ANNEXE SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Annexe")

Dans le cas où les clauses du présent document seraient en contradiction ou en conflit avec les clauses du Contrat, notamment les appendices, pièces, formulaires de commande ou autres documents joints ou intégrés pour référence au Contrat, les clauses de la présente Annexe prévalent et sont pleinement applicables.

Le présent Document régit les conditions des services de support fournis par SAP et définis dans les présentes ("SAP Enterprise Support") pour l'ensemble des progiciels concédés sous licence par le Client dans le cadre du Contrat (ci-après collectivement dénommés "Solutions SAP Enterprise Support"), à l'exclusion des progiciels pour lesquels des contrats de support spéciaux s'appliquent de manière exclusive.

1. Définitions:

1.1 "Mise en production" désigne le moment à partir duquel le Client peut utiliser les Solutions SAP Enterprise Support, après leur exécution ou leur mise à niveau, pour le traitement de données réelles en mode productif et pour exécuter ses opérations de gestion interne conformément au Contrat.

1.2 "Solution(s) client" désigne les Solutions SAP Enterprise Support et tout autre progiciel développé par des tiers et concédé sous licence par le Client, à condition que lesdits progiciels fonctionnent conjointement avec les Solutions SAP Enterprise Support.

1.3 "Système de production" désigne un système de production SAP utilisé pour exécuter les opérations de gestion interne du Client et sur lequel les données du Client sont journalisées.

1.4 "Solution(s) progicielle(s) SAP" désigne un groupe rassemblant un ou plusieurs Systèmes de production exécutant des Solutions client et se concentrant sur un aspect fonctionnel spécifique de l'activité du Client. Des précisions et des exemples à ce sujet sont disponibles sur le SAP Service Marketplace (tel qu'indiqué dans la note SAP 1324027 ou toute note SAP future remplaçant la note 1324027).

1.5 "Session de service" désigne une séquence d'activités et de tâches de support exécutées à distance afin de recouvrer des informations supplémentaires, en interrogeant ou en analysant un Système de production, et ayant pour résultat une liste de recommandations. Une Session de service peut être exécutée manuellement, en libre-service ou être entièrement automatisée.

1.6 "Incident critique" désigne les problèmes et/ou défaillances identifié(e)s et classé(e)s par ordre de priorité par SAP conjointement avec le Client, selon les normes SAP, qui (i) compromettent la Mise en service d'un système de pré-production ou (ii) ont un impact commercial important sur un Système de production.

1.7 "Heures locales d'ouverture" désigne les heures normales de travail (de 8 h à 18 h) durant les jours ouvrables normaux du siège social de SAP, en conformité avec les jours fériés applicables. Concernant l'offre SAP Enterprise Support uniquement, les deux parties peuvent s'entendre pour désigner un siège social différent de celui de l'une des Filiales de SAP, comme référence pour les Heures locales d'ouverture.

2. Portée de l'offre SAP Enterprise Support. Le Client est en droit de solliciter, et SAP doit lui fournir, les services SAP Enterprise Support, dans la mesure où SAP met de façon générale de tels services à la disposition sur le territoire. Actuellement, l'offre SAP Enterprise Support comprend les éléments suivants:

Une amélioration et une innovation continues

- De nouvelles versions de progiciels des Solutions SAP Enterprise Support concédées sous licence, ainsi que des outils et procédures de mise à niveau.
- Des Support Packages – Packages de correction permettant de réduire l'effort lié à l'implémentation de corrections uniques. Les Support Packages peuvent également comporter des corrections pour adapter les fonctionnalités existantes aux nouvelles exigences légales et réglementaires.
- Pour les versions des applications principales de SAP Business Suite 7 (à partir de SAP ERP 6.0 et des versions de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 et SAP PLM 7.0 livrées en 2008), SAP fournit des fonctionnalités et/ou une innovation étendue(s) par le biais de packages d'extension ou d'autres moyens disponibles. Dans le cadre de la maintenance classique d'une version d'application principale de SAP, SAP fournit actuellement un package d'extension ou une autre mise à jour par année civile.
- Des mises à jour techniques pour la prise en charge des systèmes d'exploitation tiers et bases de données tierces. Un texte source ABAP disponible pour les applications progicielles SAP ainsi que des modules fonction supplémentaires lancés et pris en charge.
- Une gestion des modifications du Progiciel, telles que le paramétrage de configuration modifié ou les mises à niveau des Solutions SAP Enterprise Support, est par exemple prise en charge par le biais de contenu et de supports d'informations, d'outils pour la copie de mandant et d'entité et d'outils de comparaison de la personnalisation.
- SAP fournit au Client des services de support technique à distance jusqu'à cinq (5) jours par année civile par des architectes des solutions SAP
    - pour aider le Client à évaluer les capacités d'innovation du dernier package d'extension de SAP et à les appliquer aux exigences de ses processus de gestion.
    - pour conseiller le Client sous la forme de sessions de transfert de connaissances, prévues pour une journée, sur les applications/Progiciels SAP ou les composants de l'infrastructure du support technique global. Les calendriers des sessions et leur contenu sont actuellement disponibles à l'adresse http://service.sap.com/enterprisesupport. La planification, la disponibilité, ainsi que les méthodes de formation sont soumises à l'appréciation de SAP.
- SAP accorde au Client l'accès aux services dirigés en libre service dans le cadre de SAP Solution Manager Enterprise Edition, permettant ainsi au Client d'optimiser la gestion technique de la solution des Solutions SAP Enterprise Support choisies.
- Les instructions de configuration et le contenu des Solutions SAP Enterprise Support sont habituellement livrés via SAP Solution Manager Enterprise Edition. Les meilleures pratiques concernant SAP System Administration et SAP Solution Operations pour le Progiciel SAP.
- La configuration et le contenu opérationnel SAP sont pris en charge en tant que parties intégrantes des Solutions SAP Enterprise Support.
- Les descriptions du contenu, des outils et du processus pour SAP Application Lifecycle Management font partie de SAP Solution Manager Enterprise Edition, des Solutions SAP Enterprise Support et/ou de la documentation applicable aux solutions SAP Enterprise Support.

