ANEXO DO SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Anexo de Suporte")
AO
CONTRATO DE LICENCIAMENTE DE SOFTWARE E SUPORTE
ENTRE
A SAP BRASIL LTDA. E A LICENCIADA

Este Anexo está incorporado e constitui parte integrante do Contrato especificado acima. Em todas as instâncias em que as cláusulas deste Anexo estejam contraditórias ou inconsistentes em relação às cláusulas do Contrato incluindo apêndices, adendos, ordens ou outros documentos anexados ou incorporados em referência ao Contrato, as cláusulas deste Anexo deverão prevalecer e reger.
Este Anexo regula a prestação dos serviços de suporte pela SAP, conforme aqui definido ("SAP Enterprise Support"), para todo o software licenciado pela Licenciada sob o Contrato (doravante designado coletivamente por "Soluções de Enterprise Support"), excluindo o software ao qual se aplicam exclusivamente contratos de suporte especiais.

1. Definições:

1.1 "Entrada em Operação" (Go-Alive) marca o momento a partir do qual, após a implementação das Soluções de Enterprise Support ou de um upgrade das mesmas, as Soluções de Enterprise Support podem ser utilizadas pela Licenciada para o processamento de dados reais em modo operacional e para gerir operações internas de negócios da Licenciada, de acordo com o Contrato.

1.2 "Solução da Licenciada" significa Soluções de Enterprise Support e qualquer outro software licenciado de terceiros pela Licenciada, desde que esse software de terceiros seja executado juntamente com as Soluções de Enterprise Support.

1.3 "Sistema Produtivo" significa um sistema produtivo da SAP usado para operações internas de negócios da Licenciada e no qual são gravados os dados da Licenciada.

1.4 "Solução(ões) de Software da SAP" significa um grupo de um ou vários sistemas produtivos que executam as Soluções da Licenciada e se concentram em um determinado aspecto funcional do negócio da Licenciada. Detalhes e exemplos encontram-se no SAP Service Marketplace (como especificado na nota SAP 1324027 ou qualquer nota SAP futura que substitua a nota SAP 1324027).

1.5 "Sessão de Serviço" significa uma sequência de atividades e tarefas de suporte executadas remotamente para recolher informações adicionais, por verificação ou análise de um Sistema Produtivo, tendo como resultado uma lista de recomendações. Uma Sessão de Serviço pode ser executada manualmente como auto-atendimento ou ser completamente automática.

1.6 "Principal Problema" (*Top-Issue*) significa problemas e/ou falhas identificados e priorizados pela SAP e pela Licenciada, de acordo com os padrões da SAP que (i) ameaçam a entrada em operação de um sistema pré-produtivo ou (ii) têm um impacto empresarial significativo em um sistema produtivo.

1.7 "Horário Comercial" significa o horário habitual de trabalho (das 8h00 às 18h00) nos dias úteis normais, de acordo com os feriados públicos aplicáveis, tal como praticado na sede da SAP. No que se refere somente ao SAP Enterprise Support, ambas as partes podem acordar uma sede diferente de uma das empresas afiliadas da SAP, a aplicar e servir como referência para o horário comercial local.

2. Escopo do SAP Enterprise Support. A Licenciada pode solicitar e a SAP deverá fornecer, na medida em que a SAP disponibiliza normalmente esses serviços no Território, os serviços do SAP Enterprise Support. Atualmente, o SAP Enterprise Support inclui:

Melhoria e Inovação Contínuas

- Novas versões de software das Soluções de Enterprise Support licenciadas, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades.
- Support Packages – pacotes de correção para reduzir o esforço relativo à implementação de correções individuais. Os Support Packages também podem conter correções para adaptar as funcionalidades existentes a requisitos legais e regulamentares que foram alterados.
- Para versões de aplicativos centrais do SAP Business Suite 7 (a partir do SAP ERP 6.0 e com versões do SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 e SAP PLM 7.0 entregues em 2008), a SAP fornece funcionalidades e/ou inovações ampliadas por meio de pacotes de ampliação ou outros meios disponíveis. Durante a manutenção base de uma versão do aplicativo central SAP, a prática atual da SAP é fornecer um pacote de ampliação ou outra atualização por ano civil.
- Atualizações tecnológicas para suportar sistemas operacionais e bancos de dados de terceiros. Código-fonte ABAP disponível para os aplicativos do Software da SAP e módulos de função suportados e liberados adicionalmente.
- A administração de modificações de software, como definições de configuração modificadas ou upgrades de Soluções de Enterprise Support, é suportada, por exemplo, com materiais de conteúdo e informação, ferramentas para cópia de clientes e de entidades e ferramentas de comparação de personalização.
- A SAP fornece àa Licenciada até 5 (cinco) dias de serviços de suporte remotos por ano civil, fornecidos pelos arquitetos da solução SAP
    - para orientar a Licenciada na avaliação dos recursos de inovação do mais recente pacote de ampliação da SAP e em como o pacote pode ser implementado para os requisitos do processo empresarial da Licenciada.
    - para fornecer àa Licenciada orientação em forma de sessões de treinamento, com duração de 1 (um) dia, para software/aplicativos SAP ou componentes do Global Support Backbone.
    - Atualmente, os anexos de conteúdo e sessão estão determinados em http://service.sap.com/enterprisesupport. A programação, disponibilidade e metodologia de fornecimento são a critério da SAP.
- A SAP fornece à Licenciada acesso ao auto-atendimento orientado como parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition, ajudando a Licenciada a otimizar o gerenciamento de solução técnica das Soluções de Enterprise Support selecionadas.
- As diretrizes e o conteúdo da configuração para as Soluções de Enterprise Support são normalmente enviados pelo SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Melhores práticas para SAP System Administration e SAP Solution Operations para Software da SAP.
- O conteúdo de configuração e operação da SAP é suportado como parte integrante das Soluções de Enterprise Support.
- As descrições de conteúdo, ferramentas e processos para o gerenciamento do ciclo de vida de aplicativos da SAP fazem parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition, das Soluções de Enterprise Support e/ou da documentação aplicável para as Soluções de Enterprise Support.

