento en que SAP recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dichos mensajes de soporte de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy graves sobre las transacciones empresariales normales que impiden la ejecución de las tareas empresariales urgentes y críticas. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, fallas de las funciones centrales de SAP en el Sistema de producción o Asuntos pendientes prioritarios.

b. **Mensajes de soporte de Prioridad 2 ("Alta").** SAP responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que SAP recibe dichos mensajes de soporte de Prioridad 2 durante el Horario local de oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones empresariales normales en un Sistema de producción se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el sistema de SAP, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones y/o tareas.

2.1.2 SLA de Tiempo de respuesta de medidas correctivas para Mensajes de soporte de Prioridad 1: SAP proporcionará una solución, un recurso o un plan de acción para la resolución ("Medidas correctivas") del mensaje de soporte de Prioridad 1 del Licenciatarario dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que SAP recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dicho mensaje de soporte de Prioridad 1 ("SLA de medidas correctivas"). En caso de que se entregue un plan de acción al Licenciatarario como Medidas correctivas, dicho plan de acción incluirá: (i) el estado del proceso de resolución, (ii) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de los recursos de SAP responsables, (iii) las acciones necesarias por parte del Licenciatarario para respaldar el proceso de resolución, (iv) siempre que sea posible, las fechas planificadas para las acciones de SAP y (v) la fecha y hora de la próxima actualización de estado que realizará SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los próximos pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado. El SLA de Medidas correctivas sólo hace referencia a esa parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el mensaje en SAP ("Tiempo de procesamiento"). El Tiempo de procesamiento no incluye el tiempo durante el cual el mensaje tiene el estado "Acción del cliente" o "Solución propuesta por SAP", en tanto que (a) el estado Acción del cliente significa que el mensaje de soporte se entregó al Licenciatarario, y (b) el estado Solución propuesta por SAP significa que SAP proporcionó Medidas correctivas tal como se indica en este documento. El SLA de Medidas correctivas se considerará cumplido si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: SAP propone una solución, un recurso o un plan de acción, o si el Licenciatarario acepta reducir el nivel de prioridad del mensaje.

### 2.1.3 Requisitos previos y exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos previos. Los SLA sólo serán aplicables cuando cumplan con los siguientes requisitos previos para los mensajes de soporte: (i) en todos los casos, excepto para el Análisis de las causas principales del código personalizado de la Sección 2, los mensajes de soporte deben estar relacionados con versiones de Enterprise Support Solutions que SAP clasifique con el estado de "entrega no restringida"; (ii) debe ser el Licenciatarario quien envíe los mensajes de soporte en inglés a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con el procedimiento entonces vigente de SAP de inicio de sesión para el procesamiento de los mensajes de soporte, y dicho mensaje debe contener los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que reemplace a la Nota SAP 16018) para que SAP tome las medidas necesarias para solucionar el error informado, (iii) los mensajes de soporte deben estar relacionados con una versión de un producto de Enterprise Support Solutions cubierta con Mantenimiento generalizado o Mantenimiento ampliado.

Para los mensajes de soporte de Prioridad 1, el Licenciatarario debe cumplir con los siguientes requisitos previos adicionales: (a) se debe describir el problema y su impacto empresarial con suficientes detalles como para permitirle a SAP evaluar el problema; (b) el Licenciatarario debe tener, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, una persona de contacto disponible para la comunicación con SAP en inglés, con el conocimiento y la capacitación suficientes como para ayudar en la resolución del mensaje de Prioridad 1, consistente con las obligaciones del Licenciatarario que se deriven del presente; y (c) el Licenciatarario debe asignar a una persona de contacto para abrir una conexión remota con el sistema y para proporcionar los datos de inicio de sesión necesarios a SAP.

