Términos y Condiciones Adicionales

de SAP Business Data Cloud

Este Suplemento es parte de un Contrato entre SAP y el Cliente y se aplica solo a SAP Business Data Cloud, que está compuesto por SAP Business Data Cloud, capacidad central, SAP Business Data Cloud Connect y SAP Business Data Cloud Intelligent Packages (en conjunto el "Servicio Cloud"). El Servicio Cloud está sujeto a la Guía de Descripción del Servicio SAP Business Data Cloud (la "**Guía de Descripción del Servicio**"), cuyos términos se incorporan al Suplemento por referencia y están disponibles en el siguiente enlace: https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?sort=latest_desc&tag=agreements:product-use-support-terms/service-description-guides.

1. DEFINICIONES

1.1. "**Add-on**" se refiere a todo desarrollo que añade una funcionalidad nueva e independiente a los Servicios de Capacidad SAP BW (como se define a continuación), pero que no modifica la funcionalidad existente de SAP, y que se desarrolla mediante interfaces de programación de aplicaciones de SAP, otros puntos de integración u otro código de SAP que permite a otros productos de software la comunicación o las llamadas con el Servicio de Capacidad SAP BW.

1.2. "**Add-on Adicional**" se refiere a cualquier Add-on publicado por SAP como Add-on certificado por SAP en https://www.sap.com/dmc/exp/sap-certified-solutions/#/solutions.

1.3. "**Servicios de Capacidad**" se refiere a los servicios identificados en la Guía de Descripción de Servicios, que SAP puede actualizar periódicamente.

1.4. "**Unidad de Capacidad**" se refiere a una proporción de servicios consumidos a través del Servicio de Capacidad y se calcula según lo estipulado en este Suplemento.

1.5. "**Unidades de Medida de Capacidad**" se refiere a un bloque que se utiliza para medir el consumo de un Servicio de Capacidad.

1.6. "**Valor de Unidad de Capacidad**" se refiere al valor numérico asignado a un determinado Servicio de Capacidad que, cuando se multiplica por la cantidad de Unidades de Medida de Capacidad utilizadas, da como resultado las Unidades de Capacidad consumidas.

1.7. "**Add-on ABAP del Cliente**" se refiere a un Add-on desarrollado en el lenguaje de programación ABAP y desarrollado por o en nombre del Cliente sin la participación de SAP.

1.8. "**Fuentes de Datos**" se refiere a determinados productos de software o determinadas instancias de bases de datos de SAP para los que el Cliente ha obtenido una licencia enumerada, que enumera o nombra específicamente las actividades o acciones permitidas en virtud de un contrato de licencia válido, incluidos, entre otros, los Términos y Condiciones Generales de SAP para el contrato de Software y Soporte de SAP.

1.9. "**Modificación**" se refiere a (i) un cambio en el código fuente o los metadatos entregados; o (ii) cualquier desarrollo, que no sea un cambio en el código fuente o los metadatos entregados, que personalice, mejore o modifique la funcionalidad existente de los Servicios de Capacidad SAP BW.

1.10. "**Add-on proporcionado por SAP**" se refiere a cualquier Add-on que no sea un Add-on ABAP del Cliente y que sea un Add-on disponible para los Servicios de Capacidad SAP BW.

1.11. "**Productos de Datos**" son los datos enriquecidos o los Datos del Cliente enriquecidos, en los que el enriquecimiento es cualquier tipo de reorganización, semántica, resumen, informes o metadatos. Los Productos de Datos incluyen, entre otros, datos descritos por metadatos o semántica que se pueden consumir fuera del Servicio Cloud SAP Business Data Cloud.

2. TÉRMINOS GENERALES

2.1. Cualquier Servicio de Capacidad proporcionado como un entorno no productivo, tal como un arrendatario de prueba o para control de calidad, solo se puede utilizar para pruebas y desarrollos no productivos.

2.2. Para los Servicios de Capacidad SAP Datasphere y SAP Analytics Cloud, el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios para los Servicios Cloud se modifica mediante la eliminación de las palabras “Servicio Cloud” y la sustitución por “Servicio de Capacidad”.

2.3. En caso de que SAP agregue nuevos servicios al Servicio Cloud, durante el Período de Suscripción del Cliente: (a) SAP publicará un nuevo Suplemento o una nueva Guía de Descripción del Servicio que refleje dichos nuevos servicios (“**Suplemento Actualizado**”); (b) el uso del Cliente de los servicios nuevos estará sujeto a cualquier término nuevo aplicable en el Suplemento Actualizado; y (c) cualquier uso del Cliente de los servicios nuevos se considerará aceptación por parte de este del Suplemento Actualizado, únicamente según se aplique a dichos servicios nuevos. Para evitar dudas, todos los servicios que no sean nuevos permanecerán regidos por el Suplemento y las Guías de Descripción del Servicio aplicables vigentes en virtud del Contrato antes del Suplemento y la Guía de Descripción del Servicio Actualizada.

2.4. Para evitar dudas, en el Anexo 1 del Formulario de Pedido, la cláusula que dice “Para los Servicios Cloud de Suscripción, la Limitación/Volumen de la Métrica de Uso muestra la cantidad máxima que el Cliente puede utilizar durante un período de 12 meses” incluye un error de redacción y, en su lugar, “12 meses” debe sustituirse por “**1 mes**”.

2.5. **Acceso de la UE.** El Servicio Cloud es elegible para el Acceso de la UE según se indica en la Guía de Descripción del Servicio.

2.6. **Obsolescencia de los Servicios de Capacidad**

2.6.1. SAP puede eliminar determinados Servicios de Capacidad del Servicio Cloud mediante un aviso al Cliente con 6 meses de antelación (“**Servicios de Capacidad Eliminados**”) por correo electrónico, a través de SAP For Me u otro dashboard administrativo de SAP.

2.6.2. Durante el período de aviso, el Cliente puede continuar utilizando el Servicio de Capacidad Eliminado. Una vez expirado el período de aviso, se aplicará lo siguiente:

2.6.2.1. Grupo 1 Servicios de Capacidad Eliminados**:** el Cliente puede continuar utilizando el Servicio de Capacidad Eliminado durante el resto del Período de Suscripción.

2.6.2.2. Grupo 2 Servicios de Capacidad Eliminados**:** el Cliente ya no tendrá acceso a estos Servicios de Capacidad Eliminados.

2.6.3. De forma predeterminada, todos los Servicios de Capacidad pertenecen al Grupo 1, a menos que SAP haya clasificado explícitamente los Servicios de Capacidad como Grupo 2 en el presente documento o en la Guía de Descripción del Servicio.

2.6.4. Los Servicios de Capacidad SAP Business Data Cloud Connect se clasifican automáticamente como Grupo 2.

2.6.5. SAP puede cambiar la clasificación de los Servicios de Capacidad del Grupo 2 al Grupo 1, pero no del Grupo 1 al Grupo 2.