Suporte Avançado para Pacotes de Ampliação e outras Atualizações de Software da SAP

A SAP oferece verificações remotas especiais, fornecidas por especialistas de Soluções SAP, para a análise de alterações planejadas ou existentes e a identificação de possíveis conflitos entre o código personalizado da Licenciada e os pacotes de ampliação ou outras atualizações das Soluções de Enterprise Support. Cada verificação é efetuada para uma alteração específica, em uma

das etapas do processo de core business da Licenciada. A Licenciada tem direito a receber dois serviços de uma das seguintes categorias, por ano civil, por Solução de Software da SAP.

- Justificação da alteração: com base na entrega por parte da Licenciada da documentação pedida pela SAP sobre o escopo e design de uma alteração personalizada, planejada ou existente, no SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identifica as funcionalidades padrão das Soluções de Enterprise Support que podem cumprir com os requisitos da Licenciada (para detalhes, consulte http://service.sap.com/).
- Manutenção do Código Personalizado: com base na entrega por parte da Licenciada da documentação pedida pela SAP sobre o escopo e design de uma alteração personalizada, planejada ou existente, no SAP Solution Manager Enterprise Edition, a SAP identifica que user exits e serviços podem estar disponíveis para separar o código personalizado do código da SAP (para detalhes, consulte http://service.sap.com/).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace – a base de dados de conhecimentos e extranet da SAP para a transferência de conhecimentos, onde a SAP disponibiliza conteúdos e serviços somente a seus licenciados e parceiros.
- As Notas SAP no SAP Service Marketplace documentam avarias de software e contêm informações sobre como corrigir, evitar e contornar esses erros. As Notas SAP podem conter correções de codificação que os licenciados podem implementar em seu sistema da SAP. As Notas SAP documentam ainda problemas relacionados, perguntas dos licenciados e soluções recomendadas (por exemplo, definições de customização).
- SAP Note Assistant – uma ferramenta para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – conforme descrito na Seção 2.4

Mission Critical Support

- Manipulação global de mensagens por parte da SAP de problemas relativos a Soluções de Enterprise Support, incluindo acordos de nível de serviços para tempo de resposta inicial e ação de correção (para mais informações, consulte a Seção 2.1.1).
- Centro de Supervisão de Suporte SAP – conforme descrito na Seção 2.2.
- Controles Contínuos de Qualidade – conforme descrito na Seção 2.3.
- Procedimentos globais de análise de causa raiz 24x7 e de escalonamento, de acordo com a Seção 2.1 embaixo.
- Análise de Causa Raiz de Código Personalizado: para o código personalizado da Licenciada criado com o workbench de desenvolvimento da SAP, a SAP fornece uma análise de causa raiz de suporte essencial para o desempenho, de acordo com o processo de manipulação geral de mensagens e com os acordos de nível de serviços descritos nas Seções 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, aplicável para mensagens com prioridade “muito alta” e “alta”. Caso o código personalizado da Licenciada esteja documentado de acordo com os padrões da SAP em vigor no momento (para detalhes, consulte http://service.sap.com/), a SAP poderá fornecer orientação à Licenciada na resolução do problema.

Outros Componentes, Metodologias, Conteúdo e Participação da Comunidade

- Componentes e agentes de monitoração de sistemas para monitorar os recursos disponíveis e reunir informações sobre o status do sistema das Soluções de Enterprise Support (por exemplo, SAP EarlyWatch Alert).
- Modelos de teste e casos de teste pré-configurados são normalmente entregues pelo SAP Solution Manager Enterprise Edition. Além disso, o SAP Solution Manager Enterprise Edition, presta assistência à Licenciada nas atividades de teste com funcionalidades que incluem atualmente:

o Administração de testes para Soluções de Enterprise Support, utilizando as funcionalidades fornecidas como parte do SAP Solution Manager Enterprise Edition

o Administração de qualidade para o gerenciamento de "Quality Gates"

o Ferramentas fornecidas pela SAP para testes automáticos

o Ferramentas fornecidas pela SAP para prestar assistência na otimização do escopo dos testes de regressão. Essas ferramentas suportam a identificação de processos empresariais afetados por modificação planejada das Soluções de Software da SAP, fornecem recomendações para o escopo dos testes e geram planos de testes (para detalhes, consulte http://service.sap.com/).

• Conteúdo e ferramentas adicionais concebidas para ajudar a aumentar a eficiência, que podem incluir metodologias de implementação e procedimentos padrão, um Guia de Implementação (IMG) e conjuntos de Configurações de Negócio (CCNs).

