

RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition

Términos y Condiciones Adicionales

Este Acuerdo Complementario forma parte de un Contrato para los Servicios Cloud de SAP formalizado entre SAP y el Cliente, y se aplica solamente a RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, a los servicios ampliados de SAP para S/4HANA Cloud, Private Edition, y a cada uno de los complementos opcionales a los que el Cliente está suscrito. Todos los documentos a los que se hace referencia en este Acuerdo Complementario están disponibles previa petición.

1. SERVICIO CLOUD

- 1.1. Las Métricas de Uso y los términos adicionales de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, los servicios ampliados de SAP para S/4HANA Cloud, Private Edition, y los servicios ampliados para los complementos opcionales ("RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE") se describen en el documento Guía de Descripción del Servicio de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, que se encuentra en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html?tag=agreements:product-use-support-terms/service-description-guides&sort=latest_desc ("Guía de Descripción del Servicio").
- 1.2. Algunas características integradas en el Servicio Cloud y descritas como "Características Cloud" en la Documentación entonces vigente pueden proporcionarse en SAP Business Technology Platform, una plataforma cloud de varios tenants. Dichas Características Cloud, y cualquier otra condición adicional aplicable a las Características Cloud, están estipuladas en la Guía de Descripción del Servicio.
- 1.3. Solo es posible acceder y utilizar el Software del Servicio Cloud como parte del Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE, al que está suscrito el Cliente. "Software del Servicio Cloud" es el software incluido en el Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE, como parte del Servicio Cloud.
- 1.4. Si el Cliente se suscribe al Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, recibirá acceso a los siguientes Servicios Cloud adicionales de forma gratuita y sujetos a las limitaciones indicadas en el presente (de forma conjunta, "Servicios Cloud Integrados"):
 - i. cada uno de los siguientes Servicios Cloud para los que el Cliente no tiene una suscripción existente: SAP Digital Supplier Network (Ariba Network); SAP Logistics Business Network, opción de colaboración de transporte ("SAP LBN"); SAP Asset Intelligence Network ("SAP AIN"); SAP Process Insights, paquete base ("SAP BPI"); SAP Signavio Process Manager ("Signavio PM"); SAP Signavio Process Collaboration Hub ("Signavio Process Hub"); y
 - ii. si se especifica en el Formulario de Pedido, Bono Gratuito de Cloud Platform (CPEA).

El uso de cada Servicio Cloud Integrado está sujeto a los términos adicionales que se encuentran en <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement> y a las siguientes limitaciones:

 - iii. para SAP Digital Supplier Network (Ariba Network), el acceso no incluye la habilitación ni la implementación de Proveedores y está limitado a 2.000 Documentos;
 - iv. para SAP LBN, el acceso está limitado a 1.000 Documentos y a (a) un Proveedor de Servicios de Logística y el acceso a un agente digital (para Estados Unidos, UberFreight y para Europa, InstaFreight) o (b) dos Proveedores de Servicios de Logística;
 - v. para SAP AIN, el acceso está limitado a 200 Dispositivos, 2 Conexiones y 10 Invitados al Portal de partners;
 - vi. para SAP BPI, el acceso está limitado a un Tenant de producción, a una carga de datos única de un máximo de 50 GB de Almacenamiento y a la conexión con un sistema ERP;
 - vii. para Signavio PM, el acceso está limitado a 3 Usuarios;
 - viii. para Signavio Collaboration Hub, el acceso está limitado a 10 Usuarios; y
 - ix. para el Bono Gratuito CPEA de Cloud Platform, tal como se indica en el Formulario de Pedido.
- 1.4.2. La opción Acceso desde la UE no está disponible para los Servicios Cloud Integrados.
- 1.5. A elección del Cliente y con una suscripción al Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, el Cliente puede acceder a los siguientes servicios adicionales que están disponibles en los siguientes enlaces web:

- i. Para la aplicación SAP Custom Code Migration (anteriormente, "Custom Code Analyzer"), el acceso está disponible en <https://blogs.sap.com/abap-custom-code-analysis-using-sap-cloud-platform>;
- ii. Para Process Discovery de SAP, el acceso está disponible en <http://www.s4hana.com>; y
- iii. Para SAP Readiness Check, el acceso está disponible en <http://www.sap.com/readinesscheck>.