2.7. **Extracción de Datos/API**

2.7.1. Las APIs y conectores, herramientas o interfaces similares desarrolladas para SAP o sus empresas afiliadas o por estas (“**API de SAP**”) solo se pueden utilizar para extraer datos desde el Servicio Cloud como se describe en la Documentación para las APIs de SAP correspondientes. No se permite el uso de APIs de SAP para extraer datos desde el Servicio Cloud a aplicaciones o productos de terceros (por ejemplo, software no perteneciente a SAP, almacenes de datos o lagos de datos), a menos que esto se describa explícitamente como una función de la API de SAP en la Documentación para la API de SAP.

2.7.2. Las aplicaciones de terceros y clientes (p. ej., las API que no son API de SAP) no se pueden utilizar para extraer datos desde el Servicio Cloud.

2.7.3. SAP puede verificar si el acceso al Servicio Cloud a través de una API se origina a partir del software de SAP. No se permite eludir esta autenticación, incluidos, entre otros, el uso de los medios técnicos que identifican una aplicación o producto de terceros como software de SAP durante la autenticación.

2.8. **Términos de IA.** Las funciones y tecnologías de inteligencia artificial ("**IA**") que se ponen a disposición en función del Contrato están sujetas a los Términos de IA de SAP disponibles en el siguiente enlace (o un sucesor): https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.9. Sin Exención. El hecho de que SAP no aplique cualquiera de las disposiciones de este Contrato no se interpretará como una renuncia al derecho de SAP de hacer cumplir dichas disposiciones en cualquier momento posterior.

3. TÉRMINOS ADICIONALES: SERVICIOS DE CAPACIDAD SAP BUSINESS DATA CLOUD CONNECT

3.1. El Servicio de Capacidad SAP Business Data Cloud Connect está compuesto por una recopilación de Servicios de Capacidad que se ofrecen en SAP Business Data Cloud ("**Conectores de Terceros**"). El Cliente solo podrá usar los Productos de Datos dentro de SAP Business Data Cloud y/o ponerlos a disposición para sistemas de Conectores de Terceros mediante los Servicios de Capacidad de SAP Business Data Cloud Connect.

3.2. Los Productos de Datos solo se podrán usar con fines comerciales internos propios del Cliente.

3.3. El Cliente podrá permitir a los Conectores de Terceros almacenar o materializar temporalmente los Productos de Datos en tales sistemas de los Conectores de Terceros únicamente para optimizar su rendimiento. Para evitar dudas, el Cliente no podrá permitir que los sistemas de los Conectores de Terceros distribuyan Productos de Datos a sistemas que no pertenezcan a SAP Business Data Cloud.

3.4. El Cliente reconoce que los derechos de propiedad intelectual pertenecen a SAP en los Productos de Datos y tiene licencia para usar los Productos de Datos dentro del alcance otorgado en esta Sección. Todos los derechos que no se han otorgado al Cliente de forma expresa quedan reservados para SAP.

3.5. El uso del Cliente de los Conectores de Terceros constituye un consentimiento para divulgar y permitir el uso del sistema de los Conectores de Terceros y la información de operaciones entre SAP y los Conectores de Terceros correspondientes en relación al uso del Cliente de estos Servicios de Capacidad SAP Business Data Cloud Connect y el uso de los Productos de Datos dentro de los sistemas de los Conectores de Terceros, incluida la identificación del Cliente en conexión con tal información.

3.6. El cliente reconoce que SAP tiene relación directa con cada proveedor de Servicio de Capacidad de terceros en esta Sección y acepta que en caso de que dicha relación se termine, SAP se reserva el derecho a extinguir el derecho del Cliente de usar dichos Conectores de Terceros.

4. TÉRMINOS ADICIONALES: SERVICIOS CLOUD SAP BUSINESS DATA CLOUD INTELLIGENT PACKAGES

4.1. El Cliente debe tener una suscripción vigente a SAP Business Data Cloud, capacidad central, para poder utilizar cualquiera de los servicios de SAP Business Data Cloud Intelligent Packages enumerados en la Guía de Descripción del Servicio.

4.2. Siempre que el Cliente tenga una suscripción vigente a SAP HANA Cloud, el Cliente podrá consumir Productos de Datos únicamente dentro de SAP HANA Cloud y según se permita en virtud de la Sección 3.1.

5. TÉRMINOS ADICIONALES: SERVICIOS DE CAPACIDAD SAP DATABRICKS

5.1. El uso de los Servicios de Capacidad SAP Databricks está sujeto a los términos de este Suplemento y los términos de los Servicios de Capacidad SAP Databricks en el Formulario de Pedido correspondiente en virtud del cual se suscribe SAP Business Data Cloud, capacidad central.

5.2. El Acuerdo sobre el Nivel de Servicios para los Servicios Cloud, al que se hace referencia en el Formulario de Pedido, se aplica al Servicio de Capacidad de SAP Databricks, a excepción de lo indicado a continuación.

5.2.1. "**Databricks Gateway**" es la infraestructura que conecta al Cliente con los Servicios de Capacidad SAP Databricks.

5.2.2. "**Tiempo de inactividad**" es la cantidad total de minutos en el mes durante los cuales los Servicios de Capacidad SAP Databricks no responde a una solicitud de Databricks Gateway, excluyendo el Tiempo de Inactividad Excluido. Se considera que los Servicios de Capacidad SAP Databricks "no responden" durante

un minuto para un Espacio de Trabajo determinado, si todos los intentos continuos dentro del minuto para establecer la conectividad entre el Espacio de Trabajo y el Gateway de Databricks fallan.

5.2.3. "**Período de Inactividad Excluido**" se refiere a la cantidad total de minutos en el Mes atribuibles a un Período de Mantenimiento; o indisponibilidad causada por factores fuera del control razonable de SAP, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no podrían haberse evitado si se hubiera tenido un cuidado razonable. Para mayor claridad, dichos eventos incluyen cortes en la nube, de hiperescaladores o del proveedor de servicios de Internet e interrupciones de servicios que no se pueden solucionar razonablemente (como cortes en toda la región).

5.2.4. "**Período de Mantenimiento**" es un período anunciado previamente en el que los Servicios de Capacidad SAP Databricks no están disponibles debido a mantenimientos y actualizaciones programados, según lo notificado por SAP, que notificará a los Clientes suscritos sobre dichos períodos con al menos 72 horas de anticipación (dicha notificación se realizará a través de los canales de comunicación del Cliente de SAP, como SAP for Me), asimismo, cada período de mantenimiento programado durará un máximo de 60 minutos.

5.2.5. "**Mes**" significa cada mes calendario completo. El SLA solo se aplica a los Meses completos.

5.2.6. "**SLA de Disponibilidad del Sistema**" significa un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 99,93% mensual para la versión de producción del Servicio de Capacidad de SAP Databricks, calculado según la fórmula definida en Porcentaje de Disponibilidad del Sistema.

5.2.7. "**Espacio de Trabajo**" significa un entorno de Servicios de Capacidad SAP Databricks.