• Acesso a diretrizes por meio do SAP Service Marketplace que podem incluir processos de implementação e operação, assim como conteúdo criado para ajudar a reduzir os custos e os riscos. Esse conteúdo inclui atualmente:

o Operações de Soluções Ponta a Ponta (End-to-End): presta assistência à Licenciada na otimização das operações ponta a ponta da Solução de Software da SAP da Licenciada.

o Metodologia Run SAP: presta assistência à Licenciada no gerenciamento de aplicativos, operações de processos empresariais e administração da plataforma tecnológica SAP NetWeaver® e inclui atualmente:

- Os padrões da SAP para operações de soluções
- O roadmap de Run SAP para implementação de operações de soluções ponta a ponta
- Ferramentas, incluindo a solução de gerenciamento de aplicativos SAP Solution Manager Enterprise Edition. Para obter mais informações sobre a metodologia Run SAP, consulte http://service.sap.com/runsap

• Participação na comunidade de clientes e parceiros da SAP (pelo portal SAP Service Marketplace), que fornece informações sobre melhores práticas de negócios, ofertas de serviços etc.

2.1. Manipulação Global de Mensagens e Contrato de Nível de Serviços (SLA – Service Level Agreement).Quando a Licenciada reporta avarias, a SAP oferece suporte à Licenciada, fornecendo informações sobre como resolver, evitar ou contornar os erros. O principal canal para esse suporte será a infraestrutura de suporte fornecida pela SAP. A Licenciada pode enviar uma mensagem de erro a qualquer momento. Todas as pessoas envolvidas no processo de resolução de mensagens podem acessar o status da mensagem a qualquer momento. Para obter mais detalhes sobre a definição das prioridades de mensagens, consulte a Nota SAP 67739.
Em casos excepcionais, a Licenciada pode igualmente contatar a SAP por telefone. Para tal contato (e conforme o disposto), a SAP necessita que a Licenciada forneça acesso remoto, tal como o especificado na Seção 3.2(iii).

Os seguintes Contratos de Nível de Serviços ("SLA" ou "SLAs") serão aplicáveis a todas as mensagens de suporte da Licenciada que a SAP aceita como tendo prioridade 1 ou 2 e que cumprem os pré-requisitos aqui dispostos. Esses SLAs deverão ter início no primeiro trimestre completo do ano, seguinte à Data de Início deste Anexo. No sentido em que é aqui utilizado, "trimestre do ano" significa o período de três meses que termina em 31 de março, 30 de junho, 30 de setembro e 31 de dezembro respectivamente, para qualquer ano civil.

2.1.1 SLA para Tempos de Resposta Iniciais:

a. Mensagens de Suporte de Prioridade 1 (“Muito alta”). A SAP responderá a mensagens de suporte de prioridade 1 em um prazo de 1 (uma) hora (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) após ter recebido essas mensagens de suporte de prioridade 1. Prioridade 1 será atribuída a uma mensagem se o problema tiver consequências muito graves para as transações empresariais habituais e se não for possível executar trabalho urgente e crítico para o negócio. Isso é normalmente causado pelas seguintes circunstâncias: falha de todo o sistema, avarias das funções SAP centrais no sistema produtivo ou principais problemas.

b. Mensagens de Suporte de Prioridade 2 (“Alta”). A SAP responderá a mensagens de suporte de prioridade 2 em um prazo de 4 (quatro) horas após ter recebido essas mensagens de suporte de prioridade 2 durante o horário comercial da SAP. Prioridade 2 será atribuída a uma mensagem se as transações empresariais habituais em um Sistema Produtivo forem seriamente afetadas e não for possível executar as tarefas necessárias. Isso é causado por funções incorretas ou inoperáveis no sistema da SAP que são necessárias para executar tais transações e/ou tarefas.

2.1.2 SLA para Tempo de Resposta de Ação Corretiva para Mensagens de Suporte de Prioridade 1: A SAP fornecerá uma resolução, solução alternativa ou plano de ação para responder (“Ação de Correção”) uma mensagem de suporte da Licenciada de prioridade 1 em um prazo de 4 (quatro) horas (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) após ter recebido essa mensagem de suporte de prioridade 1 (“SLA para ação corretiva”). No caso em que um plano de ação seja enviado à Licenciada como Ação Corretiva, este plano de ação deverá incluir: (i) status do processo de resolução; (ii) próximas etapas planejadas, incluindo identificação de recursos SAP responsáveis; (iii) ações necessárias da Licenciada para ajudar no processo de resolução; (iv) na medida do possível, datas planejadas para as ações da SAP; e (v) data e hora para atualização do próximo status da SAP. Atualizações de status subsequentes devem incluir um resumo das ações tomadas até o momento; próximas etapas planejadas; e data e hora da próxima atualização do status. O SLA para Ação Corretiva se refere apenas à parte do tempo de processamento quando a mensagem está sendo processada na SAP (“Tempo de Processamento”). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a mensagem está com o status “Ação do Cliente” ou “Solução proposta pela SAP”, onde (a) o status Ação do Cliente significa que a mensagem de suporte foi passada para a Licenciada; e (b) o status Solução proposta pela SAP significa que a SAP forneceu uma Ação Corretiva conforme destacado aqui. O SLA para ação corretiva será considerado cumprido se no prazo de 4 (quatro) horas de tempo de processamento: a SAP tiver proposto uma resolução, uma solução alternativa ou um plano de ação; ou se a Licenciada tiver concordado em reduzir o nível de prioridade da mensagem.