Estos servicios adicionales pueden estar sujetos a términos y condiciones legales adicionales. Cuando exista un conflicto entre los términos y condiciones legales adicionales y el Contrato, prevalecerán los términos y condiciones legales adicionales.

- 1.6. **Servicio SAP Launchpad.** El Servicio Cloud incluye el uso del servicio SAP Launchpad para Usuarios Autorizados (definido en los GTC). El servicio SAP Launchpad está sujeto a los términos y condiciones adicionales de SAP Business Technology Platform que se encuentran en la misma ubicación descrita en la Sección 1.4 anterior (y que están disponibles por parte de SAP previa solicitud).

2. TÉRMINOS ADICIONALES

2.1. Mantenimiento del Sistema

- 2.1.1. SAP realiza actividades de mantenimiento programadas de manera regular para mantener los niveles de los parches de seguridad del sistema operativo, los parches de la base de datos y la aplicación, el mantenimiento de la infraestructura (red, informática, almacenamiento) y otras actividades proactivas programadas. Estas actividades de mantenimiento se programarán de manera razonable en una fecha y hora y con una duración acordada por anticipado entre SAP y el Cliente ("Período de Inactividad Planificada") en función de los requisitos y los recursos. Si el Cliente no coopera en la programación y/o la ejecución de dichas actividades de mantenimiento de manera puntual según las recomendaciones de SAP, el Cliente será el único responsable de cualquier problema que surja en el Servicio Cloud, incluidos los tiempos de inactividad imprevistos.

- 2.1.2. Sin perjuicio de lo anterior, SAP se reserva el derecho a realizar actividades de Mantenimiento de Emergencia en cualquier momento sin el previo consentimiento del Cliente. SAP realizará todos los esfuerzos razonables para avisar al Cliente con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas en lo relativo a la realización de dicho Mantenimiento de Emergencia. En caso de interrupción del Servicio Cloud durante el Mantenimiento de Emergencia, dicha interrupción se considerará una "Interrupción de Emergencia" según lo estipulado en el Contrato de Nivel de Servicio (definido a continuación en la Sección 2.3). "Mantenimiento de Emergencia" son las actividades de mantenimiento necesarias para abordar cualquier situación imprevisible a fin de evitar un impacto significativo en el Servicio Cloud. Entre este tipo de situaciones se incluye la aplicación de parches de aplicación y parches de seguridad en el sistema operativo que puedan resultar cruciales (parches de seguridad con una prioridad "muy alta") y/o la realización de actividades del sistema operativo cruciales (actualizaciones urgentes y/o actualización de los componentes compartidos).

- 2.1.3. El Cliente es responsable de solicitar y coordinar con SAP la aplicación de los parches de seguridad que no se consideren críticos (todos los parches de seguridad con prioridad "alta", "media" o "baja") mediante un ticket de solicitud de servicio. Dichos parches se aplicarán durante el Período de Inactividad Planificada o cualquier otro Período de Inactividad Acordado, tal como se ha especificado en el Contrato de Nivel de Servicio.

- 2.2. **Soporte.** SAP prestará Soporte para el Servicio Cloud según lo descrito en la Política de Soporte de los Servicios SAP Cloud a los que se hace referencia en el Formulario de Pedido, de conformidad con lo especificado en la descripción del Anexo 1 de este Acuerdo Complementario. Los servicios de soporte descritos en el Contrato solo se utilizarán para prestar soporte a los Servicios Cloud a los que se aplica este Contrato, según lo especificado en el Formulario de Pedido, y no se utilizarán para prestar soporte a ningún otro producto de SAP ni a soluciones de terceros.

- 2.3. **Contrato de Nivel de Servicio.** El Contrato de Nivel de Servicio aplicable a los Servicios Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE, es el Contrato de Nivel de Servicio para SAP HANA Enterprise Cloud; RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition; SAP ERP, Private Cloud Edition; y SAP S/4HANA, Extended Edition ("SLA"), excepto el nivel de servicio de Disponibilidad del Sistema del 99,5 % en el SLA, que queda sustituido por el 99,7 %. El Contrato de Nivel de Servicio para los Servicios Cloud de SAP se aplica a los Servicios Cloud Integrados.

2.3.1. La Sección 3 del SLA (Tiempo de Reacción ante Incidencias en Entorno Informático y de Creación de Copias de Seguridad) se aplicará solamente a las Incidencias (definidas en el SLA) asociadas con las tareas y servicios de SAP aplicables al Entorno Informático (definido en el SLA), tal como se especifica en la Documentación de Roles y Responsabilidades de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, a disposición del Cliente en el sitio Web de SAP o bajo petición.