2.1.3.2 Exclusiones. Para SAP Enterprise Support en particular, los siguientes tipos de mensajes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLA: (i) los mensajes de soporte relacionados con una versión y/o funcionalidades de Enterprise Support Solutions desarrolladas específicamente para el Licenciatarario (incluidas, sin limitación, aquellas desarrolladas por SAP Custom Development y/o filiales de SAP), a excepción del código personalizado creado con SAP development workbench; (ii) los mensajes de soporte relacionados con versiones de países que no sean parte de Enterprise Support Solutions y, en cambio, sean considerados add-ons, mejoras o modificaciones de socios, están expresamente excluidos incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por una empresa asociada a SAP, (iii) la causa principal detrás de un mensaje de soporte no sea una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el mensaje de soporte sea una solicitud de consultoría.

### 2.1.4 Crédito de nivel de servicio.

2.1.4.1 Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los SLA, tal como se estableció anteriormente, al responder en el marco de tiempo permitido en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos totales para todos los SLA dentro del Trimestre natural. En caso de que el Licenciatarario envíe menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los SLA), conforme a los SLA establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre natural durante el plazo de vigencia de Enterprise Support, el Licenciatarario acepta considerar que SAP cumplió con sus obligaciones, conforme a los SLA establecidos anteriormente, si SAP no se excedió del marco de tiempo establecido en el SLA en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre natural correspondiente.

2.1.4.2. Sujeto a la Sección 2.1.4.1 anterior, en caso de que los marcos de tiempo de los SLA no se cumplan (cada uno considerado un "Incumplimiento"), se deben aplicar las siguientes reglas y procedimientos: (i) el Licenciatarario debe informarle a SAP por escrito de cualquier presunto Incumplimiento; (ii) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que apruebe o desaprovee la exactitud del reclamo del Licenciatarario; (iii) el Licenciatarario deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir todo problema o proceso que inhiba la capacidad de SAP para alcanzar los SLA; (iv) sujeto a la Sección 2.1.4, si, basado en el informe, se prueba un Incumplimiento por parte de SAP, SAP aplicará un Crédito de nivel de servicios ("SLC") a la factura de la Tarifa de SAP Enterprise Support equivalente a un 0,25 por ciento (0,25%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatarario del Trimestre natural correspondiente por cada Incumplimiento informado y comprobado, sujeto a un SCL máximo por Trimestre natural de un cinco por ciento (5%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatarario por cada Trimestre natural. El Licenciatarario tiene la responsabilidad de notificar a SAP de cualquier SLC dentro de un mes posterior a la finalización del Trimestre natural en que se produce un Incumplimiento. No se pagarán penalizaciones a menos que se reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de SLC por parte del Licenciatarario. El SLC establecido en la Sección 2.1.4 es el único y exclusivo recurso que tiene el Licenciatarario respecto de cualquier Incumplimiento presunto o real.

**2.2 SAP Support Advisory Center.** Para los mensajes de Prioridad 1 y los Asuntos pendientes prioritarios directamente relacionados con Enterprise Support Solutions, SAP pondrá a disposición una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP para el soporte de misiones críticas relacionadas con solicitudes (el "Support Advisory Center"). El Support Advisory Center realizará las siguientes tareas de soporte para misiones críticas: (i) soporte remoto para Asuntos pendientes prioritarios: El Support Advisory Center funcionará como un nivel de escalación adicional, que permitirá el análisis de causas principales las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la identificación de problemas; (ii) planificación de entrega del servicio de Controles de calidad continuos en colaboración con el TI del Licenciatarario, incluida la coordinación de la

planificación y la entrega; (iii) entrega de un informe de SAP Enterprise Support a petición por año natural; (iv) certificación primaria remota del Center of Expertise del cliente de SAP a petición del Licenciario y (v) directrices en casos en que los Controles de calidad continuos (tal y como se definen en la Sección 2.3 a continuación), un plan de acción y/o las recomendaciones por escrito de SAP muestren un estado crítico (por ej. un informe en rojo del Control de calidad continuo) de Enterprise Support Solutions.