2.1.3 Pré-requisitos e exclusões.

2.1.3.1 Pré-requisitos. Os SLAs serão aplicados apenas quando os seguintes pré-requisitos forem cumpridos para mensagens de suporte: (i) em todos os casos, com exceção de Análise de Causa Raiz para Código Personalizado contido na Seção 2, em que as mensagens de suporte se referem a releases das Soluções de Enterprise Support que são classificadas pela SAP com o status de envio “envio irrestrito”; (ii) as mensagens de suporte são enviadas pela Licenciada, em inglês, por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition de acordo com o procedimento de login de processamento de mensagens de suporte atual da SAP que contém detalhes relevantes necessários (conforme especificado na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota futura da SAP que a substitua) para que a SAP execute ações sobre o erro reportado; (iii) as mensagens de suporte se referem a um release de produto das Soluções de Enterprise Support que faça parte da manutenção base ou da manutenção ampliada.

Para mensagens de suporte de prioridade 1, os seguintes pré-requisitos adicionais devem ser cumpridos pela Licenciada: (a) o problema e seu impacto empresarial devem ser descritos em detalhes suficientes para que a SAP avalie o problema; (b) a Licenciada deve disponibilizar durante vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana, para comunicação com a SAP, uma pessoa de contato que fale inglês e tenha treinamento e conhecimento suficientes para ajudar na resolução da mensagem de prioridade 1, conforme as obrigações da Licenciada aqui contidas; e (c) deve ser disponibilizada uma pessoa de contato da Licenciada para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer dados de login necessários para a SAP.

2.1.3.2 Exclusões. Em especial para o SAP Enterprise Support, os seguintes tipos de mensagens de prioridade 1 são excluídos dos SLAs: (i) mensagens de suporte relativas a release, versão e/ou funcionalidades das Soluções de Enterprise Support desenvolvidas especificamente para a Licenciada (incluindo mas não se limitando aos desenvolvidos pelo desenvolvimento personalizado da SAP e/ou por subsidiárias da SAP), com exceção do código personalizado criado com o workbench de desenvolvimento da SAP; (ii) mensagens de suporte relativas a versões de país que não fazem parte das Soluções de Enterprise Support, sendo antes criadas como complementos, ampliações ou alterações de parceiro, são expressamente excluídas, mesmo que essas versões de país tenham sido criadas pela SAP ou por empresa afiliada da SAP; (iii) a causa raiz da mensagem de suporte não é uma avaria, mas uma funcionalidade em falta ("pedido de desenvolvimento") ou a mensagem de suporte está atribuída a um pedido de consultoria.

2.1.4 Crédito de nível de serviços.

2.1.4.1 Será considerado que a SAP cumpriu suas obrigações a respeito dos SLAs acima mencionados, caso tenha respondido dentro dos períodos permitidos em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos totais para todos os SLAs, em um trimestre do ano. Caso a Licenciada envie menos de 20 (vinte) mensagens (no total para todos os SLAs) a respeito dos SLAs acima mencionados em qualquer trimestre do ano, durante o período do Enterprise Support, a Licenciada aceita que seja considerado que a SAP cumpriu suas obrigações a respeito dos SLAs acima mencionados, se a SAP não tiver excedido o período mencionado do SLA em mais de uma mensagem de suporte, durante o respectivo trimestre do ano.

2.1.4.2. Sujeito à Seção 2.1.4.1 acima, no evento de os períodos de tempo estabelecidos no SLA não serem cumpridos, ("Falha"), as seguintes regras e procedimentos serão aplicados: (i) a Licenciada deve informar à SAP por escrito sobre qualquer suposta Falha; (ii) a SAP deve investigar qualquer uma dessas reclamações e fornecer um relatório escrito provando ou refutando a precisão da reclamação da Licenciada; (iii) a Licenciada deve fornecer assistência razoável para a SAP em seus esforços de corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a capacidade da SAP de cumprir os SLAs; (iv) sujeito à Seção 2.1.4, se, com base no relatório, for comprovada uma Falha da SAP, a SAP deverá aplicar um crédito de nível de serviço ("SLC") à próxima fatura de tarifa do SAP Enterprise Support da Licenciada igual a um quarto percentual (0,25%) da taxa do SAP Enterprise Support da Licenciada para o Trimestre do ano aplicável para cada Falha reportada e comprovada, sujeita ao máximo de SLC por Trimestre do ano de 5% (cinco por cento) da taxa do SAP Enterprise Support da Licenciada para tal Trimestre do ano. A Licenciada é responsável por notificar a SAP sobre quaisquer SLCs no período de 1 (um) mês, contado após o final de um Trimestre do ano em que ocorrer uma Falha. Nenhuma penalidade será paga, a menos que uma notificação da Licenciada da reclamação bem fundamentada de SLC(s) seja recebida pela SAP por escrito. O SLC especificado nesta Seção 2.1.4 é o único e exclusivo recurso da Licenciada em relação a qualquer Falha suposta ou real.

