ANEXO DE SAP STANDARD 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 Standard Support"), para todo el software autorizado por el Licenciatario en virtud del Contrato (de aquí en adelante, referido en conjunto como "Standard Support Solutions"), excluido el software al que se apliquen contratos de soporte especiales de manera exclusiva.

1. Definiciones

1.1 "Sistema de producción" se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para operaciones empresariales internas y donde se registran los datos del Licenciatario.

1.2 "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.

2. Alcance de SAP Standard Support

El Licenciatario puede solicitar y SAP debe proporcionar los servicios SAP Standard Support, en la medida en que dichos servicios estén disponibles en general en el Territorio. En la actualidad, SAP Standard Support incluye:

Mejoras e innovaciones continuas

- Nuevas versiones del software Standard 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 Standard 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.

Gestión de mensajes

- 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 licenciatarios pueden implementar en sus sistemas SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los licenciatarios y soluciones recomendadas (por ej. personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.
- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Standard Support Solutions. Cuando el Licenciatario informa una falla, SAP brinda soporte al Licenciatario 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 Licenciatario 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. En casos excepcionales, el Licenciatario también puede ponerse en contacto con SAP por teléfono. Para dicho tipo de contacto (y cualquier otro que se determine), SAP exige que el Licenciatario proporcione acceso remoto, tal como se especifica en la Sección 3.2(iii). SAP comenzará con la gestión de mensajes de errores con prioridad muy alta (para obtener las definiciones de las prioridades, consulte la Nota SAP 67739) dentro de las 24 horas del día, los 7 días de la semana, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones: (i) El error se informe en inglés y (ii) El Licenciatario cuente con un empleado calificado que hable inglés disponible, para que el Licenciatario y SAP se puedan comunicar, en caso de que SAP asigne el mensaje con el problema a un centro de soporte de SAP extranjero. Si no se cumple con alguna o ambas condiciones, es posible que SAP no pueda comenzar o continuar con la gestión de mensajes hasta que se cumplan estas condiciones.
- Procedimientos de escalación global ininterrumpidos.

Servicios remotos

- En la actualidad, SAP Standard Support incluye la opción de uno de los siguientes servicios remotos por instalación productiva por año natural:
    - One GoingLive Check, por ej., en caso de que el cliente decida implementar nuevo Software SAP y utilizarlo productivamente;
    - One GoingLive Upgrade Check para actualizarlo a una versión superior; o

- One GoingLive Check OS/DB Migration Check. El OS/DB Migration Check asiste al Licenciatario en la preparación de una migración de un sistema operativo o una base de datos. La migración es responsabilidad del Licenciatario.

- En caso de que SAP EarlyWatch® Alert informe de alertas vitales, y de ser necesario, se pueden realizar hasta dos (2) SAP EarlyWatch® Checks por año natural para un Sistema de producción.
- Un servicio puede constar de una o más Sesiones de servicio.
- Con el fin de cumplir con la fecha de entrega solicitada de un servicio remoto, el servicio remoto debe pedirse con al menos dos meses de anticipación de la fecha en que se desea que se entregue dicho servicio remoto. El derecho a los servicios remotos sólo existe para una instalación específica y no es transferible a otras instalaciones.
- Se puede obtener más información y detalles acerca de los servicios remotos individuales en SAP Service Marketplace en http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a Standard Support

- 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 Standard Support para los siguientes propósitos: (i) entrega de SAP Standard Support, incluidas la entrega, la instalación, la actualización y el mantenimiento de Standard Support Solutions; y (ii) soporte reactivo a pedido del Licenciatario, incluida, sin limitación, la aplicación de soluciones de problemas (por ej. parches, notas, etc.) y el análisis de las causas principales para Standard Support Solutions (iii) manejo de Standard Support Solutions que usen únicamente esos escenarios que son parte de la línea base funcional según se define en SAP Service Marketplace http://service.sap.com/solutionmanager
- SAP, a su exclusiva discreción, puede actualizar de vez en cuando, en la dirección http://service.sap.com/solutionmanager de SAP Service Marketplace, los casos de usos de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se encuentran sujetos a SAP Standard Support.
- Sólo puede utilizarse SAP Solution Manager Enterprise Edition para SAP Standard Support durante el período de vigencia de este Anexo y por los Usuarios con nombre que haya autorizado el Licenciatario, sujetos a los derechos de licencia para el Software y exclusivamente para los propósitos de soporte relacionados con SAP del Licenciatario en favor de las operaciones empresariales internas del Licenciatario. El derecho para utilizar cualquier funcionalidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Standard 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. No se debe utilizar, explícitamente, SAP Solution Manager para aplicaciones de terceros que no tengan licencia a través de SAP ni ningún otro componente o activo de TI que funcione en conjunto con software SAP.
- En caso de que el Licenciatario dé por terminado SAP Standard Support y reciba SAP Enterprise Support de acuerdo con la Sección 6, el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte del Licenciatario estará regulado por los términos y condiciones del Anexo de SAP Enterprise Support.

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 Standard Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).
- Integración administrativa de los sistemas distribuidos a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition para propósitos de SAP EarlyWatch Alert.
- 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.
- 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.

3. Responsabilidades del Licenciatario

3.1 Gestión de programa SAP Standard Support

Con el fin de recibir SAP Standard Support conforme al presente documento, el Licenciatario deberá designar una persona de contacto apta para la comunicación en inglés dentro de su Center of Expertise del cliente ("COE del cliente") de SAP (la "Persona de contacto") y deberá proporcionar 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 Licenciatario deberá ser un representante autorizado por el Licenciatario con el poder para tomar las decisiones necesarias en lugar del Licenciatario o poner en práctica dichas decisiones sin una demora innecesaria.