Como preparación para la entrega del Control de calidad continuo a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, la persona de contacto del Licenciario y SAP en conjunto realizarán un servicio obligatorio de preparación ("Evaluación inicial") de Enterprise Support Solutions. La Evaluación inicial estará basada en los estándares y la documentación de SAP.

El SAP Support Advisory Center designado funcionará en inglés y estará disponible para la persona de contacto del Licenciario (como se define a continuación) o su representante autorizado, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana para las peticiones relacionadas con el soporte de misiones críticas. Los números de teléfono locales o globales disponibles se encuentran en la Nota SAP 560499.

El Support Advisory Center es el único responsable de las tareas relacionadas con el soporte de las misiones críticas mencionadas anteriormente, en la medida en que estas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalación de Enterprise Support Solutions.

**2.3 Control de calidad continuo de SAP.** En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de software SAP (como Activación productiva, actualización, migración o Asuntos pendientes prioritarios), SAP proporcionará al menos un Control de calidad continuo (el "Control de calidad continuo" o "CQC") por año natural para cada Solución de software SAP.

El CQC consta de una o más Sesiones de servicio remoto manuales o automáticas. SAP proporciona más controles de calidad continuos en casos en que SAP EarlyWatch Alert informe alertas vitales o cuando el Licenciario y SAP Advisory Center acuerden mutuamente que tal servicio es necesario para manejar un Asunto pendiente prioritario. Los detalles, tales como el tipo y las prioridades exactas de un CQC y las tareas de SAP y en cooperación con el Licenciario, se acordarán mutuamente entre ambas partes. Al final de un CQC, SAP proporcionará al Licenciario un plan de acción y/o recomendaciones por escrito.

El Licenciario acepta que la totalidad o parte de las sesiones de CQC pueden ser proporcionadas por SAP y/o un socio de SAP certificado que haga las veces de subcontratista y se base en los estándares y las metodologías de CQC de SAP. El Licenciario acepta proporcionar recursos adecuados, incluidos, entre otros, equipos, datos, información y personal adecuado y cooperador, para facilitar la entrega de los controles de calidad continuos presentados a continuación.

El Licenciario reconoce que SAP limita la replanificación de los CQC a un máximo de tres veces por año. La replanificación se debe llevar a cabo al menos 5 días laborales antes de la fecha de entrega planificada. Si el Licenciario no sigue las directrices, SAP no se verá obligado a entregar los CQC anuales al Licenciario.

#### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support.**

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier sucesor de SAP Solution Manager Enterprise Edition proporcionado de aquí en más) estará sujeto al Contrato y únicamente se encontrará sujeto a SAP Enterprise Support para los siguientes propósitos: (i) entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para las Soluciones del Licenciario, incluidas la entrega e instalación de software y el mantenimiento tecnológico para Enterprise Support Solutions; y (ii) gestión de ciclo de vida de aplicaciones para las Soluciones del Licenciario y para otros componentes de software y activos de TI autorizados o adquiridos de otro modo por el Licenciario de terceros, siempre y cuando estos software, componentes de software y activos de TI de terceros se utilicen en conjunto con Enterprise Support Solutions y sean necesarios para completar los procesos empresariales del Licenciario, como se documenta en la documentación de la solución en SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Activos admitidos adicionales"). Dicha gestión de ciclo de vida de aplicaciones se limita únicamente a los siguientes propósitos:

- implementación, configuración, pruebas, operaciones, mejoras continuas y diagnósticos
- gestión de incidentes (Service desk), gestión de problemas y gestión de solicitudes de modificación, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP CRM (Customer Resource Management, Administración de recursos de clientes) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administración, supervisión, informes y business intelligence, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. También se pueden realizar actividades de business intelligence siempre y cuando el Licenciario autorice el software SAP de BI adecuado como parte de Enterprise Support Solutions.