Support technique avancé pour les packages d'extension et autres mises à jour progicielle de SAP

SAP propose des contrôles spéciaux à distance, effectués par des experts en solutions SAP, afin d'analyser les modifications prévues ou existantes et d'identifier les conflits possibles entre le code personnalisé du Client et les packages d'extension et autres mises à jour des Solutions SAP Enterprise Support. Chaque contrôle est exécuté pour une modification spécifique de l'une des étapes principales du processus de gestion du Client. Le Client est autorisé à bénéficier de deux (2) services issus de l'une des catégories ci-après, par année civile et par Solution progicielle SAP.

- Justification de modification: sur la base de la documentation SAP requise fournie par le Client concernant la portée et la création d'une modification personnalisée prévue ou existante dans SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifie la fonctionnalité standard des Solutions SAP Enterprise Support pouvant satisfaire aux exigences du Client (pour plus de détails, voir http://service.sap.com/).

- Gestion du code personnalisé: sur la base de la documentation SAP requise fournie par le Client concernant la portée et la création d'une modification personnalisée prévue ou existante dans SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifie quels exits et services utilisateurs sont disponibles pour différencier le code personnalisé du code SAP (pour plus de détails, voir http://service.sap.com/).

Infrastructure du support technique global

- SAP Service Marketplace – Base de connaissances et extranet de transfert de connaissances de SAP sur lesquels SAP met du contenu et des services à la disposition des Clients et partenaires de SAP uniquement.
- Les notes SAP de SAP Service Marketplace documentent les dysfonctionnements progiciels et contiennent des informations sur la manière de remédier aux erreurs, de les éviter et de les contourner. Les notes SAP peuvent contenir des corrections de code que les Clients peuvent implémenter dans leur système SAP. Les notes SAP documentent également les problèmes, les questions des Clients et les solutions recommandées (par exemple, les options de personnalisation).
- SAP Note Assistant – Outil d'installation des corrections et améliorations spécifiques des composantes SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – Décrit dans la Section 2.4

Mission Critical Support

- Gestion globale des messages par SAP pour des problèmes liés aux Solutions SAP Enterprise Support, y compris les accords sur le niveau de service pour le temps de réaction initial et les actions correctives (pour plus d'informations, voir la Section 2.1.1).
- Centre de conseil de support technique SAP – Décrit dans la Section 2.2.
- Contrôles qualité continus – Décrit dans la Section 2.3.
- Analyse globale des causes profondes 24h/24 et 7j/7 et procédures d'escalade, conformément à la Section 2.1 ci-après.
- Analyse des causes profondes pour code personnalisé: pour le code personnalisé du Client, conçu via l'atelier de développement SAP, SAP fournit une analyse des causes profondes du support technique stratégique, selon le processus de gestion globale des messages et les accords sur le niveau de service mentionnés dans les Sections 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3, applicables pour les messages de priorité "haute" et "très haute". Si le code personnalisé du Client est documenté selon les normes de SAP en vigueur (pour plus de détails, voir http://service.sap.com/), SAP peut fournir au Client des instructions quant à la résolution des problèmes.

Autres composants, méthodologies, contenu et participation communautaire

- Composants et agents de monitorage des systèmes permettant de surveiller les ressources disponibles et de rassembler des informations sur le statut système des Solutions SAP Enterprise Support (par exemple, SAP Early Watch Alert).
- Les modèles et scénarios de test préconfigurés sont généralement livrés via SAP Solution Manager Enterprise Edition. De plus, SAP Solution Manager Enterprise Edition assiste le Client dans ses activités de test, grâce à des fonctionnalités qui comprennent actuellement les éléments suivants:
    - Administration des tests pour les Solutions SAP Enterprise Support à l'aide de la fonctionnalité incluse dans SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Gestion de la qualité pour la gestion des "points de passage qualité".
    - Outils fournis par SAP pour les tests automatiques
    - Outils fournis par SAP pour l'optimisation de la portée du test de régression. Ces outils prennent en charge l'identification des processus de gestion affectés par une modification prévue des Solutions progicielles SAP et proposent des recommandations pour la portée du test et la génération de plans de test (pour plus de détails, voir http://service.sap.com/).
- Contenu et outils supplémentaires conçus pour permettre l'amélioration de l'efficacité, pouvant inclure des méthodologies d'implémentation et des procédures standard, un guide d'implémentation (IMG) et des Business Configuration Sets.
- Accès aux instructions via SAP Service Marketplace. Ces instructions peuvent inclure des processus pour l'implémentation et les opérations ainsi que du contenu conçu pour aider à réduire les coûts et les risques. Actuellement, ce contenu comprend les éléments suivants:
    - Exploitation de la solution de bout en bout: assiste le Client dans l'optimisation des opérations de bout-en-bout de sa Solution progicielle SAP.
    - Méthodologie Run SAP: assiste le Client dans la gestion des applications, les opérations de processus de gestion et l'administration de la plate-forme technologique SAP NetWeaver®, et comprend actuellement les éléments suivants:
        - Les normes SAP pour l'exploitation de la solution
        - La feuille de route Run SAP pour implémenter l'exploitation des solutions de bout-en-bout.
        - Les outils, y compris la solution de gestion d'applications SAP Solution Manager Enterprise Edition. Pour plus d'informations sur la méthodologie Run SAP, voir http://service.sap.com/runsap