6. TÉRMINOS ADICIONALES: SERVICIOS DE CAPACIDAD DE SAP BW NETWEAVER CLOUD, EDICIÓN PRIVADA Y SAP BW/4HANA CLOUD, EDICIÓN PRIVADA ("SERVICIOS DE CAPACIDAD SAP BW")

6.1. Las disposiciones de la sección 6 se aplican a los servicios de capacidad SAP BW y los servicios de capacidad de de SAP Master Data Governance.

6.2. **SAP HANA, edición de tiempo de ejecución**

6.2.1. SAP HANA, edición de tiempo de ejecución ("**edición de tiempo de ejecución**") es una base de datos de tiempo de ejecución incluida en determinados Servicios de Capacidad SAP BW. La edición de tiempo de ejecución incluye los componentes especificados en las Secciones 6.1.2. y 6.1.3. La edición de tiempo de ejecución y dichos componentes solo se pueden utilizar junto con el uso por parte del Cliente de los Servicios de Capacidad SAP BW.

6.2.2. SAP HANA, EDICIÓN DE PLATAFORMA (incluye):

(a) SAP HANA Rules Framework;
(b) SAP HANA, opción de privacidad de datos;
(c) SAP HANA, opción predictiva;
(d) SAP HANA, opción de datos espaciales y de gráfico;
(e) SAP HANA, opción de búsqueda y texto;
(f) calidad de los datos inteligentes de SAP HANA;
(g) SAP Smart Data Integration; y
(h) Ampliación de almacenamiento nativo SAP HANA.

6.2.2.1. SAP HANA, EDICIÓN DE PLATAFORMA incluye los componentes SAP HANA Studio, cockpit de SAP HANA y SAP Web IDE. Toda creación, distribución, modelado de datos y extensión de estructuras de datos, incluidas tablas y tablas virtuales, mediante SAP HANA, acceso a datos inteligentes que se utilice en la edición de tiempo de ejecución se debe realizar mediante los Servicios de Capacidad SAP BW. El uso de SAP Smart Data Integration se limita únicamente a la carga de datos en la edición de tiempo de ejecución o en los Servicios de Capacidad SAP BW. Los datos se pueden cargar desde una Fuente de Datos debidamente licenciada a través de SAP Smart Data Integration o a través de los Servicios de Capacidad SAP BW. SAP Smart Data Integration también puede utilizarse junto con SAP HANA, acceso a datos inteligentes en un

escenario de federación de datos. Cualquier omisión o elusión de las restricciones de acceso está estrictamente prohibida.

6.2.3. El uso de los componentes SAP HANA Studio, cockpit de SAP HANA y SAP Web IDE y de SAP Business Application Studio se limita únicamente a administrar, controlar y crear vistas personalizadas para la instancia de base de datos de la edición de tiempo de ejecución. Todo informe debe realizarse mediante el Servicio de Capacidad SAP BW o mediante vistas personalizadas creadas con SAP HANA Studio, SAP Web IDE o SAP Business Application Studio. Se puede acceder a dichas vistas personalizadas con herramientas de SAP Business Intelligence. El uso de SAP Web IDE puede requerir una suscripción de infraestructura adicional y está limitado a la creación de vistas solo con fines de generación de informes.

6.2.4. El uso opcional y limitado de los siguientes componentes on-premise: SAP Data Integrator, SLT, SAP HANA Studio y cockpit de SAP HANA. El uso de SAP Data Integrator y SLT se limita únicamente a la carga de datos en la edición de tiempo de ejecución o en el Servicio de Capacidad SAP BW.

6.2.5. El Cliente tiene expresamente prohibido realizar la extracción masiva de cualquier dato, excepto cuando dicha extracción de datos esté explícitamente permitida mediante el uso de herramientas de SAP licenciadas, como, entre otras, SAP Data Services y SLT. Estos datos solo pueden ser extraídos y consumidos por uno o más de los siguientes:

(a) SAP HANA, edición de empresa;

(b) SAP HANA, edición estándar;

(c) SAP Cloud Platform, servicio SAP HANA;

(d) SAP HANA Cloud;

(e) SAP HANA, EE Cloud; y

(f) Servicios de Capacidad SAP Datasphere.

6.3. **Recuperación ante Desastres**

6.3.1. Sujeto a esta Sección y a la suscripción del Cliente al Servicio de Capacidad SAP S/4HANA Cloud, recuperación ante desastres, edición privada, el Cliente es elegible para los servicios de Recuperación ante Desastres de los Servicios de Capacidad SAP BW descritos en el documento "Documentación de Descripción de Servicios de Recuperación Ante Desastres y Servicios de Conmutación por Recuperación Solicitados por el Cliente para Servicios de Edición en la Nube Privada, Servicios de Opción Personalizada y Servicios de Capacidad SAP BW", disponible en: https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html?sort=latest_desc&search=disaster%20recovery&tag=language:english.

6.3.2. Para que el Cliente sea elegible para los servicios de objetivo de tiempo de recuperación de 4 horas ("**RTO**") descritos en el documento "Documentación de Descripción de Servicios de Recuperación Ante Desastres y Servicios de Conmutación por Recuperación Solicitados por el Cliente para Servicios de Edición en la Nube Privada, Servicios de Opción Personalizada y Servicios de Capacidad SAP BW", disponible en: https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html?sort=latest_desc&search=disaster%20recovery&tag=language:english, además de suscribirse al Servicio de Capacidad SAP S/4HANA Cloud, recuperación ante desastres, edición privada, el Cliente también debe suscribirse al Servicio de Capacidad SAP S/4HANA Cloud Private Edition, objetivo de tiempo de recuperación de 4 horas.

6.3.3. Los servicios de Recuperación ante Desastres y objetivo de tiempo de recuperación de 4 horas no se aplican a a) aquellos Servicios de Capacidad SAP BW marcados específicamente como no elegibles para la Recuperación ante Desastres o el RTO en la tabla correspondiente de la Guía de Descripción del Servicio, o b) cualquier entorno no productivo.

6.4. **Servicios de Soporte Adicionales**

6.4.1. Los servicios de soporte adicionales se proporcionan más allá de los especificados en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud. Los servicios de soporte adicionales se aplican a los Servicios de Capacidad SAP BW, salvo cualquier software al que se aplican exclusivamente contratos de soporte especiales ("**Soluciones de Soporte Empresarial**").

6.4.2. Mejoras e Innovaciones Continuas

(a) SAP puede proporcionar código fuente ABAP para aplicaciones de software de SAP incluidas en Soluciones de Soporte Empresarial (excepto software de terceros) y módulos de funciones lanzados y admitidos de manera adicional.

(b) La gestión de cambios de software, incluidos parámetros de configuración modificados o upgrades de software de Soluciones de Soporte Empresarial, se admite por medio de información adicional, herramientas y contenido.