Para la gestión de ciclo de vida de aplicaciones descrita anteriormente en la sección 2.4.1(ii), el Licenciario no necesita una licencia de Paquete separada para SAP CRM. El Licenciario debe poseer las licencias de Usuario con nombre adecuadas para utilizar SAP Solution Manager.

2.4.2 No se puede utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para fines que no sean aquellos establecidos anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Licenciario no podrá utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios de CRM como planes de servicio, contratos, gestión de confirmación de servicios, excepto los escenarios de CRM que estén establecidos expresamente en la Sección 2.4.1; (ii) tipos de uso de SAP NetWeaver que no sean los establecidos anteriormente o (iii) la gestión de ciclo de vida de aplicaciones y, en particular, la gestión de incidentes (service desk), con excepción de las Soluciones del Licenciario y los Activos admitidos adicionales y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de TI, incluidos, sin limitación, RH, Finanzas o Aprovisionamiento.

2.4.3 SAP, a su exclusiva discreción, puede actualizar de vez en cuando, en la dirección <http://service.sap.com/solutionmanager> de SAP Service Marketplace, los usos de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se encuentran en la Sección 2.4.

2.4.4 Sólo puede utilizarse SAP Solution Manager Enterprise Edition durante el período de vigencia de este Anexo por los Usuarios con nombre que haya autorizado el Licenciario, sujetos a los derechos de licencia para el Software y exclusivamente para los propósitos de soporte relacionados con SAP del Licenciario en favor de las operaciones empresariales internas del Licenciario. El derecho para utilizar cualquier funcionalidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support distinta a aquellas enumeradas anteriormente está sujeto a un contrato por escrito con SAP diferente, aún si dichas funcionalidades estuvieran disponibles a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition o relacionadas con él. A pesar de la limitación anterior de los Usuarios con nombre, el Licenciario podrá otorgar autorización a cualquiera de sus empleados para utilizar el autoservicio web de SAP Solution Manager Enterprise Edition, durante el plazo de vigencia de este Anexo, con el único propósito de crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte y la confirmación de los tickets relacionados directamente con las Soluciones del Licenciario y los Activos admitidos adicionales.

2.4.5 En caso de que el Licenciario dé por terminado SAP Enterprise Support y reciba SAP Standard Support de acuerdo con la Sección 6, el Licenciario debe dejar de utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition con SAP Enterprise Support. A partir de entonces, el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte del Licenciario estará regulado por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.

2.4.7 El Licenciario no debe ofrecer el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition como un servicio a terceros, incluso si dichos terceros tienen Software de SAP con licencia y Usuarios con nombre con licencia; siempre que los terceros autorizados a acceder al Software de SAP en virtud del Contrato puedan acceder a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente para fines de soporte relacionados con SAP, a favor de las operaciones empresariales internas del Licenciario según y de conformidad con los términos de este Anexo.

### 3. Responsabilidades del Licenciario.

**3.1 Gestión de programa SAP Enterprise Support.** Con el fin de recibir SAP Enterprise Support conforme al presente documento, el Licenciario deberá designar una persona de contacto apta para la comunicación en inglés dentro de su Center of Expertise del cliente de SAP para Support Advisory Center (la "Persona de contacto") y deberá proporcionar la información de contacto (en especial, dirección de correo electrónico y número de teléfono) para poder comunicarse en cualquier momento con la Persona de contacto o el representante autorizado de dicha Persona de contacto. La Persona de contacto del Licenciario deberá ser un representante autorizado por el Licenciario con el poder para tomar las decisiones necesarias en lugar del Licenciario o poner en práctica dichas decisiones sin una demora innecesaria.

