ANEXO DO SAP STANDARD 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 Standard Support"), para todo o software licenciado pela Licenciada nos termos do Contrato (doravante designado coletivamente por "Soluções de Standard Support"), excluindo o software ao qual se aplicam exclusivamente contratos de suporte especiais.

1. Definições

1.1 "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.

1.2 "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 totalmente automática.

2. Escopo do SAP Standard 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 Standard Support. Atualmente, o SAP Standard Support inclui:

Melhoria e Inovação Contínuas

- Novas versões de software das Soluções de Suporte Standard 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 Standard Support é atualmente suportada, por exemplo,

com materiais de conteúdo e informação, ferramentas para cópia de clientes e entidades, e ferramentas de comparação de personalização.

Manipulação de Mensagens

• 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 as licenciadas podem implementar em seu sistema da SAP. As Notas SAP documentam ainda problemas relacionados, perguntas das licenciadas e soluções recomendadas (por exemplo, definições de customização).

• SAP Note Assistant – uma ferramenta para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP.

• Manipulação global de mensagens por parte da SAP de problemas relativos a Soluções de Standard Support. Quando a Licenciada reporta avarias, a SAP oferece suporte à Licenciada, fornecendo informações sobre como resolver, evitar ou contornar os erros. O principal canal desse 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. Em casos excepcionais, a Licenciada também poderá contatar a SAP por telefone. Para esse tipo de contato (e quando fornecido de outro modo) a SAP requer que a Licenciada forneça acesso remoto conforme especificado na Seção 3.2 (iii). A SAP começará a manipulação de mensagens sobre erros com prioridade muito alta (para obter uma definição das prioridades, consulte a nota SAP 67739) em 24 horas, 7 dias por semana, desde que as seguintes condições sejam satisfeitas: (i) O erro deve ser reportado em inglês e (ii) a Licenciada deve disponibilizar um funcionário que fale inglês de modo a viabilizar a comunicação entre a Licenciada e a SAP, no caso de a SAP atribuir a mensagem de problema a um centro de suporte estrangeiro da SAP. Se uma ou ambas as condições acima não forem satisfeitas, a SAP poderá não conseguir iniciar a manipulação da mensagem ou continuar a manipulação da mensagem até que as condições sejam satisfeitas.

• Procedimentos globais de escalonamento 24x7.

Serviços Remotos

• O SAP Standard Support inclui atualmente a escolha de um dos seguintes serviços remotos por instalação operacional e por ano civil:

o Um GoingLive Check, por exemplo, no caso de o cliente decidir implementar Software da SAP novo e utilizá-lo de forma produtiva;

o um SAP GoingLive Upgrade Check para um upgrade para uma versão superior; ou

o um SAP OS/DB Migration Check. Esse SAP OS/DB Migration Check presta assistência à Licenciada na preparação para uma migração de um sistema operacional ou banco de dados. A migração é responsabilidade da Licenciada.

• No caso de alertas vitais reportados pelo SAP EarlyWatch® Alert, poderão ser realizados até dois (2) SAP EarlyWatch® Checks por ano civil para um Sistema Produtivo, se necessário.

• Um serviço pode consistir de uma ou mais Sessões de Serviços.

• Para atender a uma data de entrega desejada de um serviço remoto, o serviço remoto deverá ser solicitado pelo menos com 2 (dois) meses de antecedência da data de entrega desejada do serviço remoto. O direito a serviços remotos só existe para uma instalação específica e não pode ser transferido para outras instalações.

• Mais informações e detalhes sobre serviços remotos individuais podem ser encontrados no SAP Service Marketplace em http://service.sap.com/standardsupport.

SAP Solution Manager, Enterprise Edition, no Standard Support

• O SAP Solution Manager Enterprise Edition (e qualquer sucessor do SAP Solution Manager Enterprise Edition fornecido abaixo) estará sujeito ao Contrato e servirá aos seguintes

propósitos contidos somente no SAP Standard Support: (i) entrega do SAP Standard Support, incluindo entrega e instalação, atualização e manutenção de soluções de Standard Support; e (ii) re-ativação de suporte mediante solicitação da Licenciada, incluindo sem se limitar a aplicativo de *break fixes* (por exemplo: *patched, notes, etc*.) e análise de causa raiz para soluções de Standard Support. A 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 para o SAP Solution Manager Enterprise Edition incluídos no SAP Standard Support, (iii) gerenciamento de Standard Support Solutions usando somente os cenários que são parte da base funcional, conforme definido no SAP Service Marketplace http://service.sap.com/solutionmanager.