6.4.3. Global Support Backbone

(a) Las Notas SAP en el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP documentan las fallas del software y contienen información sobre cómo solucionar, prevenir y evitar errores. Las Notas SAP pueden contener correcciones de codificación. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los clientes y soluciones recomendadas (p. ej., ajustes de personalización).

(b) Se incluye SAP Note Assistant, una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas para componentes de SAP.

6.4.4. Soporte de Elementos Críticos. Para el código personalizado del Cliente generado con el workbench de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de causas principales como soporte de elementos críticos (Análisis de Causas Principales de Código Personalizado), de acuerdo con los niveles de respuesta y el proceso de Gestión Global de Incidentes para casos con prioridad “alta” y “muy alta” según lo estipulado en el Anexo de Soporte para Servicios Cloud. Si el código personalizado del Cliente se documenta de acuerdo con los estándares de SAP vigentes en ese momento, disponibles en http://support.sap.com/supportstandards, SAP puede proporcionar pautas para ayudar al Cliente a resolver el problema.

6.5. **Mantenimiento**

6.5.1. SAP proporciona soporte para los Servicios de Capacidad SAP BW según se describe en el Anexo de Soporte para Servicios Cloud mencionado en el Formulario de Pedido, y como se detalla en esta Sección, que describe las actividades de mantenimiento ("**Mantenimiento**") que incluyen, entre otras, niveles de parches de seguridad del sistema operativo, parches de bases de datos y aplicaciones, mantenimiento de la infraestructura y otras actividades.

6.5.2. SAP programará el Mantenimiento en colaboración con el Cliente y se llevará a cabo una vez al mes durante un período de 4 horas en un día de la semana y, para entornos de producción, se realizará un fin de semana ("**Tiempo de Inactividad Planificado**"). SAP proporcionará al Cliente una notificación con al menos 7 días laborables de antelación antes de cualquier Período de Inactividad Planificado. Si el Cliente se opone a dicho Período de Inactividad Planificado dentro de los 5 días laborables posteriores a la notificación de SAP, SAP y el Cliente acordarán mutuamente otra fecha, hora y duración razonables para el Mantenimiento en función de los requisitos aplicables y los recursos disponibles. Si SAP y el Cliente no acuerdan un Período de Inactividad Planificado en un plazo de 7 días laborables a partir de la fecha del aviso de SAP, SAP cumplirá el Mantenimiento en función del Período de Inactividad Planificado original.

6.5.3. Si el Cliente no coopera con la programación o la realización del Mantenimiento según recomienda SAP o de manera oportuna, el Cliente será el único responsable de cualquier problema que surja en los Servicios de Capacidad SAP BW, incluido el tiempo de inactividad imprevisto.

6.5.4. A pesar de lo anterior, SAP se reserva el derecho de realizar actividades de Mantenimiento de Emergencia (según se define en el presente) en cualquier momento sin el consentimiento previo del Cliente. SAP hará todos los esfuerzos razonables para proporcionar al Cliente un aviso con 48 horas de anticipación sobre el Mantenimiento de Emergencia. En caso de tiempo de inactividad del Servicio de Capacidad SAP BW durante dicho Mantenimiento de Emergencia, ese tiempo de inactividad se considerará “Tiempo de Inactividad Excluido” tal como se define en el SLA para los Servicios de Capacidad SAP BW. “**Mantenimiento de Emergencia**” es el Mantenimiento que es razonablemente necesario para evitar o mitigar circunstancias que de otro modo podrían suponer un impacto significativo en los Servicios de Capacidad SAP BW, otros Servicios de Capacidad o en el Servicio Cloud.

6.5.5. El Cliente debe solicitar a SAP y coordinar con este la aplicación de los parches de seguridad con las prioridades “crítica”, “alta”, “media” o “baja” mediante un ticket de solicitud de servicio. Tales parches se

aplicarán durante el tiempo de inactividad programado u otro tiempo de inactividad acordado, como se define en el presente documento.

6.6. **Acuerdo sobre el Nivel de Servicios**

El Acuerdo sobre el Nivel de Servicios para los Servicios Cloud al que se hace referencia en el Formulario de Pedido no se aplica a los Servicios de Capacidad SAP BW. En su lugar, se reemplaza por lo siguiente:

6.6.1. Definiciones de Acuerdo Sobre el nivel de Servicios

6.6.1.1. "**Tiempo de Inactividad Acordado**" se refiere a todo tiempo de inactividad solicitado por SAP o el Cliente y acordado por ambas partes.

6.6.1.2. "**Día Laboral**" se refiere a cualquier día de lunes a viernes, excepto los días festivos oficiales celebrados en la dirección del Cliente identificados en el Formulario de Pedido.

6.6.1.3. "**Entorno Informático**" se refiere a los centros de datos, servidores, equipos de red, sistemas operativos y mecanismos de almacenamiento de datos que SAP selecciona y utiliza para brindar los Servicios de Capacidad SAP BW al Cliente e incluye el Entorno Informático productivo ("**PRD**") y cualquier otro Entorno Informático utilizado para propósitos no productivos ("**NO PRD**") según lo acordado en el Formulario de Pedido.

6.6.1.4. "**Crédito**" se refiere al 2 % del Valor de Unidad de Capacidad por Mes consumido para los Servicios de Capacidad SAP BW afectados para cada 1 % por debajo del SLA de SA, sin superar el 100 % del Valor de Unidad de Capacidad consumido por el Cliente para el Mes relevante para los Servicios de Capacidad SAP BW afectados, pero sujeto a la sección 5 de este Acuerdo sobre el Nivel de Servicios.

6.6.1.5. "**Tiempo de Inactividad**" se refiere a la cantidad Total de Minutos en el Mes durante los que el Servicio de Capacidad SAP BW no responde a una solicitud desde el Punto de Demarcación de SAP para el centro de datos que proporciona el Servicio de Capacidad, sin incluir el Tiempo de Inactividad Excluido.

6.6.1.6. "**Tiempo de Inactividad de Emergencia**" se refiere al tiempo de inactividad durante la implementación del parche de emergencia y las actualizaciones de emergencia del sistema operativo como se describe en la Sección 6.4.

6.6.1.7. "**Tiempo de Inactividad Excluido**" se refiere a la cantidad Total de Minutos en el Mes atribuibles a: Tiempo de Inactividad Planificado; Tiempo de Inactividad Acordado; Tiempo de Inactividad de Emergencia; tiempo de inactividad provocado por factores que están fuera del control razonable de SAP, como acontecimientos imprevisibles que no se habrían podido evitar incluso si se hubieran tomado los recaudos necesarios (consultar ejemplos en la Sección 6.5.2); o tiempo de inactividad de un sistema NO PRD debido al uso del sistema NO PRD para la tolerancia a fallas/reparación de un sistema PRD.

6.6.1.8. "**Incidente**" se refiere a reducciones materiales o interrupciones no planificadas en la calidad del servicio del Entorno Informático notificadas por los Usuarios Autorizados.