**3.2 Otros requisitos.** Con el fin de recibir SAP Enterprise Support conforme al presente documento, el Licenciario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- (i) Continuar pagando todas las Tarifas de Enterprise Support Service de conformidad con el Contrato y con este Anexo.
- (ii) Cumplir con sus demás obligaciones establecidas en el Contrato y en este Anexo.
- (iii) Proporcionar y mantener un acceso remoto mediante un procedimiento técnico estándar definido por SAP y conceder a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular, para el análisis remoto de los problemas, como parte de la gestión de mensajes. Dicho acceso remoto será concedido sin restricciones que tengan relación con la nacionalidad de los empleados de SAP que procesan los mensajes de soporte o con el país en el que se encuentren. El Licenciario acepta que el hecho de no conceder acceso puede tener como consecuencia la demora en la gestión de mensajes y en el suministro de las correcciones, o puede hacer que SAP sea incapaz de proporcionar la ayuda de una manera eficaz. También deben estar instalados los componentes de software necesarios para los servicios de soporte. Para obtener más detalles, consulte la Nota SAP 91488.
- (iv) Establecer y mantener un Center of Expertise (COE) del cliente certificado por SAP que cumpla con los requisitos especificados en la Sección 4 a continuación.
- (v) Tener un sistema de Software SAP Solution Manager Enterprise Edition instalado, configurado y funcionando de manera productiva, con los últimos niveles de revisión para Basis, y los últimos support packages de SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (vi) Activar SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas de producción y transmitir datos al sistema productivo SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciario. Consulte la Nota SAP 1257308 para obtener más información sobre la configuración de este servicio.
- (vii) Llevar a cabo la Evaluación inicial descrita en la Sección 2.2 e implementar todas las recomendaciones de SAP clasificadas como obligatorias.
- (viii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciario y SAP, y una conexión entre Enterprise Support Solutions y la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciario. El Licenciario deberá mantener la infraestructura de la solución y los procesos empresariales principales en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciario para todos los Sistemas de producción y los sistemas conectados a los Sistemas de producción. El Licenciario deberá documentar cualquier proyecto de implementación o de actualización en el sistema de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciario.
- (ix) Para habilitar y activar completamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Licenciario deberá cumplir con la documentación correspondiente.
- (x) El Licenciario acuerda mantener registros actuales y adecuados de todas las modificaciones y, de ser necesario, suministrarle inmediatamente dichos registros a SAP.
- (xi) Enviar todos los mensajes de error a través de la infraestructura de soporte de SAP entonces vigente que SAP puso a disposición de tanto en tanto mediante actualizaciones, nuevas versiones o add-ons.
- (xii) Informar a SAP, sin demora innecesaria, de cualquier cambio en las instalaciones o en los Usuarios con nombre o cualquier otra información del Licenciario que sea relevante respecto de Enterprise Support Solutions.

### 4. Customer Center of Expertise.

**4.1 Función del Center of Expertise del cliente.** Con el fin de aprovechar el valor potencial total que se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, es necesario que el Licenciario establezca un Centro de conocimientos del cliente ("Center of Expertise del cliente", o "COE del cliente"). El Licenciario designa al COE del cliente como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte de SAP. Como centro de conocimientos permanente, el COE del cliente ofrece al Licenciario una implementación, innovación, operación y calidad eficaces de los procesos y sistemas empresariales relacionados con la Solución de Software SAP, con la metodología Run SAP que proporciona SAP como base (para obtener más información sobre la metodología Run SAP, visite <http://service.sap.com/runsap>). El COE del cliente debe cubrir todas las operaciones de los procesos empresariales principales. SAP recomienda comenzar con la implementación del COE del cliente como un proyecto que se desarrolla en paralelo con los proyectos de implementación funcionales y técnicos.