2.2 Centro de Supervisão e Suporte SAP. Para a prioridade 1 e principais problemas diretamente relacionados às Soluções de Enterprise Support, a SAP deverá disponibilizar uma unidade global dentro de sua organização de suporte para solicitações relacionadas ao suporte essencial para o desempenho (o "Centro de Supervisão de Suporte"). O Centro de Supervisão de Suporte desempenhará as seguintes tarefas de suporte essenciais para o desempenho: (i) suporte remoto para principais problemas – o Centro de Supervisão de Suporte atuará como um nível de escalonamento adicional, possibilitando uma análise de causa raiz 24x7 para a identificação de problemas; (ii) planejamento de entrega de serviços de Controle Contínuo de Qualidade, em colaboração com o departamento de TI da Licenciada, incluindo a programação e a coordenação da entrega; (iii) disponibilização de um relatório do SAP Enterprise Support, a pedido, por ano civil; (iv) certificação primária remota do SAP Customer Center of Expertise, caso solicitado pela Licenciada; e (v) fornecimento de orientação nos casos em que os Controles Contínuos de Qualidade (como definidos na Seção 2.3 abaixo), um plano de ação e/ou recomendações por escrito da SAP demonstrem um status crítico (por exemplo, um relatório de Controle Contínuo de Qualidade vermelho) das Soluções de Enterprise Support.
Como preparação para a entrega do Controle Contínuo de Qualidade por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition, a pessoa de contato da Licenciada e a SAP deverão efetuar em conjunto um serviço de instalação obrigatório ("Avaliação Inicial") para as Soluções de Enterprise Support. A Avaliação Inicial será baseada nos padrões e na documentação da SAP.
O Centro de Supervisão de Suporte SAP designado terá por idioma o inglês e estará disponível à pessoa de contato da Licenciada (como definido abaixo), ou seu representante autorizado, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, para solicitações relacionadas ao suporte essencial para o desempenho. Os números de discagem locais ou globais disponíveis são indicados na nota SAP 560499.

O Centro de Supervisão de Suporte somente é responsável pelas tarefas relacionadas ao suporte essencial para o desempenho acima mencionado, na medida em que essas tarefas se relacionem diretamente a problemas ou escalonamentos referentes às Soluções de Enterprise Support.

2.3 Controle Contínuo de Qualidade SAP. No caso de situações críticas relativas à Solução de Software da SAP (como Entrada em Operação, upgrade, migração ou Principais Problemas), a SAP fornecerá, pelo menos, um Controle Contínuo de Cualidade (o "Controle Contínuo de Qualidade" ou "CCQ") por ano civil, para cada solução de software da SAP.

O CCQ pode ser composto por uma ou várias sessões de serviços remotos, manuais ou automáticos. A SAP pode fornecer outros CCQs, nos casos em que sejam reportados alertas vitais pelo SAP EarlyWatch Alert ou naqueles casos em que a Licenciada e o Centro de Supervisão de Suporte SAP acordarem mutuamente que tal serviço é necessário para tratar de um problema principal. Os detalhes, como tipo exato e prioridades de um CCQ, tarefas da SAP e obrigações de cooperação da Licenciada , serão acordados mutuamente pelas partes. No final de um CCQ, a SAP fornecerá aa Licenciada um plano de ação e/ou recomendações por escrito.

A Licenciada reconhece que parte ou a totalidade das sessões CCQ, pode ser entregue pela SAP e/ou por um parceiro certificado da SAP na qualidade de subcontratado da SAP e com base nos padrões e metodologias CCQ da SAP. A Licenciada aceita fornecer os recursos adequados, incluindo mas não se limitando a equipamento, dados, informações e pessoal cooperante e adequado, para facilitar a entrega dos CCQs aqui descritos.

A Licenciada reconhece que a SAP limita a reprogramação de CCQ a um máximo de três vezes por ano. A reprogramação deve ser efetuada, pelo menos, 5 (cinco) dias úteis antes da data planejada da

entrega. Se a Licenciada não cumprir essas diretrizes, a SAP não é obrigada a entregar o CCQ anual aa Licenciada.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition no SAP Enterprise Support.

2.4.1 O SAP Solution Manager Enterprise Edition (e qualquer sucessor do SAP Solution Manager Enterprise Edition fornecido abaixo) estará sujeito ao Contrato e destina-se exclusivamente aos seguintes propósitos contidos no SAP Enterprise Support: (i) entrega do SAP Enterprise Support e serviços de suporte para Soluções da Licenciada incluindo entrega e instalação de manutenção de tecnologia e software para Soluções de Enterprise Support; e (ii) gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo para Soluções da Licenciada e para outros componentes de software e ativos de TI licenciados ou, caso contrário, obtidos pela Licenciada de terceiros desde que tal software, componentes de software e ativos de TI de terceiros sejam operados em conjunto com as Soluções de Enterprise Support e sejam necessários à conclusão dos processos empresariais da Licenciada conforme documentado na documentação da solução no SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Ativos Adicionais Suportados"). Tal gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo é limitado exclusivamente aos seguintes propósitos:

- implementação, configuração, testes, operações, melhorias contínuas e diagnósticos
- gerenciamento de incidentes (service desk), gerenciamento de problemas e gerenciamento de solicitações de alteração conforme ativado com a tecnologia SAP CRM integrada ao SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administração, monitoramento, geração de relatórios e business intelligence conforme ativado usando a tecnologia SAP NetWeaver integrada ao SAP Solution Manager Enterprise Edition. A Business Intelligence também pode ser executada desde que o software apropriado do SAP BI esteja licenciado pela Licenciada como parte das Soluções de Enterprise Support.