6.6.1.9. "**Tiempo de Reacción a Incidentes**" se refiere a la cantidad de tiempo (es decir, en horas o en minutos) entre el momento en que la organización de Nivel de Soporte 1 de SAP recibe la notificación sobre el Incidente informado por el Cliente y la primera acción que realiza el responsable de soporte de SAP, quien conoce el entorno del Cliente para reparar el Incidente.

6.6.1.10. "**Hora local**" se refiere al huso horario en la dirección del Cliente identificado en el Formulario de Pedido.

6.6.1.11. "**Mes**" se refiere a un mes calendario.

6.6.1.12. "**Tiempo de Inactividad Planificado**" se refiere al tiempo de inactividad planificado a una hora acordada por ambas partes, tal como se describe en la Sección 6.4.

6.6.1.13. "**Sistema**" se refiere a uno o más componentes interrelacionados e interdependientes, como bases de datos, servidores, redes, balanceadores de carga, web dispatchers, arrendatarios, etc., que en su conjunto se usan para operar un nivel. Cada combinación de componentes utilizada en cada nivel equivale a un Sistema. El Porcentaje de Disponibilidad del Sistema se mide por nivel.

6.6.1.14. El "**Porcentaje de Disponibilidad del Sistema"** para cada Sistema se calcula y define de la siguiente manera:

$$=\left(\frac{\text{Total de Minutos en el Mes} - \text{Tiempo de inactividad}}{\text{Total de Minutos en el Mes}}\right) 100$$

6.6.1.15. El "**Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema**" o "**SLA de SA**" se refiere al Porcentaje de Disponibilidad del Sistema aplicable que se especifica a continuación durante cada Mes para el Entorno Informático (y el Servidor para el Aprovisionamiento del Servidor, si corresponde) después de la entrega del Sistema al Cliente:

(a) un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 99,7 % para entornos productivos (PRD), a menos que se identifique un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema superior en el Formulario de Pedido;

(b) un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 95,0 % para entornos no productivos (NO PRD), a menos que se identifique un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema superior en el Formulario de Pedido.

6.6.1.16. "**Total de Minutos en el Mes**" se mide las 24 horas, los 7 días de la semana durante un Mes.

6.6.2. Disponibilidad del sistema

6.6.2.1. El SLA de SAP no se aplicará a un software proporcionado por el Cliente a menos que se indique expresamente lo contrario en el Formulario de Pedido.

6.6.2.2. El Tiempo de Inactividad Excluido incluye tiempo de inactividad causado por factores que están fuera del control razonable de SAP e incluye, entre otros, lo siguiente:

6.6.2.3. Incumplimiento del Cliente de las responsabilidades asumidas en el Contrato.

6.6.2.4. Tiempo de Inactividad originado por el Cliente.

6.6.2.5. Interrupciones provocadas por los requisitos indicados por un fabricante externo del software proporcionado por el Cliente.

6.6.2.6. Interrupciones del Entorno Informático, o partes de este, provocadas por la calidad del software proporcionado por el Cliente o las personalizaciones o modificaciones del software proporcionado por el Cliente o el Entorno Informático (o Servidores para el Aprovisionamiento del Servidor), salvo que sea responsabilidad de SAP en virtud de este Contrato.

6.6.2.7. Tiempos de restauración de los datos del usuario (recuperación de datos de la base de datos a partir de una copia de seguridad de medios) en los que SAP no fue la causa principal de la restauración requerida.

6.6.3. Tiempo de Reacción a Incidentes de Copia de Seguridad y Entorno Informático

Descripción	**Entorno Informático**	**Niveles de servicio**
Frecuencia con la que se debe realizar la Copia de seguridad y período de retención para las Bases de Datos	PRD	Copia de seguridad completa y copia de seguridad del archivo de registro diaria por estándar de producto SAP. Tiempo de retención de 30 días. La copia de seguridad de PRD se replicará en una ubicación o un centro de datos alternativo.
	NO PRD	Copia de seguridad completa y copia de seguridad del archivo de registro semanal por estándar de producto SAP. Tiempo de retención de 14 días. La copia de seguridad de NO PRD se replicará en una ubicación o un centro de datos alternativo.
Copia de Seguridad a Largo Plazo*	PRD y/o NO PRD	Copia de seguridad mensual completa: 1 año de tiempo de retención Copia de seguridad trimestral completa: 1 año de tiempo de retención Copia de seguridad anual completa: hasta 5 años de tiempo de retención

Descripción	Entorno Informático	Niveles de servicio
Frecuencia de copia de seguridad y período de retención para los sistemas de archivos	PRD	Copias de seguridad completas mensuales e incrementales diarias. Tiempo de retención de 2 meses. La copia de seguridad de PRD se replicará en una ubicación o un centro de datos alternativo.
	NO PRD	Copias de seguridad completas mensuales e incrementales diarias. Tiempo de retención de 2 meses. La copia de seguridad de NO PRD se replicará en una ubicación o un centro de datos alternativo.
Tiempo de Reacción a Incidentes para Gestión de Incidentes	Prioridad del Incidente: Muy Alta	20 minutos (7 días de la semana, 24 horas del día) u (i) resolución o (ii) solución alternativa o (iii) plan de acción en un plazo de 4 horas para PRD
	Prioridad del Incidente: Alta	2 horas (7 días de la semana, 24 horas del día) para PRD 4 horas [hora local en Días Laborales] para NO PRD
	Prioridad del Incidente: Media	4 horas [hora local en Días Laborales] para PRD y NO PRD
	Prioridad del Incidente: Baja	1 Día Laboral para PRD y NO PRD

*Se aplica si este servicio opcional se adquiere en un Formulario de Pedido. Los períodos de retención para la Copia de Seguridad a Largo Plazo finalizarán al inicio de los tiempos de retención establecidos en este documento o al finalizar el plazo de suscripción del Servicio Cloud del Cliente.

6.6.3.1. **Prioridades de incidentes**. Los siguientes niveles de prioridad aplican a todos los incidentes (el Cliente debe asignar dicha prioridad, la cual SAP podrá reasignarse sobre la base de los criterios a continuación y actuando razonablemente):

6.6.3.1.1. **Muy alta**: un Incidente debe categorizarse con la prioridad "Muy alta" si el incidente notificado tiene consecuencias muy graves para los procesos de negocio habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos de negocio centrales y el trabajo urgente no puede realizarse. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias:

(a) Un sistema PRD no funciona.

(b) Peligran la entrada en productivo inminente o la actualización.

(c) Los procesos de negocio centrales del Cliente se ven gravemente afectados.

(d) No hay una solución alternativa disponible.

(e) El Incidente exige el procesamiento inmediato, dado que el mal funcionamiento puede generar pérdidas considerables.

6.6.3.1.2. **Alta**: Un incidente debe categorizarse con la prioridad "Alta" si los procesos de negocio habituales se ven considerablemente afectados. No se pueden realizar las tareas necesarias. Esto surge como consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el Entorno Informático que son necesarias inmediatamente. El incidente debe procesarse lo más rápido posible, ya que una falla continua puede interrumpir todo el flujo empresarial productivo.