**4.2 Funciones básicas del COE del cliente.** El COE del cliente debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- **Support desk:** La instalación y el funcionamiento de un support desk (servicio de soporte) con una cantidad suficiente de consultores de soporte para las plataformas de infraestructura/aplicación y las aplicaciones relacionadas, que funcione durante horas laborales locales normales (al menos 8 horas al día, 5 días a la semana, de lunes a viernes). El proceso de soporte y los conocimientos del Licenciario se revisarán de forma conjunta en el marco del proceso de planificación de servicios y la auditoría de certificaciones.
- **Administración de contratos:** El procesamiento de contratos y licencias en conjunción con SAP (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, procesamiento de órdenes de entrega, gestión de datos maestros y de instalación de usuarios).
- **Coordinación de solicitudes de innovación:** La recolección y la coordinación de las solicitudes de desarrollo, tanto por parte del Licenciario como de cualquiera de sus empresas asociadas, siempre y cuando dichas empresas tengan derecho a utilizar Enterprise Support Solutions según el Contrato. Mediante esta función, el COE del cliente también puede tener la facultad de interactuar con SAP para tomar todas las medidas y decisiones necesarias con el fin de evitar modificaciones innecesarias de Enterprise Support Solutions y garantizar que las modificaciones planificadas sean coherentes con la estrategia de versiones y software SAP.
- **Gestión de la información:** La distribución de la información (por ej. demostraciones internas, acontecimientos informativos y marketing) relacionada con Enterprise Support Solutions y el COE del cliente dentro de la organización del Licenciario.
- **Planificación de CQC y otros servicios remotos:** El Licenciario deberá participar regularmente en un proceso de planificación de servicios con SAP. La planificación de servicios comienza durante la implementación inicial y continuará regularmente.

**4.3 Certificación del COE del cliente.** El Licenciario debe establecer un COE del cliente certificado en el período que ocurra último de los siguientes: (i) dentro de los doce (12) meses posteriores a la Fecha efectiva o (ii) dentro de los seis (6) meses posteriores a que el Licenciario haya comenzado a utilizar al menos una de las soluciones de Enterprise Support Solutions en modo productivo para operaciones empresariales normales. Para adquirir la certificación del COE del cliente principal entonces vigente o la recertificación de SAP, el COE del cliente se debe someter a un procedimiento de auditoría. La información detallada sobre el proceso y las condiciones para la certificación inicial y la recertificación, así como también la información sobre los niveles de certificación disponibles, se encuentra a su disposición en SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

**5. Tarifas de Enterprise Support.** Las Tarifas de SAP Enterprise Support deben pagarse anualmente por adelantado y se especificarán en los Apéndices o los documentos de pedido del Contrato. Después del Período de vigencia base (definido en los apéndices o documentos de pedido correspondientes), cualquier limitación en los aumentos de las Tarifas de SAP Enterprise Support está sujeta al cumplimiento por parte del Licenciario de los requisitos del COE del cliente especificados con anterioridad.

## **6. Terminación**

6.1 Cualquiera de las partes puede terminar SAP Enterprise Support mediante una notificación por escrito enviada (i) 3 meses antes de la finalización del Período de vigencia base y (ii) a partir de entonces, 3 meses antes del comienzo del siguiente período de renovación. Cualquier terminación proporcionada de conformidad con lo anterior será efectiva al final del período de SAP Enterprise Support entonces vigente, durante el cual la notificación de terminación es recibida por la parte que corresponda. A pesar de lo antes mencionado, SAP puede dar por terminado SAP Enterprise Support después de un mes del envío de una notificación por escrito sobre el incumplimiento por parte del Licenciario del pago de las Tarifas de Enterprise Support.

6.2 A pesar de los derechos del Licenciario mencionados en la Sección 6.1, y siempre que el Licenciario cumpla con todas las obligaciones establecidas en el Contrato, el Licenciario puede seleccionar SAP Standard Support por medio de una notificación por escrito enviada a SAP (i) con relación a todos los pedidos de soporte que se dan únicamente por renovación anualmente, 3 meses antes del comienzo del período de renovación que sigue al Período de vigencia base, el cual comenzó con el primer pedido del Licenciario de SAP Enterprise Support; o (ii) con relación a todos los pedidos de soporte que no se dan únicamente por renovación anualmente, 3 meses antes del comienzo del primer período de renovación de cualquier año natural que sigue al Período de vigencia base, el cual comenzó con el primer pedido del Licenciario de SAP Enterprise Support. El Licenciario debe indicar dicha selección en la carta de notificación, y SAP Enterprise Support se dará por terminado con el comienzo de SAP Standard Support. Dicha selección aplicará para todas las soluciones de Enterprise Support Solutions y deberá cumplir con los términos y condiciones entonces vigentes de SAP para SAP Standard Support, incluido, sin limitación, el precio. SAP y el Licenciario realizarán una enmienda u otro documento del Contrato donde se haga constar la selección del Licenciario y los términos y condiciones entonces vigentes de SAP.