- Participation à la communauté des clients et partenaires de SAP (via SAP Service Marketplace), qui fournit des informations sur les meilleures pratiques de gestion, les offres de services, etc.

2.1. Gestion globale des messages et accord sur le niveau de service (ANS). Lorsque le Client signale des dysfonctionnements, SAP lui fournit des informations pour remédier aux erreurs, les éviter et les contourner. Le canal principal pour ce support est l'infrastructure de support technique fournie par SAP. Le Client est en droit d'envoyer un message d'erreur à tout moment. Toutes les personnes impliquées dans le processus de résolution des messages peuvent accéder au statut du message à tout moment. Pour de plus amples informations sur la définition de la priorité des messages, voir la note SAP 67739.

Exceptionnellement, le Client peut également contacter SAP par téléphone. Pour ce faire (et comme stipulé par ailleurs), SAP demande au Client d'autoriser un accès à distance, comme indiqué dans la Section 3.2 (iii).

Les accords sur le niveau de service ("ANS") suivants s'appliquent à tous les messages du Client considérés par SAP comme étant de priorité 1 ou 2 et satisfaisant aux conditions préalables indiquées dans le présent document. Ces ANS prennent effet le premier trimestre civil complet suivant la Date d'entrée en vigueur de la présente Annexe. "Trimestre civil" désigne ici la période de trois mois qui se termine respectivement le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre et le 31 décembre de chaque année civile.

2.1.1 <u>ANS pour les temps de réponse initiaux</u>:

a. <u>Messages de priorité 1 ("très haute")</u>. SAP répond aux messages de priorité 1 dans un délai d'une (1) heure à compter de la réception de ces messages (24h/24 et 7j/7). Un message est de priorité 1 si le problème concerné a des conséquences très graves sur les activités normales et que des travaux critiques et urgents ne peuvent pas être réalisés. Les causes de ces problèmes sont généralement les suivantes: panne complète du système, dysfonctionnements des fonctions centrales de SAP dans le Système de production ou incidents critiques.

b. Messages de priorité 2 ("haute"). SAP répond aux messages de priorité 2 dans un délai de quatre (4) heures à compter de la réception de ces messages pendant les Heures locales d'ouvertures de SAP. Un message est de priorité 2 si les activités normales du Système de production sont gravement affectées et que les tâches nécessaires ne peuvent pas être réalisées. Ces problèmes proviennent d'une anomalie ou d'un blocage des fonctions du système SAP requises pour exécuter de telles activités et/ou tâches.

2.1.2 ANS pour le délai d'intervention des actions correctives concernant les messages de priorité 1: SAP doit fournir une solution, une solution de rechange ou un plan d'action ("Action corrective") pour la résolution du message du Client dans un délai de quatre (4) heures à compter de la réception du message (24h/24 et 7j/7) de priorité 1 ("ANS pour action corrective"). Si un plan d'action est proposé au Client en tant qu'Action corrective, ledit plan devra comprendre: (i) le statut du processus de résolution; (ii) les étapes suivantes prévues, y compris l'identification des ressources SAP responsables; (iii) les actions du Client requises pour aider au processus de résolution; (iv) dans la mesure du possible, les dates prévues pour les actions menées par SAP; et (v) la date et l'heure de la prochaine mise à jour du statut par SAP. Les mises à jour ultérieures du statut devront inclure un résumé des actions entreprises jusqu'à cette mise à jour; les étapes suivantes prévues; et la date et l'heure de la prochaine mise à jour du statut. L'ANS pour action corrective se rapporte uniquement à la partie du temps de traitement au cours de laquelle le message est en cours de traitement par SAP ("Temps de traitement"). Le Temps de traitement ne comprend pas le temps au cours duquel le message a le statut "Action client" ou "Solution proposée par SAP", (a) le statut Action client signifiant que le message a été retransmis au Client; et (b) le statut Solution proposée par SAP signifiant que SAP a proposé une Action corrective telle que décrite dans les présentes. L'ANS pour action corrective doit être considéré comme ayant été respecté si dans un délai de temps de traitement de quatre (4) heures: SAP propose une solution, une solution de rechange ou un plan d'action; ou si le Client accepte de diminuer le niveau de priorité du message.