Para o gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo conforme destacado na seção 2.4. (ii) acima, a Licenciada não necessita de uma licença de pacote separada para o SAP CRM. A Licenciada deve ter licenças apropriadas de usuários designados para usar o SAP Solution Manager.

2.4.2 O SAP Solution Manager Enterprise Edition não pode ser utilizado para fins diferentes dos determinados acima. Sem limitar a restrição precedente, a Licenciada não deverá usar o SAP Solution Manager Enterprise Edition para: (i) cenários de CRM como planos de serviço, contratos, gerenciamento de confirmação de serviço, exceto como cenários de CRM expressamente declarados na Seção 2.4.1; (ii) tipos de utilização do SAP NetWeaver diferentes dos declarados acima ou (iii) gerenciamento do ciclo de vida do aplicativo e, em especial, gerenciamento de incidentes (service desk) exceto para Soluções da Licenciada e Ativos Adicionais Suportados e (iv) recursos de serviços compartilhados que não de TI, incluindo, sem se limitar a, RH, Finanças ou Compras.

2.4.3 SAP – a seu exclusivo critério – pode atualizar de tempos em tempos, no SAP Service Marketplace, em http://service.sap.com/solutionmanager, os casos de utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition incluídos nesta Seção 2.4.

2.4.4 O SAP Solution Manager Enterprise Edition só deverá ser utilizado durante a vigência deste Anexo e por usuários designados licenciados pela Licenciada sujeitos às permissões licenciadas para o Software e exclusivamente para os propósitos de suporte relacionados à SAP da Licenciada no suporte de operações empresariais internas da Licenciada. A permissão para usar qualquer recurso do SAP Solution Manager Enterprise Edition incluído no SAP Enterprise Support diferente das listadas acima estarão sujeitas a um Contrato escrito em separadamente com a SAP, mesmo que tais recursos sejam acessíveis por meio do ou relacionados ao SAP Solution Manager Enterprise Edition. Não obstante a limitação precedente sobre usuários designados, a Licenciada será autorizado a permitir que qualquer um de seus funcionários utilizem o auto-atendimento da web no

SAP Solution Manager Enterprise Edition durante a validade deste Anexo para o propósito exclusivo de criar tickets de suporte, solicitar status de ticket de suporte e tickets de confirmação diretamente liberados às Soluções da Licenciada e Ativos Adicionais Suportados.

2.4.5 No caso de a Licenciada terminar o SAP Enterprise Support e receber um SAP Standard Support de acordo com a Seção 6, a utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition, por parte da Licenciada, incluída no SAP Enterprise Support deverá cessar. Por conseguinte, a utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte da Licenciada deverá ser regida pelos termos e condições do Anexo do SAP Standard Support.

2.4.6 A utilização do SAP Solution Manager Enterprise Edition pode não ser oferecida como serviço a terceiros mesmo que tais terceiros tenham Software da SAP licenciado e tenham usuários designados licenciados; desde que verdadeiro, terceiros autorizados a acessar o Software da SAP incluído no Contrato poderão ter acesso ao SAP Solution Manager Enterprise Edition exclusivamente para fins de suporte não relacionados à SAP no suporte de operações internas da Licenciada incluídas e de acordo com os termos deste Anexo.

3. Responsabilidades da Licenciada.

3.1 Gerenciamento do programa SAP Enterprise Support. Para receber o SAP Enterprise Support aqui descrito, a Licenciada deverá indicar uma pessoa que fale inglês em seu SAP Customer Center of Expertise para o Centro de Supervisão de Suporte (“Pessoa de contato”) e deverá fornecer informações de contato (em particular, o endereço de e-mail e o número de telefone) por meio das quais a pessoa de contato ou o respectivo representante autorizado poderá ser contatada(o) a qualquer momento. A pessoa de contato da Licenciada deverá ser o representante autorizado da Licenciada, capacitado para tomar as decisões necessárias para a Licenciada ou para providenciá-las sem demora.

3.2 Outros requisitos. De modo a receber o SAP Enterprise Support aqui descrito, a Licenciada deve ainda cumprir com os seguintes requisitos:
(i) Continuar pagando todas as taxas de serviços de Enterprise Support conforme o Contrato e este Anexo.
(ii) Cumprir suas obrigações ao abrigo do Contrato e desse Anexo.
(iii) Fornecer e manter acesso remoto via procedimento padrão técnico conforme definido pela SAP e conceder todas as autorizações necessárias à SAP, em especial para análise remota de problemas, como parte da manipulação de mensagens. Tal acesso remoto deverá ser concedido sem restrições referentes à nacionalidade do funcionário da SAP que processar as mensagens de suporte nem ao país em que estejam alocados. A Licenciada reconhece que a falha em conceder acesso pode gerar atrasos na manipulação das mensagens e na provisão de correções, ou pode deixar a SAP incapaz de fornecer ajuda de modo eficiente. Os componentes de software necessários também devem estar instalados para serviços de suporte. Para obter mais detalhes, consulte a nota SAP 91488.
(iv) Estabelecer e manter um Customer COE certificado pela SAP cumprindo os requisitos especificados na Seção 4 abaixo.
(v) Ter instalado, configurado e estar utilizando de forma produtiva um sistema de software do SAP Solution Manager Enterprise Edition, com os níveis de patch mais recentes para Basis, assim como os pacotes de suporte mais recentes do SAP Solution Manager Enterprise Edition.
(vi) Ativar o SAP EarlyWatch Alert para os sistemas produtivos e transmitir os dados ao sistema produtivo SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada. Para obter informações sobre a configuração desse serviço, consulte a nota SAP 1257308.
(vii) Executar a avaliação inicial, como descrito na Seção 2.2, e implementar as recomendações da SAP classificadas como obrigatórias.