- A SAP, a seu exclusive critério, poderá atualizar periodicamente no SAP Service Marketplace, no http://service.sap.com/solutionmanager, os casos de uso do SAP Solution Manager Enterprise Edition no SAP Standard Support.
- O SAP Solution Manager Enterprise Edition só deverá ser utilizado para SAP Standard Support durante a vigência deste Anexo e por Usuários Nomeados 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 Standard Support diferente das listadas acima estará sujeita a contrato escrito separadamente com a SAP, mesmo que tais recursos sejam acessíveis por meio do ou relacionados ao SAP Solution Manager Enterprise Edition. O SAP Solution Manager explicitamente não deverá ser usado para aplicativos de terceiros não licenciados via SAP ou outro componente ou ativo de TI operado em conjunto com o Software da SAP.
- Caso a Licenciada cancele o SAP Standard Support e receba o SAP Enterprise Support, em conformidade com a Seção 6, a utilização por parte da Licenciada do SAP Solution Manager Enterprise Edition será regulada pelos termos e condições do Anexo do SAP Enterprise Support.

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 Standard Support (por exemplo, SAP EarlyWatch Alert).
- Integração administrativa de sistemas distribuídos pelo SAP Solution Manager Enterprise Edition para os propósitos do SAP EarlyWatch Alert
- 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 através do SAP Service Marketplace, que podem incluir processos de implementação e operação, bem como conteúdo concebido para ajudar a reduzir custos e riscos.
- Participação na comunidade de clientes e parceiros da SAP (por meio do SAP Service Marketplace) que fornece informações sobre as melhores práticas de negócios, ofertas de serviços etc.

3.Responsabilidades da Licenciada

3.1 Administração de Programas do SAP Standard Support

Para receber o SAP Standard Support aqui descrito, a Licenciada deverá indicar uma pessoa que fale inglês em seu SAP Customer Center of Expertise ("Customer COE") (a “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 a providenciá-las sem demora.

3.2 Outros Requisitos

A Licenciada deve ainda cumprir os seguintes requisitos:
(i) Continuar pagando todas as Taxas de Standard Support, de acordo com o Contrato e este Anexo.
(ii) Cumprir suas obrigações estabelecidas no Contrato e deste 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 à nacionalidade dos funcionários da SAP que processarem 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.
(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) Estabelecer uma conexão entre a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada e a SAP e uma conexão entre as Soluções de Standard Support e a instalação do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada.
(viii) A Licenciada deverá manter os processos empresarias centrais e o cenário da solução no sistema do SAP Solution Manager Enterprise Edition da Licenciada pelo menos para 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 tempos em tempos, pela SAP por meio de atualizações, upgrades ou complementos.
(xii) Informar imediatamente à SAP sobre quaisquer alterações nas instalações e nos Usuários Nomeados da Licenciada e sobre todas as outras informações relevantes para as Soluções de Standard Support.

4. Customer Center of Expertise

4.1 Função do Customer CoE

O Customer COE é designado pela Licenciada como ponto central de contato para interação com a organização de suporte da SAP. A SAP recomenda iniciar a implementação do Customer COE como projeto executado em paralelo 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 (de segunda a sexta-feira) por semana). O processo de suporte e as qualificações da Licenciada serão analisados em conjunto na estrutura da 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 Standard 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 Standard Support e para garantir que as alterações planejadas são consonantes com o software e a estratégia de liberação da SAP. O Customer CoE deve também coordenar os requisitos de divulgação e notificação de alterações da Licenciada.
- Gerenciamento de informações: distribuição de informações (por exemplo, demonstrações internas, eventos de informação e marketing) sobre as Soluções de Standard Support e o Customer CoE dentro da organização da Licenciada.
- Planejamento de Serviço Remoto: coordenação da entrega do serviço remoto com a SAP

4.3 Certificação do Customer CoE

Se a Licenciada ainda não tiver um Customer COE certificado na Data de Início, a Licenciada deverá 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 Standard 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 em (http://service.sap.com/coe).