2.1.3 Conditions préalables et exclusions.

2.1.3.1 Conditions préalables. L'ANS s'applique uniquement lorsque les conditions préalables suivantes concernant les messages sont remplies: (i) dans tous les cas, à l'exception de l'Analyse des causes profondes pour code personnalisé décrit à la Section 2, les messages se rapportent aux versions des solutions SAP Enterprise Support auxquelles SAP a attribué le statut de livraison "Livraison illimitée"; (ii) les messages du Client sont rédigés en anglais et envoyés via SAP Solution Manager Enterprise Edition, conformément à la procédure de saisie pour le traitement des messages en vigueur contenant les informations nécessaires (tel que précisé dans la note SAP 16018 ou toute note SAP future remplaçant la note 16018) afin de permettre à SAP de donner suite à l'erreur signalée; (iii) les messages se rapportent à une version des Solutions Enterprise Support bénéficiant d'une maintenance classique ou d'une maintenance étendue.

Concernant les messages de priorité 1, le Client doit respecter les conditions préalables supplémentaires suivantes: (a) le problème et son impact commercial sont décrits de façon suffisamment détaillée dans le message pour permettre à SAP d'évaluer le problème; (b) le Client met à la disposition un contact parlant l'anglais et avec une formation et des connaissances suffisantes pour aider à la résolution du message de priorité 1 pour la communication avec SAP, et ce, vingt-quatre (24) heures par jour et sept (7) jours par semaine, conformément aux obligations décrites dans les présentes; et (c) un contact est mis à la disposition par le Client pour mettre en place une connexion à distance au système et pour fournir les données de connexion nécessaires à SAP.

2.1.3.2 Exclusions. Pour l'offre SAP Enterprise Support en particulier, les types de messages de priorité 1 suivants sont exclus des ANS: (i) les messages concernant une version et/ou des fonctionnalités des Solutions SAP Enterprise Support développées spécialement pour le Client (y compris, mais sans s'y limiter, celles qui ont été développées par le développement personnalisé SAP et/ou par les filiales de SAP), à l'exception du code personnalisé conçu via l'atelier de développement SAP; (ii) les messages concernant les versions nationales ne faisant pas partie des Solutions SAP Enterprise Support mais réalisées, à la place, en tant qu'Add-on, extensions ou modifications partenaires sont expressément exclus, même si ces versions nationales ont été créées par SAP ou une Filiale de SAP; (iii) la cause profonde du message n'est pas un dysfonctionnement mais une fonctionnalité manquante ("Demande de développement") ou le message est assimilé à une demande de consultation.

2.1.4 Crédit de niveau de service.

2.1.4.1 SAP est réputé remplir ses obligations conformément aux ANS mentionnés précédemment en agissant dans les intervalles de temps indiqués dans quatre-vingt-quinze pourcent (95%) des cas pour tous les ANS au cours d'un trimestre civil. Dans le cas où le Client soumet moins de vingt (20) messages (dans tous les cas et pour tous les ANS) conformément aux ANS mentionnés précédemment au cours de n'importe quel trimestre civil pendant la durée de validité de SAP Enterprise Support, le Client convient que SAP est réputé remplir ses obligations conformément aux ANS mentionnés précédemment si le délai d'ANS imparti a été dépassé seulement pour un (1) message ou moins, au cours du trimestre civil applicable.

2.1.4.2. Sous réserve de la Section 2.1.4.1 ci-dessus, dans le cas où les périodes spécifiées pour les ANS ne sont pas respectées (désigné par le terme "Défaillance"), les règles et procédures suivantes doivent s'appliquer: (i) le Client doit informer SAP par écrit de toute défaillance présumée; (ii) SAP doit effectuer des recherches concernant la réclamation du Client et fournir un rapport écrit prouvant ou infirmant l'exactitude de la réclamation; (iii) le Client doit fournir l'assistance raisonnable requise à SAP dans son effort visant à corriger les problèmes ou processus l'empêchant de respecter l'ANS; (iv) sous réserve de la présente Section 2.1.4, si au regard du rapport, une Défaillance de SAP est prouvée, SAP doit appliquer à la facture suivante de la redevance SAP Enterprise Support du Client un Crédit de niveau de service ("CNS") correspondant à un quart de pourcentage (0,25%) de la redevance SAP Enterprise Support du Client pour le Trimestre civil applicable, et ce, pour chaque Défaillance signalée et prouvée, à hauteur d'un seuil de CNS maximal par Trimestre civil de cinq pourcent (5%) de la redevance SAP Enterprise Support du Client pour ledit Trimestre civil. Il revient au Client d'informer SAP de toute demande de CNS dans un délai d'un mois à compter de la fin du Trimestre civil au cours duquel une Défaillance survient. Aucune indemnité ne pourra être accordée en l'absence d'une demande fondée de CNS envoyée par écrit à SAP. Le CNS décrit dans la présente Section 2.1.4 constitue le recours unique et exclusif du Client à l'égard de toute Défaillance présumée ou réelle.