(viii) Estabelecer uma conexão entre a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada e a SAP, e uma conexão entre as Soluções de Enterprise Support e a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada. A Licenciada deverá manter os processos empresarias centrais e o cenário da solução no sistema do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada para todos os sistemas produtivos e sistemas conectados aos sistemas produtivos. A Licenciada deverá documentar qualquer implementação ou projetos de atualização no sistema do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada.
(ix) Para viabilizar e ativar totalmente o SAP Solution Manager Enterprise Edition, a Licenciada deverá seguir a documentação aplicável.
(x) A Licenciada aceita manter registros adequados e atuais de todas as alterações e, se necessário, fornecer prontamente esses registros à SAP.
(xi) Enviar todas as mensagens de erro através da infraestrutura de suporte SAP disponível no momento, disponibilizada, de tempo a tempo, pela SAP através de atualizações, upgrades ou complementos.
(xii) Informar imediatamente a SAP sobre quaisquer alterações nas instalações e usuários designados da Licenciada, e sobre todas as outras informações relevantes para as Soluções de Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Função do CustomerCenter of Expertise. De modo a aproveitar todo o valor potencial fornecido como parte do SAP Enterprise Support, é necessário que a Licenciada crie um Customer Center of Expertise (“Customer Center of Expertise”, ou “Customer COE”). O Customer COE é designado pela Licenciada como ponto de contato central para a interação com a organização de suporte da SAP. Como centro permanente de conhecimentos especializados, o Customer COE suporta a implementação, inovação e operação eficientes e a qualidade dos processos empresariais e dos sistemas da Licenciada relacionados à Solução de Software da SAP, baseada na metodologia Run SAP fornecida pela SAP (para obter mais informações sobre a metodologia Run SAP, consulte http://service.sap.com/runsap). O Customer COE deve abranger todos os principais processos empresariais. A SAP recomenda iniciar a implementação do Customer COE como projeto executado paralelamente aos projetos de implementação técnica e funcional.
4.2 Funções básicas do Customer COE O Customer COE deve cumprir as seguintes funções básicas:

- Support Desk: configuração e operação de um support desk com um número suficiente de consultores de suporte para as plataformas de infraestrutura/aplicativo e os aplicativos relacionados, durante o horário habitual de trabalho local (pelo menos, 8 horas por dia, 5 dias (segunda a sexta-feira) por semana). O processo de suporte e as qualificações da Licenciada serão analisados em conjunto na estrutura do processo de planejamento de serviços e na auditoria de certificação.
- Administração de contratos: processamento de contratos e licenças juntamente com a SAP (auditoria de licenças, faturamento de manutenção, processamento de solicitações sobre contrato, registro mestre do usuário e administração de dados de instalação).
- Coordenação de solicitações de inovação: agrupamento e coordenação de pedidos de desenvolvimento da Licenciada e/ou qualquer um de suas afiliadas, desde que essas afiliadas tenham direito a utilizar as Soluções de Enterprise Support, conforme estabelecido no Contrato. Nessa função, o Customer CoE deve igualmente estar habilitado para funcionar como uma interface com a SAP, de modo a tomar todas as medidas e decisões necessárias para evitar alterações desnecessárias das Soluções de Enterprise Support e para garantir que as alterações planejadas são consonantes com o Software e a estratégia de liberação da SAP.
- Gerenciamento de informações: distribuição da informação (por exemplo, demonstrações internas, eventos de informação e marketing) sobre as Soluções de Enterprise Support e o Customer CoE dentro da organização da Licenciada.

• CCQ e outros planejamentos de serviços remotos: a Licenciada normalmente participa do processo de planejamento de serviços com a SAP. O planejamento de serviços começa na implementação inicial e será retomado regularmente.

4.3 Certificação do Customer COE A Licenciada deve estabelecer um Customer COE certificado mediante a ocorrência do último de um dos seguintes itens: (i) dentro de 12 (doze) meses a contar da Data de Início; ou (ii) dentro de 6 (seis) meses a contar do começo, por parte da Licenciada, da utilização de pelo menos uma das Soluções de Enterprise Support no modo operante para operações empresariais normais. Para obter a certificação Customer COE –primária atual ou a re-certificação da SAP, o Customer COE será submetido a procedimento de auditoria. Informações detalhadas sobre certificação inicial, processo e condições de re-certificação, bem como informações sobre níveis de certificação disponíveis , estão disponíveis no SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Taxas do Enterprise Support. As taxas do SAP Enterprise Support deverão ser pagas anualmente antecipadamente e deverão estar especificadas em Apêndices ou documentos de ordens do Contrato. Após o Período Inicial (como definido nos apêndices aplicáveis ou documentos de ordens), quaisquer limitações sobre aumentos de Taxas do SAP Enterprise Support estarão sujeitas à conformidade da Licenciada com os requisitos do Customer COE especificados acima.