3.2 Otros requisitos

El Licenciatario también debe cumplir con los siguientes requisitos:

(i) Continuar pagando todas las Tarifas de Standard Support 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 como lo definió SAP y concederle 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 Licenciatario 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 COE del cliente certificado por SAP que cumpla con los requisitos especificados en la Sección 4.
(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 Licenciatario. Consulte la Nota SAP 1257308 para obtener más información sobre la configuración de este servicio.
(vii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y SAP, y una conexión entre Standard Support Solutions y la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.
(viii) El Licenciatario deberá mantener la infraestructura de la solución y los procesos empresariales principales en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario al menos para los Sistemas de producción y los sistemas conectados a los Sistemas de producción. El Licenciatario deberá documentar cualquier proyecto de implementación o de actualización en el sistema de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.
(ix) Para habilitar y activar completamente el software SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Licenciatario deberá cumplir con la documentación correspondiente.
(x) El Licenciatario 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 Licenciatario que sea relevante respecto de Standard Support Solutions.

4. Center of Expertise del cliente

4.1 Funciones del COE del cliente.

El Licenciatario designa al COE del cliente como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte de SAP. 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 Licenciatario se revisarán en el marco de 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 coordinación de las solicitudes de desarrollo tanto por parte del Licenciatario como de cualquiera de sus empresas asociadas, siempre y cuando dichas empresas tengan derecho a utilizar Standard 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 Standard Support Solutions y garantizar que las modificaciones planificadas sean coherentes con la estrategia de versiones y software SAP. El COE del cliente también podrá coordinar los requisitos del Licenciatario de difusión y notificación de modificaciones.
- Gestión de la información: La distribución de la información (por ej. demostraciones internas, acontecimientos informativos y marketing) relacionada con Standard Support Solutions y el COE del cliente dentro de la organización del Licenciatario.
- Planificación de servicio remoto: Coordinación de la entrega del servicio remoto junto con SAP

4.3 Certificación del COE del cliente

Si el Licenciatario aún no posee un COE del cliente certificado para la Fecha efectiva, el Licenciatario 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 Licenciatario haya comenzado a utilizar al menos una de las soluciones de Standard 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 en SAP Service Marketplace en http://service.sap.com/coe.

5. Tarifas de SAP Standard Support

Las Tarifas de SAP Standard 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 del Contrato), cualquier limitación en los aumentos de las Tarifas de SAP Standard Support está sujeta al cumplimiento por parte del Licenciatario de los requisitos del COE del cliente especificados con anterioridad.

6. Terminación

6.1 Cualquiera de las partes puede terminar SAP Standard 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 para el final del período de SAP Standard 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 Standard Support después de un mes del envío de una notificación por escrito sobre el incumplimiento por parte del Licenciatario del pago de las Tarifas de Standard Support.

6.2 A pesar de los derechos del Licenciatario mencionados en la Sección 6.1, y siempre que el Licenciatario cumpla con todas sus obligaciones establecidas en el Contrato, el Licenciatario puede seleccionar SAP Enterprise 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 cualquier mes natural o (ii) con relación a todos los pedidos de soporte que no se dan únicamente por renovación anualmente, 3 meses antes de cualquier aniversario mensual de la fecha de renovación de tal pedido. El Licenciatario debe indicar dicha selección en la carta de notificación, y SAP Standard Support se dará por terminado con el comienzo de SAP Enterprise Support. Dicha selección aplicará para todas las soluciones de Standard Support Solutions y deberá cumplir con los términos y condiciones entonces vigentes de SAP para SAP Enterprise Support, incluido, sin limitación, el precio. SAP y el Licenciatario realizarán una enmienda u otro documento del Contrato donde se haga constar la selección del Licenciatario y los términos y condiciones entonces vigentes de SAP.

6.3 Para evitar cualquier duda, la terminación de SAP Standard Support o la selección para inscribirse en otro tipo de SAP Support Services por parte del Licenciatario 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 Standard Support o selección parcial de SAP Standard Support por parte del Licenciatario 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 estándares de SAP) (i) la precisión de la información que proporcionó el Licenciatario y (ii) el uso por parte del Licenciatario de Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con los derechos y las restricciones establecidos en este Anexo.

8. Restablecimiento

En caso de que el Licenciatario decida no iniciar SAP Standard Support el primer día del mes después de la entrega inicial de Standard Support Solutions, o SAP Standard Support haya terminado de otro modo de conformidad con la Sección 6.1 anterior, sin hacer ejercicio de los derechos indicados en la Sección 6.2 o sea rechazado por el Licenciatario por un período de tiempo, y posteriormente sea solicitado o restablecido, el Licenciatario deberá pagar las Tarifas acumuladas de SAP Standard 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 Standard Support que ofrece, en cualquier momento mediante una notificación por escrito con tres meses de antelación.

9.2 El Licenciatario por intermedio de la presente confirma que obtuvo todas las licencias para Standard Support Solutions.

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

9.4 SI NO SE UTILIZA SAP STANDARD 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 Licenciatario de conformidad con el Contrato, SAP proporcionará SAP Standard 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 Licenciatario deba actualizar sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir SAP Standard 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 Standard 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/releasestrategy.