2.2 Centre de conseil de support technique SAP. Pour les problèmes de priorité 1 et les incidents critiques directement liés aux Solutions SAP Enterprise Support, SAP met à la disposition une unité globale au sein du service de support technique de SAP pour les demandes liées au support technique stratégique (le "Centre de conseil de support technique"). Le Centre de conseil de support technique réalise les tâches suivantes dans le cadre du support technique stratégique: (i) support technique à distance pour les incidents critiques – le Centre de conseil de support technique fait office de niveau d'escalade supplémentaire, permettant une analyse des causes profondes 24h/24 et 7j/7 pour l'identification des problèmes; (ii) planification d'un service de contrôle qualité continu en collaboration avec le service informatique du Client, y compris la coordination de la planification et de la livraison; (iii) livraison d'un rapport SAP Enterprise Support par année civile, sur demande; (iv) certification primaire à distance du Center of Expertise client (CoE client) SAP sur demande du Client; et (v) mise à la disposition d'instructions dans les cas où les contrôles qualité continus (tels que définis dans la Section 2.3 ci-après), un plan d'action et/ou des recommandations écrites de SAP détectent un statut critique (par exemple, un rapport rouge de contrôle qualité continu) des Solutions SAP Enterprise Support.

Le contact du Client et SAP doivent réaliser conjointement un service obligatoire de configuration ("Évaluation initiale") pour les Solutions SAP Enterprise Support, afin de préparer la livraison du contrôle qualité continu via SAP Solution Manager Enterprise Edition. L'Évaluation initiale doit être basée sur les normes et la documentation SAP.

La langue parlée au Centre de conseil de support technique SAP désigné est l'anglais et le Centre est accessible au contact du Client (tel que défini ci-après) ou à son représentant autorisé 24h/24 et 7j/7 pour les demandes relatives au support technique stratégique. Les numéros d'appel locaux ou internationaux sont listés dans la note SAP 560499.

Le Centre de conseil de support technique est uniquement responsable des tâches relatives au support technique stratégique, sous réserve que lesdites tâches soient directement liées à des problèmes ou escalades concernant les solutions SAP Enterprise Support.

2.3 Contrôle qualité continu SAP. Dans les cas de situations critiques liées à une solution progicielle SAP (comme la mise en service, la mise à niveau, la migration ou les incidents critiques), SAP réalise au moins un contrôle qualité (le "Contrôle qualité continu") par année civile pour chaque solution progicielle SAP.

Le Contrôle qualité continu peut comprendre une ou plusieurs Sessions de service à distance, manuelles ou automatiques. SAP peut effectuer davantage de Contrôles qualité continus dans les cas où des alertes vitales sont signalées par SAP EarlyWatch Alert ou dans les cas où le Client et le Centre de conseil de support technique SAP s'accordent pour déterminer qu'un tel service est nécessaire au traitement d'un incident critique. Les parties doivent s'entendre mutuellement sur des détails tels que le type et les priorités exacts d'un Contrôle qualité continu, ainsi que les tâches de SAP et les obligations de coopération du Client. À l'issue d'un Contrôle qualité continu, SAP fournit au Client un plan d'action et/ou des recommandations écrites.

Le Client reconnaît que tout ou partie des sessions de Contrôle qualité continu peut être livré par SAP et/ou l'un de ses partenaires certifiés agissant en tant que sous-traitant et sur la base des normes et méthodologies de Contrôle qualité continu de SAP. Le Client accepte de fournir les ressources adéquates, y compris, mais sans s'y limiter, l'équipement, les données, les informations, ainsi que du personnel compétent et coopératif, afin de faciliter la réalisation des Contrôles qualité continus.
Le Client reconnaît également que SAP limite le report des Contrôles qualité continus à un maximum de trois (3) fois par an. Le report doit avoir lieu au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date de livraison prévue. Si le Client ne respecte pas ces instructions, SAP n'est plus dans l'obligation de réaliser le Contrôle qualité continu annuel pour le Client.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition avec SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (et tout successeur de SAP Solution Manager Enterprise Edition concerné par les présentes) est régi par le Contrat, et ce, uniquement aux fins suivantes avec SAP Enterprise Support: (i) la livraison de SAP Enterprise Support et des services de support technique pour les solutions du Client, y compris la livraison et l'installation du progiciel et la maintenance technique des solutions SAP Enterprise Support; et (ii) la gestion du cycle de vie des applications des Solutions du Client et de tout autre composant progiciel et produit informatique concédé sous licence ou obtenu auprès d'un tiers par le Client de toute autre manière, à condition que lesdits progiciels, composants progiciels et produits informatiques tiers soient utilisés en conjonction avec les Solutions SAP Enterprise Support et viennent compléter les processus de gestion du Client tel qu'indiqué dans la documentation de la solution de SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Produits supplémentaires pris en charge"). Ladite gestion du cycle de vie des applications se limite aux fins suivantes:

- implémentation, configuration, tests, opérations, amélioration continue et diagnostic
- gestion des incidents (centre de services), gestion des problèmes et gestion des demandes de modification, tels qu'activés lors de l'utilisation de la technologie SAP CRM intégrée à SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administration, monitorage, reporting et Business Intelligence, tels qu'activés lors de l'utilisation de la technologie SAP NetWeaver intégrée à SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business Intelligence peut également être utilisé à condition que le progiciel SAP BI adéquat soit vendu sous licence par le Client dans le cadre des Solutions SAP Enterprise Support.
  Concernant la gestion du cycle de vie des applications, telle que décrite dans la Section précédente 2.4.1(ii), le Client n'a pas besoin de licence séparée pour le Package SAP CRM. Le Client doit détenir les licences d'Utilisateur nommé adéquates pour utiliser SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition ne peut pas être utilisé à des fins autres que celles indiquées précédemment. Sans limiter les restrictions qui précèdent, le Client ne doit pas utiliser SAP Solution Manager Enterprise Edition pour (i) des scénarios CRM tels que les plans de service, les contrats, la gestion de confirmation du service, à l'exception des scénarios CRM expressément mentionnés à la Section 2.4.1; (ii) les types d'utilisation de SAP NetWeaver autres que ceux mentionnés précédemment ou (iii) la gestion du cycle de vie des applications et plus particulièrement la gestion des incidents (centre de services) à l'exception des Solutions Client et des Produits supplémentaires pris en charge et (iv) les fonctionnalités des services partagés non-informatiques, y compris, mais de façon non limitative, les ressources humaines, les finances ou l'approvisionnement.

2.4.3 SAP peut, le cas échéant, procéder – en fonction de sa seule appréciation – à une mise à jour des cas d'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition décrits dans la présente Section 2.4 sur le SAP Service Marketplace, à l'adresse http://service.sap.com/solutionmanager.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition doit uniquement être utilisé pendant la durée de validité de la présente Annexe et par des Utilisateurs nommés concédés sous licence par le Client , sous réserve des droits concédés pour le Progiciel et à des fins exclusives de support technique fourni par SAP au Client pour ses opérations de gestion interne. Le droit d'utilisation des fonctionnalités SAP Solution Manager Enterprise Edition avec SAP Enterprise Support autres que celles listées précédemment doit faire l'objet d'un contrat écrit distinct avec SAP, y compris si de telles fonctionnalités sont accessibles via ou liées à SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nonobstant les restrictions précédentes concernant les Utilisateurs nommés, le Client pourra autoriser ses salariés à utiliser le libre-service Web de SAP Solution Manager Enterprise Edition pendant la durée de validité de la présente Annexe à la seule fin de créer des demandes de support technique, d'interroger le statut et de demander la confirmation des demandes de support technique directement liées aux Solutions Client et aux Produits supplémentaires pris en charge.

2.4.5 Si le Client met fin à SAP Enterprise Support et reçoit l'offre SAP Standard Support conformément à la Section 6, l'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition avec SAP Enterprise Support par le Client prend fin. Par la suite, l'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition par le Client est régie par les conditions de l'Annexe SAP Standard Support.

2.4.7 L'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition ne peut pas être proposée en tant que service à des tiers par le Client, y compris si lesdits tiers ont acquis par licence le Progiciel SAP et les Utilisateurs nommés; étant entendu que les tiers autorisés à accéder au Progiciel SAP conformément au Contrat ont accès à SAP Solution Manager Enterprise Edition à des fins exclusives de support technique fourni par SAP au Client pour ses opérations de gestion interne, en accord avec les conditions de la présente Annexe.

3. Responsabilités du Client.

3.1 Gestion du programme SAP Enterprise Support. Pour recevoir l'offre SAP Enterprise Support, le Client doit désigner un contact compétent parlant l'anglais au sein de son CoE client SAP pour le Centre de conseil de support technique (le "Contact") et doit fournir les coordonnées (en particulier l'adresse e-mail et le numéro de téléphone) via lesquelles le contact ou son représentant autorisé peut être joint à tout moment. Le Contact du Client doit être autorisé à prendre, au nom du Client, les décisions nécessaires ou du moins à contribuer à une prise de décision sans attendre.

3.2 Autres exigences. Pour recevoir l'offre SAP Enterprise Support, le Client soit également satisfaire aux conditions suivantes:

(i) Honorer le paiement de toutes les redevances de service SAP Enterprise Support conformément au Contrat et à la présente Annexe.

(ii) Remplir ses obligations telles que stipulées dans le Contrat ainsi que dans la présente Annexe.

(iii) Fournir et assurer la gestion d'un accès à distance via une procédure technique standard telle que définie par SAP et accorder à SAP toutes les autorisations nécessaires, en particulier en ce qui concerne l'analyse à distance des problèmes dans le cadre de la gestion des messages. Ledit accès à distance doit être accordé sans aucune restriction quant à la nationalité des salariés de SAP traitant les messages ou au pays dans lequel ils se trouvent. Le Client reconnaît que le fait de ne pas accorder l'accès peut entraîner des retards dans la gestion des messages et la fourniture de corrections, ou empêcher SAP de fournir une aide efficace. Les composants progiciels nécessaires doivent également être installés pour les services de support technique. Pour de plus amples informations, voir la note SAP 91488.

(iv) Mettre en place et assurer la gestion d'un CoE client certifié par SAP et répondant aux exigences spécifiées dans la Section 4 ci-après.

(v) Avoir installé et configuré et utiliser de manière productive un système progiciel SAP Solution Manager Enterprise Edition, avec les versions les plus récentes des Support Packages de base et de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Activer SAP EarlyWatch Alert pour les Systèmes de production et transmettre les données au Système de production SAP Solution Manager Enterprise Edition du Client. Pour plus d'informations sur la configuration de ce service, voir la note SAP 1257308.