6. Rescisão

6.1 O SAP Enterprise Support poderá ser rescindido por ambas as partes mediante notificação prévia por escrito de 3 (três) meses: (i) antes do final do Período Inicial e (ii) por conseguinte, antes do início do período de renovação seguinte. Qualquer rescisão ocorrida de acordo com o descrito acima entrará em vigor no final do período do SAP Enterprise Support, válido no momento, durante o qual a notificação de rescisão será recebida pela respectiva parte. Não obstante o acima disposto, a SAP poderá terminar o SAP Enterprise Support após notificação prévia por escrito de 1 (um) mês da falha da Licenciada em pagar as Taxas do Enterprise Support.

6.2 Não obstante os direitos da Licenciada incluídos na Seção 6.1, e desde que a Licenciada não esteja inadimplente em relação a quaisquer das obrigações incluídas no Contrato, a Licenciada poderá selecionar o SAP Standard Support com notificação prévia por escrito de 3 (três) meses para a SAP, seja (i) em relação a todas as ordens de suporte que ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente ao início do período de renovação que segue o Período Inicial iniciado na primeira ordem da Licenciada do SAP Enterprise Support; ou (ii) em relação a todas as ordens de suporte que não ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente ao início do primeiro período de renovação em qualquer ano civil que siga o Período Inicial que começou na primeira ordem da Licenciada do SAP Enterprise Support. Essa seleção deverá ser declarada pela Licenciada na carta de notificação e deverá terminar o SAP Enterprise Support em vigor com o começo do SAP Standard Support. Qualquer seleção deverá se aplicar a todas as Soluções de Enterprise Support e deverá constar nos termos e condições da SAP em vigor no momento para o SAP Standard Support, incluindo sem limitação a determinação de preço. A SAP e a Licenciada deverão executar uma aditivo ou outro documento do Contrato, lembrando a seleção da Licenciada e os termos e condições da SAP em vigor no momento.

6.3 Para evitar qualquer dúvida, a rescisão do SAP Enterprise Support ou a seleção de subscrição em outro tipo de Serviço de Suporte SAP pela Licenciada, de acordo com as disposições de seleção de Serviços de Suporte incluídas neste Contrato, será rigorosamente aplicada a todas as licenças incluídas no Contrato, apêndices, anexos, adendos e documentos de ordem, e qualquer rescisão parcial do SAP Enterprise Support ou seleção parcial do SAP Enterprise Support pela Licenciada

não será permitida, no que diz respeito a qualquer parte do Contrato, seus apêndices, anexos, adendos, documentos de ordem ou deste Anexo.

7. Verificação. Para verificar o cumprimento dos termos deste Anexo, a SAP terá o direito de monitorar periodicamente (pelo menos uma vez por ano, e de acordo com os procedimentos padrão da SAP) (i) a exatidão das informações fornecidas pela Licenciada e (ii) a utilização por parte da Licenciada do SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com os direitos e as restrições definidas na Seção 2.4.

8. Restabelecimento de Suporte. Caso a Licenciada opte por não iniciar o SAP Enterprise Support no primeiro dia do mês seguinte à entrega inicial das Soluções de Enterprise Support, ou se o SAP Enterprise Support for rescindido de acordo com a Seção 6 acima ou recusado pela Licenciada por um determinado período de tempo e subsequentemente solicitado ou restabelecido, a SAP irá faturar aa Licenciada as taxas acumuladas do SAP Enterprise Support associadas a esse período de tempo, mais uma taxa de restabelecimento.

9. Outros termos e condições.

9.1 O escopo do SAP Enterprise Support oferecido pela SAP pode ser alterado anualmente pela SAP, a qualquer momento, estando sujeito a uma notificação prévia por escrito de três meses.

9.2 A Licenciada confirma que obteve todas as licenças para as Soluções da Licenciada.

9.3 No caso de a Licenciada ter direito a receber um ou vários serviços por ano civil, (i) a Licenciada não terá direito a receber esses serviços no primeiro ano civil, se a Data de Início deste Anexo for posterior a 30 de setembro e (ii) a Licenciada não terá direito a transferir um serviço para o ano seguinte, caso esse não tenha siso utilizado.

9.4 A FALHA NA UTILIZAÇÃO DO SAP ENTERPRISE SUPPORT FORNECIDO PELA SAP PODE IMPEDIR A SAP DE IDENTIFICAR E AJUDAR A CORRIGIR PROBLEMAS EM POTENCIAL, O QUE, POR SUA VEZ, PODERIA RESULTAR EM DESEMPENHO INSATISFATÓRIO DO SOFTWARE, PELO QUAL A SAP NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA.

9.5 Caso a SAP efetue o licenciamento de software de terceiros para a Licenciada conforme estabelecido no Contrato, a SAP deverá fornecer SAP Enterprise Support relativamente a esse software de terceiros, na medida em que esse terceiro disponibilize à SAP esse suporte. A Licenciada pode ter de efetuar um upgrade para versões mais recentes de seus sistemas operacionais e bancos de dados para receber o SAP Enterprise Support. Caso o respectivo fornecedor ofereça uma extensão do suporte para o próprio produto, a SAP pode oferecer essa extensão do suporte de acordo com um contrato separado por escrito, por uma taxa adicional.

9.6 O SAP Enterprise Support é fornecido de acordo com as atuais fases de manutenção das versões de software da SAP, conforme declarado em http://service.sap.com/releasestrategy.