6.6.3.1.3. **Media**: Un incidente debe categorizarse con la prioridad “Media” si los procesos de negocio habituales se ven afectados. El problema es una consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el Entorno Informático. Se debe clasificar un mensaje con prioridad "Media" si las transacciones comerciales habituales se ven afectadas.

6.6.3.1.4. **Baja**: Un incidente debe categorizarse con la prioridad “Baja” si el problema notificado tiene pocos o ningún efecto en los procesos de negocio habituales. El problema es una consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el Entorno Informático que no se requieren a diario o que se usan pocas veces.

6.6.3.2. Esta sección no corresponde al Aprovisionamiento del Servidor.

6.6.3.3. Esta sección solo se aplicará a los Incidentes asociados con cualquier Servicio Adicional, tal como se define en este Suplemento, y a otros servicios de SAP aplicables al Entorno Informático, tal como se identifica en los documentos que pertenecen a dichos servicios.

6.6.4. Informes del Nivel de Servicio

6.6.4.1. SAP deberá realizar un seguimiento sobre los Niveles de Servicio establecidos en el presente e informarlo al Cliente en un informe resumido mensual.

6.6.4.2. En caso de que se incumplan uno o más de los Niveles de Servicio establecidos en este documento, el Cliente puede notificar al gerente de cuenta de SAP asignado y solicitarle que analice las estadísticas métricas de Nivel de Servicio según el informe de resumen mensual proporcionado por SAP.

6.6.4.3. Sin demora, SAP:

6.6.4.3.1. determinará la causa principal o la posible causa principal del fallo (si se conoce) para cumplir con el Nivel del Servicio; y

6.6.4.3.2. a menos que se excuse el fallo, desarrollará un plan de medidas correctivas que presentará al Cliente para su aprobación por escrito (que no se aplazará ni retrasará sin motivos) y, después de la aprobación por escrito del Cliente, implementará dicho plan en un período de tiempo razonable (y conforme a cualquier plazo de ejecución acordado).

6.6.4.4. Si corresponde, SAP proporcionará el Crédito específico, como se describe en la Sección 6.5.5.1. a continuación.

6.6.4.5. Se debe liberar a SAP de su obligación de pagar Créditos aplicables y no debe infringir el Nivel de Servicio cuando el análisis de las causas principales (como lo realizó razonablemente SAP) indica que el incumplimiento del Nivel de Servicio relevante fue causado por el Cliente y por ello deberá tratarse como Tiempo de Inactividad Excluido. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con el análisis de la causa principal, las partes discutirán el análisis de la causa principal.

6.6.5. Incumplimientos del Nivel de Servicio

6.6.5.1. Créditos

6.6.5.1.1. Si SAP no cumple con el SLA de SA aplicable, el Cliente tiene derecho a reclamar un Crédito que se calcula como la suma de los Créditos para Sistemas NO PRD, PRD y Aprovisionamiento del Servidor (según corresponda), en caso de que SAP no cumpla con el SLA de SA correspondiente para los Servicios de Capacidad afectados. Los reclamos de un Crédito deben realizarse de buena fe mediante el envío documentado de un caso de soporte en un plazo de 30 Días Laborables a partir de la recepción del informe mensual de SLA de SA.

6.6.5.1.2. Cuando SAP confirma por escrito (o por correo electrónico) el derecho del Cliente de acceder al Crédito, SAP podrá aplicar dicho Crédito en una próxima factura relacionada con el Servicio Cloud o proporcionar un reembolso si no se facturará nada más en virtud del Contrato.

6.6.5.1.3. El Cliente reconoce que los Créditos constituyen el único y exclusivo recurso con respecto a cualquier incumplimiento del Nivel de Servicio por parte de SAP, a menos que esté prohibido por la ley aplicable.

6.6.5.1.4. Los Clientes que no se hayan suscrito al Servicio de Capacidad directamente de SAP deben reclamar el Crédito a su socio SAP correspondiente.

6.6.5.2. Terminación. En caso de que SAP no cumpla con el SLA de SA para los Entornos Informáticos de PRD durante (i) 3 meses consecutivos, o (ii) 5 meses o más por un período de 12 meses, el Cliente puede terminar la suscripción al Servicio Cloud afectado proporcionándole a SAP una notificación por escrito dentro de los 30 días posteriores a la fecha de recepción del Cliente del respectivo informe de resumen mensual. La terminación entrará en vigencia 1 mes después de que SAP reciba dicha notificación (o en cualquier fecha posterior establecida por el Cliente en su notificación). Para evitar dudas, este derecho de terminación

reemplazará cualquier otra disposición de terminación en los TCG por el incumplimiento de un SLA de SA, y no se aplicará dicho derecho de terminación de los TCG.

6.6.6. Solicitudes de Servicios

6.6.6.1. Los Clientes pueden solicitar tareas específicas relacionadas con el Entorno Informático a través de la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP ("Solicitud de Servicio"). En la medida en que las Solicitudes de Servicio difieran de un Incidente, SAP abordará las Solicitudes de Servicio durante las siguientes horas de operación:

PRD	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sujeto al Tiempo de Inactividad Excluido
NO PRD	as del día, 5 días a la semana (Días Laborales) sujeto a Tiempo de Inactividad Excluido

6.6.6.2. Los servicios se proporcionan solo en inglés.

6.7. **Add-ons y Modificaciones**

6.7.1. El Cliente tiene derecho a utilizar los Add-ons ABAP del Cliente, los Add-ons proporcionados por SAP y los Add-ons Adicionales, y el derecho a desarrollar Add-ons ABAP del Cliente para los Servicios de Capacidad SAP BW en cumplimiento del uso permitido de dichos Servicios de Capacidad. Si el Cliente también está suscrito a los servicios ampliados de SAP para los Servicios de Capacidad SAP BW, el Cliente solo está autorizado a utilizar los Add-ons proporcionados por SAP y los Add-Ons Adicionales.