2.4. **Modificaciones y Complementos.**

2.4.1. **Definiciones.**

2.4.1.1. "Complemento" es cualquier desarrollo que añade funcionalidades nuevas e independientes al Software del Servicio Cloud de SAP, pero que no modifica las funcionalidades de SAP existentes, y que se desarrolla utilizando las interfaces de programación de aplicaciones de SAP y otro código de SAP que permite a los productos de software llamar o comunicarse con el Software del Servicio Cloud de SAP. Todos los Complementos desarrollados por SAP, de forma independiente o conjunta con el Cliente, se considerarán Material Cloud y, como tales, todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Complementos desarrollados por SAP (de forma independiente o conjunta con el Cliente), incluidos sus derivados, serán propiedad de SAP, SAP SE, sus Filiales o licenciantes.

2.4.1.2. "Complemento Adicional" hace referencia a cualquier Complemento que no sea un Complemento de Cliente y que sea un Complemento (i) disponible como Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, (ii) publicado por SAP como Complemento certificado por SAP en el Directorio de Soluciones Certificadas de SAP, o (iii) solamente para RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, (no se aplica cuando el Cliente también está suscrito a servicios ampliados de SAP para SAP S/HANA Cloud, Private Edition), un Complemento de la pila ABAP que no requiere la instalación de un software ajeno a SAP en el Software de Servicios Cloud de SAP o el sistema operativo.

2.4.1.3. "Complemento del Cliente" es un Complemento desarrollado por el Cliente o en su nombre, sin la participación de SAP.

2.4.1.4. "Modificación" es (i) un cambio en el código fuente entregado o en los metadatos; o (ii) cualquier desarrollo que no sea un cambio en el código fuente proporcionado o en los metadatos, que personaliza, mejora o cambia la funcionalidad existente del Software del Servicio Cloud de SAP incluida, sin limitarse a ello, la creación de cualquier nueva interfaz del programa de la aplicación, interfaces de usuario alternativas o la ampliación de las estructuras de datos de SAP; o (iii) cualquier otro cambio del Software del Servicio Cloud de SAP (que no sea un Complemento) que utilice o incorpore cualquier Material Cloud. A los efectos de este Servicio Cloud, los Materiales Cloud incluyen todo tipo de Modificaciones. Para evitar cualquier tipo de duda, todos los derechos de propiedad intelectual de, y relacionados con, las Modificaciones y sus derivados son propiedad de SAP, SAP SE, sus Filiales o licenciantes.

2.4.2. El Cliente tiene derecho a desarrollar y utilizar los Complementos del Cliente y a utilizar los Complementos Adicionales en el Software del Servicio Cloud de SAP en el desarrollo de su uso permitido del Servicio Cloud de conformidad con este Contrato.

Solamente en el caso de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, el Cliente tiene derecho a desarrollar y utilizar las Modificaciones del Software del Servicio Cloud de SAP en el desarrollo de su uso permitido del Servicio Cloud en virtud de este Contrato. Si el Cliente también está suscrito a los servicios ampliados de SAP para SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, el Cliente no está autorizado a realizar Modificaciones.

El Cliente es responsable de la instalación, la gestión y el soporte de cualquier Modificación y Complemento (en el contexto de este párrafo, Complementos no incluye los Complementos puestos a disposición como Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition). El Cliente es responsable de probar y resolver de manera oportuna los problemas de código fuente, de compatibilidad, de vulnerabilidades de seguridad o cualquier otro conflicto que surja de las Modificaciones y Complementos permitidos en virtud de este Contrato, así como de cualquier parche o solución temporal o cualquier otro cambio realizado en el Software del Servicio Cloud por parte de SAP. Las Modificaciones y Complementos no deben permitir la elusión de ninguna de las restricciones estipuladas en el Contrato, ni perjudicar ni degradar el rendimiento, la disponibilidad del sistema, la operatividad o la seguridad del Servicio Cloud. El Cliente informará a SAP sin demora indebida acerca de cualquier problema o vulnerabilidad con las Modificaciones, los Complementos del Cliente o los Complementos Adicionales que puedan afectar o degradar el Servicio Cloud. Para evitar cualquier duda, SAP se reserva el

derecho de restringir o solicitar la eliminación de cualquier Complemento si determina que puede suponer cualquier riesgo para el Servicio Cloud.