5. Taxas para o SAP Standard Support

As Taxas do SAP Standard 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 ou documentos de ordens do Contrato), quaisquer limitações sobre aumentos das Taxas do SAP Standard Support estarão sujeitas cumprimento pela Licenciada dos requisitos do Customer COE especificados acima.

6. Rescisão

6.1 O SAP Standard 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 Standard Support válido no momento, durante o

qual a notificação de rescisão será recebida pela respectiva parte. Não obstante a desistência, a SAP poderá rescindir o SAP Standard Support após notificação prévia por escrito de 1 (um) mês da falha da Licenciada em pagar as Taxas do Standard 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 obrigações incluídas no Contrato, a Licenciada poderá selecionar o SAP Enterprise Support com notificação prévia 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 de qualquer mês do calendário; ou (ii) em relação a todas as ordens de suporte que não ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente a qualquer aniversário mensal da data de renovação de tal ordem. Essa seleção deverá ser declarada pela Licenciada na carta de notificação e deverá rescindir o SAP Standard Support em vigor com o começo do SAP Enterprise Support. Qualquer seleção deverá se aplicar a todas as Soluções de Standard Support e deverá constar nos termos e condições da SAP em vigor no momento para o SAP Enterprise Support, incluindo sem limitação a determinação de preço. A SAP e a Licenciada deverão executar um aditivo ou outro documento relacionado ao 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 Standard Support ou a seleção de subscrição em outro tipo de SAP Support Services 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, planos, adendos e documentos de ordem, e qualquer rescisão parcial do SAP Standard Support ou seleção parcial do SAP Standard Support pela Licenciada não será permitida, no que diz respeito a qualquer parte do Contrato, seus apêndices, planos, adendos, documentos de ordem ou deste Anexo.

7. Verificação

Para verificar o cumprimento dos períodos desse Plano, 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 restrições definidos neste Anexo.

8. Restabelecimento

Caso a Licenciada opte por não iniciar o SAP Standard Support no primeiro dia do mês a seguir à entrega inicial das Soluções de Standard Support, ou se o SAP Standard Support for rescindido de acordo com a Seção 6.1 acima, sem exercer os direitos especificados na Seção 6.2, ou recusado pela Licenciada por um determinado período de tempo e subsequentemente solicitado ou restabelecido, a SAP irá faturar a Licenciada as taxas acumuladas do SAP Standard Support associadas a esse período de tempo, mais uma taxa de restabelecimento.

9. Outros Termos e Condições

9.1 O escopo do SAP Standard Support oferecido pela SAP pode ser alterado anualmente pela SAP, a qualquer momento, estando sujeito a notificação prévia por escrito de 3 (três) meses.

9.2 A Licenciada confirma que obteve todas as licenças para as Soluções de Standard Support.

9.3 No caso de a Licenciada ter direito a receber um ou vários serviços remotos por ano civil, (i) a Licenciada não terá direito a receber esses serviços remotos 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 remoto para o ano seguinte, caso a Licenciada não tenha utilizado esse serviço remoto.
9.4 A NÃO UTILIZAÇÃO DO SAP STANDARD SUPPORT FORNECIDO PELA SAP PODE IMPEDIR A SAP DE IDENTIFICAR E AJUDAR A CORRIGIR POTENCIAIS PROBLEMAS, O QUE, POR SUA VEZ, PODERÁ RESULTAR EM UM DESEMPENHO INSATISFATÓRIO DO SOFTWARE, PELO QUAL A SAP NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA.

9.5 No caso de a SAP licenciar um software de terceiro para a Licenciada conforme estabelecido no Contrato, a SAP deverá fornecer o SAP Standard Support para este software de terceiro na medida em que o terceiro aplicável disponibilize esse suporte para a SAP. A Licenciada pode ser solicitado a fazer um upgrade para versões mais recentes de seus sistemas operacionais e bancos de dados para receber o SAP Standard Support. Se o respectivo fornecedor oferecer uma ampliação de suporte para seu produto, a SAP poderá fornecer essa ampliação de suporte contida em um contrato por escrito separado por uma taxa adicional.

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