(vii) Réaliser l'Évaluation initiale, telle que décrite dans la Section 2.2, et implémenter toutes les recommandations de SAP indiquées comme obligatoires.

(viii) Établir une connexion entre l'installation SAP Solution Manager Enterprise Edition du Client et SAP ainsi qu'entre l'installation des Solutions SAP Enterprise Support et l'installation SAP Solution Manager Enterprise Edition du Client. Le Client doit gérer l'infrastructure de la solution ainsi que les processus de gestion centraux dans le système SAP Solution Manager Enterprise Edition pour tous les Systèmes de production et systèmes connectés aux Systèmes de production. Le Client doit documenter tous les projets d'implémentation ou de mise à niveau dans le système SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Se conformer à la documentation applicable pour permettre l'activation complète de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(x) Accepter de gérer les enregistrements pertinents et actualisés de toutes les modifications et, le cas échéant, faire parvenir rapidement ces enregistrements à SAP.

(xi) Soumettre tous les messages d'erreur via l'infrastructure de support technique en vigueur mise à la disposition par SAP, le cas échéant, par le biais de mises à jour, de mises à niveau ou d'Add-on.

(xii) Informer SAP sans attendre des modifications apportées aux installations et aux Utilisateurs nommés du Client, ainsi que de toute information pertinente pour les Solutions SAP Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise (CoE client).

4.1 Rôle du CoE client. Afin de profiter pleinement de la valeur potentielle de SAP Enterprise Support, le Client doit mettre en place un Center of Expertise client ("Center of Expertise client" ou "CoE client"). Le CoE client est désigné par le Client comme point de contact central pour interagir avec le service de support technique de SAP. En tant que CoE permanent, il prend en charge l'implémentation, l'innovation, l'opération et la qualité efficaces des processus de gestion et systèmes liés à la solution progicielle SAP, sur la base de la méthodologie Run SAP fournie par SAP (pour plus d'informations sur la méthodologie Run SAP, voir http://service.sap.com/runsap). Le CoE client doit couvrir toutes les opérations de processus de gestion centraux. SAP recommande de lancer l'implémentation du CoE client comme projet exécuté en parallèle des projets d'implémentation fonctionnels et techniques.

4.2 Fonctions de base du CoE client. Les fonctions de base du CoE client sont les suivantes:

- Centre d'assistance technique: mise en place et gestion d'un centre d'assistance technique avec un nombre suffisant de conseillers techniques pour les plates-formes d'infrastructure/d'application et les applications liées pendant les heures de travail locales normales (au moins 8 heures par jour, 5 jours (du lundi au vendredi) par semaine). Le processus et les compétences du Client en matière de support sont conjointement passés en revue dans le cadre du processus de planification du service et de la vérification de certification.
- Administration du Contrat: traitement du Contrat et de la licence conjointement avec SAP (vérification de licence, facturation de la maintenance, traitement d'appel sur contrat, fiche utilisateur et gestion des données d'installation).
- Coordination des demandes d'innovation: réception et coordination des demandes de développement provenant du Client et/ou de l'une de ses Filiales, à condition que lesdites Filiales soient autorisées en vertu du Contrat à utiliser les Solutions SAP Enterprise Support. Dans ce rôle, le CoE client est également habilité à servir d'interface de SAP pour prendre toutes les mesures et décisions nécessaires afin d'éviter d'apporter des modifications non requises aux Solutions SAP Enterprise Support et pour s'assurer que les modifications planifiées sont en conformité avec le progiciel SAP et la stratégie de lancement.
- Gestion des informations: distribution des informations (par exemple, les manifestations internes, les événements informatifs et le marketing) concernant les Solutions SAP Enterprise Support et le CoE client au sein de l'entreprise du Client.
- Contrôle qualité continu et planification d'autres services à distance: le Client entreprend régulièrement un processus de planification du service avec SAP. La planification du service débute au cours de l'implémentation initiale et continue ensuite de façon régulière.

4.3 Certification du CoE client. Le Client doit mettre en place un CoE client certifié: (i) dans un délai de douze (12) mois après la Date d'entrée en vigueur; ou (ii) dans un délai de six (6) mois après de début de l'utilisation par le Client d'au moins une Solution SAP Enterprise Support en mode productif pour des opérations normales de gestion, en fonction de la date la plus tardive. Pour obtenir, de la part de SAP, la Certification préalable ou le renouvellement de certification en vigueur pour le CoE client, le CoE client doit se soumettre à une procédure de vérification. Des informations détaillées sur le processus et les conditions relatives à la certification préalable et au renouvellement de certification, ainsi que sur les niveaux de certification disponibles sont disponibles sur le SAP Service Marketplace (http://service.sap.com/coe).

5. Redevances Enterprise Support. Les redevances SAP Enterprise Support doivent être payées chaque année par avance et leur montant doit être mentionné dans les Appendices ou formulaires de commande relatifs au Contrat. À la fin de la Durée de validité initiale (telle que définie dans

les appendices ou formulaires de commande applicables), toute restriction d'augmentation des redevances SAP Enterprise Support sera soumise au respect par le Client des exigences relatives au CoE client précédemment mentionnées.