Los Complementos del Cliente, y todos los derechos asociados con estos, serán propiedad exclusiva del Cliente de acuerdo con los derechos de SAP con respecto al Servicio Cloud y los Materiales Cloud, según lo indicado en este Contrato; siempre y cuando el Cliente no comercialice ninguno de los Complementos del Cliente desarrollados en virtud de este Contrato. El Cliente concede a SAP (incluida SAP SE, sus Filiales y sus subcontratistas) un derecho no exclusivo para procesar, usar y visualizar los Complementos del Cliente a fin de proporcionar y prestar soporte al Servicio Cloud de conformidad con lo especificado en el Contrato. A cambio del derecho a desarrollar Complementos del Cliente de conformidad con este Contrato, el Cliente se compromete a no reclamar en su nombre ni en el de sus sucesores y cesionarios, a SAP SE, sus Filiales o sus licenciantes ningún derecho o ninguna titularidad de derechos sobre el Complemento del Cliente, sobre ningún producto o servicio de SAP o sobre ningún futuro desarrollo de SAP.

- 2.5. **Otro Software Proporcionado por el Cliente.** Salvo en lo especificado anteriormente en relación con los Complementos, el Cliente no puede utilizar ningún otro software proporcionado por el Cliente en el Servicio Cloud, incluido el sistema operativo. En caso de que SAP, de manera excepcional, permitiera al Cliente utilizar dicho software proporcionado por el Cliente, se le aplicarán todos los requisitos y restricciones aplicables a los Complementos que se han estipulado anteriormente. Además, el Cliente reconoce que pueden aplicarse tarifas adicionales en relación con la gestión y el soporte de dicho software proporcionado por el Cliente en el Servicio Cloud.
- 2.6. **Devolución de los Datos del Cliente.** Antes de la rescisión o el vencimiento del Plazo de Suscripción, previa petición del Cliente, SAP deberá proporcionar al Cliente, dentro de un plazo de tiempo razonable y en un formato de copia de seguridad razonable que utilice SAP, una exportación final de los Datos del Cliente almacenados en el Sistema RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE. El Cliente debe verificar la usabilidad de esta exportación durante las dos semanas posteriores a la recepción. En el caso de que el Cliente no efectúe esta verificación en el plazo de dos semanas mencionado, los Datos del Cliente exportados se considerarán utilizables.
- 2.7. **Acceso desde la UE.** A menos que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido, la opción de Acceso de la UE no está disponible para el Servicio Cloud.
- 2.8. **Servicios Adicionales.** El Cliente puede solicitar Servicios Adicionales (o el Equipo de Servicios de SAP puede solicitar dichos servicios en nombre del Cliente) mediante una solicitud de servicio en la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP. SAP informará al Cliente (o al Partner, si procede) de las tarifas que se aplicarán al Servicio Adicional solicitado, y el Cliente (o al Partner, según corresponda) deberá confirmar la adquisición de dicho servicio. Cualquier Servicio Adicional completado por SAP se facturará a mes vencido. Los "Servicios Adicionales" son tareas específicas relacionadas con los sistemas del Servicio Cloud identificados en la Documentación de Roles y Responsabilidades de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, (a disposición del Cliente en el sitio Web de SAP o bajo petición) como "Servicio Adicional".

3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 3.1. La prestación, el funcionamiento y el soporte del Servicio Cloud por parte de SAP están sujetos a la cooperación razonable del Cliente y proporcionarán, en un plazo máximo de cinco (5) días laborables a partir de la fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido, la información necesaria (incluida cualquier documentación de incorporación), autorizaciones y recursos cualificados para dichas actividades. El Cliente autoriza a SAP la configuración y el uso de un usuario administrativo en los sistemas del Servicio Cloud, según sea necesario para prestar el Servicio Cloud y confirmar el cumplimiento técnico y el uso suscrito del Cliente al Servicio Cloud. SAP podrá auditar (al menos una vez al año y de conformidad con los procedimientos estándar de SAP, que pueden incluir una auditoría in situ y/o remota) el uso por parte del Cliente del Servicio Cloud para verificar el cumplimiento de las Métricas de Uso, el volumen y el Contrato. El Cliente deberá cooperar razonablemente en la realización de esas auditorías.
- 3.2. Además de las obligaciones del Cliente en lo relativo a los Datos del Cliente conforme al Contrato, los Datos del Cliente incluyen todo el Software proporcionado por el Cliente que se utiliza en el entorno del Servicio Cloud.