6.7.2. Para los siguientes Servicios de Capacidad SAP BW: (a) SAP S/4HANA Cloud Private Edition; (b) SAP S/4HANA Cloud, edición privada, base; (c) SAP S/4HANA Cloud, edición privada y gestión de la experiencia; y (d) SAP S/4HANA Cloud, edición privada, solo premium, el Cliente tiene derecho a desarrollar y utilizar las Modificaciones de estos Servicios de Capacidad en cumplimiento del uso permitido de dichos Servicios de Capacidad. El Cliente es responsable de la instalación, gestión y soporte de todas las Modificaciones, los Add-ons ABAP del Cliente y los Add-ons Adicionales. El Cliente es responsable de poner a prueba y resolver problemas de código fuente, problemas de compatibilidad, vulnerabilidades de seguridad u otros conflictos que puedan surgir de Modificaciones, Add-ons ABAP del Cliente o Add-ons Adicionales de forma oportuna. El SLA y el Anexo de Soporte no se aplicarán a ningún Add-on ABAP del Cliente. Las Modificaciones, los Add-ons ABAP del Cliente y los Add-ons Adicionales no deben permitir eludir ninguna de las restricciones establecidas en el Contrato, ni perjudicar o degradar el rendimiento, la disponibilidad del sistema, la operatividad o la seguridad de los Servicios de Capacidad SAP S/BW. El Cliente notificará a SAP sin demora innecesaria sobre cualquier problema o vulnerabilidad en las Modificaciones, los Add-ons ABAP del Cliente o los Add-ons Adicionales que puedan afectar o degradar los Servicios de Capacidad SAP BW. SAP no será responsable de dichos deterioros del valor o degradaciones de los Servicios de Capacidad SAP BW causadas por los Add-ons ABAP del Cliente. SAP se reserva el derecho de restringir o solicitar la eliminación de cualquier Add-on y Modificación si SAP determina que: (i) el Add-on o la Modificación pueden suponer un riesgo para los Servicios de Capacidad SAP BW; (ii) los Add-ons no cumplen con los estándares de calidad publicados de SAP; (iii) infringen el Contrato por parte del Cliente; o (iv) permiten la extracción de Productos de Datos a aplicaciones que no sean de SAP a través de cualquier medio no autorizado por SAP.

6.7.3. Los Add-ons ABAP del Cliente y todos los derechos asociados a ellos serán propiedad exclusiva del Cliente y estarán sujetos a los derechos de SAP sobre los Servicios de Capacidad SAP BW y los Materiales Cloud, tal como se indica en este Contrato, y el Cliente no comercializará ninguno de los Add-ons ABAP del Cliente desarrollados en virtud de este Contrato. El Cliente concede a SAP (así como a SAP SE, sus Afiliadas y subcontratistas) un derecho no exclusivo para procesar, usar y visualizar los Add-ons ABAP del Cliente con el fin de proporcionar y admitir los Servicios de Capacidad SAP BW al Cliente, en conformidad con lo estipulado en el Contrato. A cambio del derecho del Cliente a desarrollar, sujeto al Contrato, Add-ons ABAP del Cliente, el Cliente se compromete, en su nombre y en nombre de los sucesores y cesionarios, a no hacer valer frente a SAP SE, sus Afiliadas o licenciantes ningún derecho sobre el Add-on ABAP del Cliente, ni ningún reclamo de ningún derecho, frente a ningún producto, servicio o futuro desarrollo de SAP que utilice Materiales Cloud que también se usen en Add-ons ABAP del Cliente.

6.7.4. A los efectos de este Servicio Cloud, los Materiales Cloud incluirán: (i) todos los Add-ons desarrollados por SAP, de forma independiente o en conjunto con el Cliente, y (ii) todas las Modificaciones. Todos los derechos

de propiedad intelectual de dichos Add-ons y Modificaciones, incluidos sus derivados, son propiedad de SAP, SAP SE, sus Afiliadas o licenciantes.

6.7.5. Salvo lo establecido anteriormente en relación con los Add-ons y las Modificaciones, el Cliente no puede utilizar ningún otro software proporcionado por el Cliente en los Servicios de Capacidad SAP BW, incluido el sistema operativo. Si SAP, de forma excepcional, permite al Cliente utilizar dicho software proporcionado por el Cliente, cada uno de los requisitos y restricciones aplicables a los Add-ons y las Modificaciones estipuladas anteriormente se aplicarán, además de los siguientes términos: (a) el Cliente es responsable de obtener todos los derechos necesarios de terceros requeridos para que SAP ejecute y aloje cualquier software proporcionado por el Cliente junto con los Servicios de Capacidad SAP BW; (b) el Cliente proporcionará, a pedido de SAP, una verificación por escrito de dichos derechos; (c) el Cliente le otorga a SAP el derecho no exclusivo para usar el software proporcionado por el Cliente solo en la medida en que sea necesario y con el único propósito de que SAP proporcione los Servicios de Capacidad SAP BW; y (d) el Cliente reconoce que pueden aplicarse tarifas adicionales relacionadas con la gestión y el soporte de dicho software proporcionado por el Cliente en los Servicios de Capacidad.

6.8. **Devolución de Datos del Cliente.** Antes de que termine o caduque el Período de Suscripción, a pedido del Cliente, SAP le proporcionará al Cliente, dentro de un plazo razonable y en un formato acorde de medios de copias de seguridad utilizado por SAP, la exportación final de los Datos de Cliente en los Servicios de Capacidad SAP BW. El Cliente debe verificar la capacidad de uso de esta exportación dentro de dos semanas de su recepción. En el caso de que el Cliente no proporcione una verificación dentro del período de dos semanas, los Datos del Cliente exportados se considerarán utilizables.

6.9. **Responsabilidades del Cliente**

6.9.1. La prestación, el funcionamiento y el soporte del Servicio de Capacidad SAP BW por parte de SAP están sujetos a la cooperación razonable del Cliente y al suministro de la información necesaria (incluida cualquier documentación de incorporación), las autorizaciones y los recursos cualificados para dichas actividades en un plazo máximo de 5 días laborables a partir de la Fecha de Entrada en Vigencia del Formulario de Pedido. El Cliente autoriza a SAP a configurar y utilizar un usuario administrativo en los sistemas del Servicio de Capacidad SAP BW según se necesite para prestar el Servicio de Capacidad y confirmar el uso suscrito y el cumplimiento técnico del Cliente del Servicio de Capacidad SAP BW.

6.9.2. El Cliente es responsable de la definición, documentación y ejecución de sus procesos de negocio en el Servicio de Capacidad SAP BW, que incluyen, entre otros, la configuración de gestión de sistemas y políticas de seguridad de datos y aplicaciones y requisitos de procesamiento de lotes. El Cliente es responsable de brindar a SAP los documentos que sean suficientes y necesarios sobre sus procesos aplicables y los Add-ons ABAP del Cliente, a fin de que SAP cumpla con las obligaciones contraídas en virtud del Contrato.

6.10. **Upgrades y Releases**

6.10.1. El Cliente es responsable de organizar la instalación técnica de SAP de las actualizaciones y las nuevas releases de los Servicios de Capacidad BW. El Cliente solo debe usar una versión o release del Servicio de Capacidad BW para el cual SAP brinda soporte y mantenimiento de software en la actualidad. A los fines de esta Sección, “en la actualidad” significa que está incluido en el Mantenimiento Habitual o el Mantenimiento Ampliado**,** si corresponde, tal como se identifica en: https://support.sap.com/en/release-upgrade-maintenance/maintenance-information/maintenance-strategy.html.

6.10.2. Para todos los Add-ons ABAP del Cliente y Adicionales, la simplificación y las verificaciones de incompatibilidad deben ser ejecutadas por el Cliente. El Cliente es responsable de evaluar los resultados de dichas verificaciones para garantizar que los procesos de negocio implementados y las aplicaciones e integraciones de back end y front end se ejecutan después de los cambios en el Servicio de Capacidad SAP BW.