6.3 Para evitar cualquier duda, la terminación de SAP Enterprise Support o la selección para inscribirse en otro tipo de SAP Support Services por parte del Licenciario de conformidad con las disposiciones de la selección de Support Services según el Contrato se aplicará estrictamente a todas las licencias sujetas al Contrato, sus apéndices, anexos, suplementos y documentos de pedido, y no se permitirá ninguna terminación parcial de SAP Enterprise Support o selección parcial de SAP Enterprise Support por parte del Licenciario en relación con cualquier parte del Contrato, sus apéndices, anexos, suplementos, documentos de pedido o este Anexo.

**7. Verificación.** Para verificar el cumplimiento de los términos de este Anexo, SAP estará autorizado a supervisar periódicamente (al menos una vez al año y de conformidad con los procedimientos estándar de SAP) (i) la precisión de la información que proporcionó el Licenciario y (ii) el uso por parte del Licenciario de Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con los derechos y restricciones establecidos en la Sección 2.4.

**8. Restablecimiento.** En caso de que el Licenciario decida no iniciar SAP Enterprise Support el primer día del mes después de la entrega inicial de Enterprise Support Solutions, o SAP Enterprise Support haya terminado de otro modo de conformidad con la Sección 6 anterior o sea rechazado por el Licenciario por un período de tiempo, y posteriormente sea solicitado o restablecido, el Licenciario deberá pagar las Tarifas acumuladas de SAP Enterprise Support asociadas con tal período de tiempo más una tarifa de restablecimiento.

## **9. Otros términos y condiciones.**

9.1 SAP puede cambiar anualmente el alcance de SAP Enterprise Support que ofrece, en cualquier momento mediante una notificación por escrito con tres meses de antelación.

9.2 El Licenciario confirma por medio del presente que obtuvo todas las licencias para las Soluciones del Licenciario.

9.3 En caso de que el Licenciario tenga autorización para recibir uno o más servicios por año natural, (i) el Licenciario no podrá recibir dichos servicios en el primer año natural si la Fecha efectiva de este Anexo es posterior al 30 de septiembre y (ii) el Licenciario no podrá transferir un servicio al año siguiente si el Licenciario no ha utilizado dicho servicio.

9.4 SI NO SE UTILIZA SAP ENTERPRISE SUPPORT PROPORCIONADO POR SAP, ES POSIBLE QUE SAP NO PUEDA IDENTIFICAR Y ASISTIR EN LA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES QUE, A SU VEZ, PODRÍAN TENER COMO RESULTADO UN RENDIMIENTO INSACTIFACTORIO DEL SOFTWARE, DE CUYA RESPONSABILIDAD SAP QUEDARÁ EXENTO.

9.5 En caso de que SAP autorice software de terceros para el Licenciario de conformidad con el Contrato, SAP proporcionará SAP Enterprise Support a dicho software de terceros en la medida en que los terceros correspondientes hagan que dicho soporte esté disponible para SAP. Es posible que el Licenciario deba actualizar sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir SAP Enterprise Support. Si el proveedor correspondiente ofrece una extensión de soporte para su producto, SAP puede ofrecer dicha extensión de soporte de conformidad con un contrato por escrito por separado y por una tarifa adicional.

9.6 SAP Enterprise Support es suministrado de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones de software de SAP, tal y como se describe en <http://service.sap.com/releasesstrategy>.