6. Résiliation

6.1 Le SAP Enterprise Support peut être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de trois (3) mois (i) avant la fin de la Durée de validité initiale et (ii) par la suite, avant le début de la période de renouvellement suivante. Toute résiliation réalisée conformément aux exigences précitées sera en vigueur à compter de la fin de la période du SAP Enterprise Support en cours au moment où le préavis de résiliation a été reçu par la partie concernée. Nonobstant les clauses précédentes, SAP peut résilier le SAP Enterprise Support moyennant un préavis d'un (1) mois en cas de défaut de paiement des redevances SAP Enterprise Support de la part du Client.

6.2 Nonobstant les droits du Client indiqués à la Section 6.1, et à condition que le précité respecte bien toutes les obligations du Contrat, le Client peut choisir SAP Standard Support moyennant un préavis écrit de trois (3) mois adressé à SAP soit (i) concernant les commandes de support dont le renouvellement intervient uniquement en fonction de l'année civile, avant le début de la période de renouvellement qui suit la Durée de validité initiale ayant débuté au moment de la première commande de SAP Enterprise Support; ou (ii) concernant toutes les commandes de support dont le renouvellement n'intervient pas uniquement en fonction de l'année civile, avant le début de la première période de renouvellement d'une année civile quelle qu'elle soit suivant la Durée de validité initiale ayant débuté au moment de la première commande de SAP Enterprise Support. Ledit choix doit être indiqué par le Client dans la lettre de préavis et aura pour effet de mettre fin à SAP Enterprise Support à compter du commencement de l'offre SAP Standard Support. Un tel choix s'applique à l'ensemble des Solutions SAP Enterprise Support et doit figurer dans les conditions SAP en vigueur pour SAP Standard Support, y compris, mais de façon non limitative, la détermination du prix. SAP et le Client doivent formaliser par écrit, sous forme d'avenant ou d'un autre document ajouté au Contrat, le choix du Client ainsi que les conditions SAP en vigueur.

6.3 Pour fins de clarifications, la résiliation de l'offre SAP Enterprise Support ou la souscription à un autre type de services de support technique SAP par le Client, conformément aux clauses de sélection des services de support technique du Contrat, s'applique sans exception à toutes les licences relevant du Contrat, aux appendices, annexes, addenda et documents de commande afférents; toute résiliation partielle de SAP Enterprise Support ou sélection partielle de l'offre SAP Enterprise Support par le Client est interdite, conformément au Contrat et aux appendices, annexes, addenda, documents de commande afférents ou au présent Document.

7. Vérification. Pour vérifier la conformité du Client avec les conditions de la présente Annexe, SAP est en droit de surveiller périodiquement (au moins une fois par an et conformément aux procédures standard de SAP) (i) l'exactitude des informations fournies par le Client et (ii) l'utilisation faite par le Client de SAP Solution Manager Enterprise Edition, selon les droits et restrictions mentionnés dans la Section 2.4.

8. Rétablissement de la Maintenance. Si le Client choisit de ne pas valider SAP Enterprise Support dès le premier jour du mois suivant la livraison initiale des Solutions SAP Enterprise Support ou résilie l'offre SAP Enterprise Support conformément à la Section 6 ci-dessus ou la refuse pour une certaine période, et fait par la suite une demande de rétablissement, SAP facturera au Client les redevances SAP Enterprise Support majorées associées à la période concernée ainsi qu'un droit de rétablissement.

9. Autres conditions.

9.1 La portée de l'offre SAP Enterprise Support proposée par SAP peut faire l'objet d'une modification annuelle par SAP, à tout moment et par notification écrite avec préavis de trois (3) mois.

9.2 Le Client confirme par les présentes qu'il a obtenu toutes les licences des Solutions client.

9.3 Si le Client est en droit de bénéficier d'un ou de plusieurs services par année civile, (i) il n'est pas autorisé à bénéficier desdits services durant la première année civile si la Date d'entrée en vigueur de la présente Annexe est ultérieure au 30 septembre et (ii) il n'est pas autorisé à reporter un service à l'année suivante dans le cas où il n'aurait pas utilisé ledit service.

9.4 LA NON-UTILISATION DE L'OFFRE SAP ENTERPRISE SUPPORT FOURNIE PAR SAP PEUT EMPÊCHER SAP D'IDENTIFIER LES PROBLÈMES ÉVENTUELS ET DE LES CORRIGER, CE QUI PEUT ENGENDRER DES PERFORMANCES PROGICIELLES NON SATISFAISANTES POUR LESQUELLES SAP NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE.

9.5 Si SAP concède au Client une licence pour un progiciel tiers dans le cadre du Contrat, SAP Enterprise Support accompagne cette licence, sous réserve que la tierce partie mette ledit support à la disposition de SAP. SAP peut demander au Client de mettre à niveau ses systèmes d'exploitation et ses bases de données pour des versions plus récentes, afin de pouvoir recevoir l'offre SAP Enterprise Support. Si le fournisseur concerné propose une extension de support technique pour son produit, SAP peut proposer cette même extension par un contrat écrit distinct et pour un coût supplémentaire.

9.6 SAP Enterprise Support est fourni conformément aux phases de maintenance actuelles des versions de progiciel SAP, comme décrit à l'adresse http://service.sap.com/releasestrategy.