6.10.3. Las obligaciones de SAP en virtud del Contrato y la Documentación dependen de que el Cliente mantenga actualizado el Servicio de Capacidad SAP BW. SAP no es responsable de la fiabilidad, el rendimiento, la disponibilidad, la funcionalidad, la seguridad o cualquier otro problema relacionado con el Servicio de Capacidad SAP BW que pueda resultar de la ejecución de una release que no sea actual y no es responsable ante el Cliente por cualquier pérdida o daño que pueda surgir de la falta de operatividad o disponibilidad de un Servicio de Capacidad SAP BW por no ser la release actual.

6.10.4. Si SAP no puede realizar los upgrades debido a la falta de cooperación del Cliente (i) la capacidad de SAP de brindar soporte puede estar limitada y SAP no asume responsabilidad por dichas limitaciones y (ii) no se aplicarán los Niveles de Servicio de Disponibilidad del Sistema en los SLA.

6.10.5. El Cliente es responsable de la conexión con los Servicios de Capacidad SAP BW, incluida la conexión a Internet del Punto de Demarcación. La responsabilidad de SAP no se extenderá más allá del Punto de Demarcación. "**Punto de Demarcación**" se refiere al firewall de salida (o, en el caso de una VPN de acceso, el punto de conexión de la red SAP a la VPN) del entorno informático de SAP utilizado para proporcionar el Servicio de Capacidad SAP BW.

6.11. Si el Cliente no cumple con alguna de las obligaciones relacionadas con los Servicios de Capacidad BW, el Cliente será el único responsable de las consecuencias de dicho incumplimiento, incluidas demoras, costos posteriores y cualquier problema de rendimiento, disponibilidad, funcionalidad, soporte o seguridad que surja con los Servicio de Capacidad SAP BW.

6.12. **Servicios Adicionales.**

6.12.1. Para estos Servicios de Capacidad, el Cliente puede solicitar Servicios Profesionales de SAP, que no se incluyen como parte del Servicio Cloud, según se establece en el documento de Roles y Responsabilidades de SAP S/4HANA Cloud, edición privada, SAP ERP, PCE y SAP Business Data Cloud, disponible en: https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html?sort=latest_desc ("**Servicios Adicionales**").

6.12.2. El documento de Roles y Responsabilidades de SAP S/4HANA Cloud, edición privada, SAP ERP, PCE y SAP Business Data Cloud forma parte de la Documentación de estos Servicios de Capacidad y SAP puede actualizarlo de forma unilateral periódicamente.

6.12.3. Los Servicios Adicionales se piden y se acuerdan mediante un ticket, a pedido del Cliente o SAP en nombre del Cliente, en la plataforma de solicitudes de servicio de SAP o una plataforma equivalente.

6.12.4. Los Servicios Adicionales se cobran a mes vencido.

7. TÉRMINOS ADICIONALES: SERVICIOS DE CAPACIDAD SAP HANA CLOUD

7.1. "**Zona de Disponibilidad**" o "**Zona**" se refiere a un centro de datos en una ubicación física única que tiene su propio suministro energético, refrigeración y red.

7.2. "**Réplica**" es una copia de una compilación del Servicio de Capacidad SAP HANA Cloud (en suma a la instancia principal) mediante replicación sincrónica o asincrónica. En caso de error de la instancia principal, se puede usar la Réplica para poder continuar con la actividad comercial.

7.3. **Recuperación ante Desastres**

7.3.1. Para los Servicios de Capacidad SAP HANA Cloud, SAP proporciona una recuperación ante desastres ("DR") mejorada, tal como se describe en el Resumen de Recuperación ante Desastres de SAP BTP entonces vigente, que está disponible en: https://www.sap.com/about/agreements/policies/cloud-service-specifications.html?sort=latest_desc&search=disaster%20recovery.

7.3.2. Para que se apliquen las obligaciones de DR, la Réplica debe estar operativa (y la replicación debe ser sincrónica) todo el mes.

7.4. **Acuerdo sobre el Nivel de Servicios**

7.4.1. Para los Servicios de Capacidad SAP HANA Cloud, el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios para los Servicios Cloud de SAP (al que se hace referencia en esta Sección como "SLA") se modifica según lo establecido en esta Sección. Salvo que se estipule en el presente, los términos y condiciones del SLA no se modificarán. Los términos definidos que se usan en esta Sección tendrán el mismo significado que los términos que figuran en el SLA.

7.4.2. Cualquier Crédito para el cual el Cliente tenga derecho se basará en el Valor de Unidad de Capacidad para un Servicio de Capacidad SAP HANA Cloud relevante que no cumplió con el SLA de Disponibilidad del Sistema.

7.4.3. La definición de "Crédito" en la sección 1.1 del SLA se modifica de esta forma:

"**Crédito**" es el porcentaje indicado en la columna "Crédito" de la tabla a continuación, que se calcula en base al Valor de Unidad de Capacidad de un Servicio de Capacidad SAP HANA Cloud relevante y no debe superar el 100 % del Valor de Unidad de Capacidad para dicho Servicio de Capacidad.

7.4.4. La definición de "SLA de Disponibilidad del Sistema" en la sección 1.9 del SLA se modifica de esta forma:

"**SLA de Disponibilidad del Sistema**" se refiere al porcentaje indicado que figura en la siguiente tabla durante cada Mes para un Servicio de Capacidad SAP HANA Cloud relevante.

7.4.5. Para que el SLA de Disponibilidad del Sistema sea del 99,95 % o 99,99 % en un mes determinado (tal como se indica en la siguiente tabla), la Réplica debe estar operativa (y la replicación debe ser sincrónica) todo el mes. Si la Réplica no está operativa de forma continua (y la replicación no es sincrónica) durante todo el mes, salvo que la Réplica esté desactivada por petición expresa por escrito de SAP, el SLA de Disponibilidad del Sistema será del 99,9%.

7.4.6. Para calcular el Tiempo de Inactividad según el SLA, el sistema primario y la Réplica no deben estar disponibles.

7.4.7. El SLA de Disponibilidad del Sistema y los Créditos de los Servicios de Capacidad SAP HANA Cloud son los siguientes:

Cantidad de réplicas sincrónicas y zonas	**Sin réplica/ una zona**		**Una réplica/ una zona**		**Una réplica/ varias zonas**	
	Réplicas	Zonas	Réplicas	Zonas	Réplicas	Zonas
	0	1	1	1	1	>1
SLA de Disponibilidad del Sistema	99,9 %		99,95 %		99,99 %	
Porcentaje de Disponibilidad del Sistema	**Crédito**					
<99,99 %	N/A		N/A		10 %	
<99,95 %	N/A		10 %		10 %	
<99,9 %	10 %		25 %		25 %	
<99 %	25 %		50 %		50 %	
<95 %	50 %		100 %		100 %	
<90 %	100 %		N/A		N/A	