El Cliente es el responsable de la definición, la documentación y la ejecución de sus procesos empresariales en el contexto del Servicio Cloud, incluidos, aunque sin limitarse a estos, la configuración de la gestión de sistemas y las políticas de seguridad de la aplicación y los datos, los requisitos de procesamiento por lotes y el

cumplimiento de todas las normativas gubernamentales y regulatorias aplicables al Cliente. El Cliente es responsable de proporcionar a SAP la documentación necesaria y suficiente de sus procesos aplicables y de los Complementos del Cliente para que SAP pueda cumplir sus responsabilidades conforme a este Contrato.

3.3. Actualizaciones y Versiones

3.3.1. El Cliente es responsable de la realización de actualizaciones y nuevas versiones del Software del Servicio Cloud instalado. SAP realiza la instalación técnica de dichas actualizaciones o nuevas versiones previa solicitud. El Cliente solo deberá utilizar una versión del Software del Servicio Cloud para la cual esté vigente el mantenimiento y el soporte al software, según lo especificado por SAP. En el contexto de esta disposición, "vigente" significa que esté cubierto por el Mantenimiento Habitual. Salvo que de forma específica se establezca lo contrario en el presente, el Cliente no podrá utilizar el Software del Servicio Cloud en ninguna otra fase de mantenimiento, incluida, entre otras, el Mantenimiento Ampliado. Dicho soporte se proporciona de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones de software de SAP, según se establece en la Estrategia de Mantenimiento y Lanzamiento de SAP, que está disponible en <https://support.sap.com/releasestrategy> ("Estrategia de Lanzamiento"). Sin perjuicio de lo anterior, se pueden poner a disposición determinados complementos opcionales durante la fase de Mantenimiento Ampliado tal como se identifica y especifica en la Guía de Descripción del Servicio y la Estrategia de Lanzamiento. El Cliente debe ejecutar todos los Complementos Adicionales y del Cliente (salvo los Complementos puestos a disposición como Servicio Cloud RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition), así como comprobaciones de simplificación e incompatibilidad. Es responsabilidad del Cliente la evaluación de los resultados de dichas verificaciones a fin de asegurar que los procesos empresariales implementados, las aplicaciones back-end y front-end y las integraciones se están ejecutando correctamente tras las modificaciones efectuadas en el Software del Servicio Cloud.

3.3.1.1. **Mantenimiento Limitado.** Solamente para RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, si el Cliente (i) no utiliza una versión Actual del Software del Servicio Cloud o (ii) quedan menos de nueve (9) meses (a partir de la fecha de inicio del Formulario de Pedido) hasta que la versión deje de ser Actual, el Cliente deberá actualizar su entorno de producción del Software del Servicio Cloud a la versión Actual según se describe en la Política de Mantenimiento Limitado RISE de SAP, disponible en <https://www.sap.com/about/agreements/policies.html>. Como tal, el uso del Software del Servicio Cloud que no sea Actual queda a discreción y riesgo del Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, las obligaciones de SAP en virtud de este Contrato y su Documentación dependen de que el Cliente mantenga el Software del Servicio Cloud para el cual la versión es Actual. En particular, SAP no es responsable de la fiabilidad, el rendimiento, la disponibilidad, la funcionalidad, la seguridad o cualquier otro problema relacionado con el Software del Servicio Cloud que pueda resultar de la ejecución de una versión que no sea Actual y no es responsable ante el Cliente por cualquier pérdida o daño que pueda surgir de la inoperabilidad o indisponibilidad de un Software del Servicio Cloud porque no es Actual.

3.3.2. Si el Cliente también está suscrito a los servicios ampliados de SAP para SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, se requiere la actualización de la versión vigente del Software del Servicio Cloud cada dos años de contrato.

3.3.3. Si SAP no pudiera efectuar actualizaciones por falta de cooperación por parte del Cliente, (i) la capacidad de SAP de proporcionar soporte podrá verse limitada y SAP no asumirá ninguna responsabilidad en cuanto a estas limitaciones y (ii) el Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema no se aplicará al SLA.

3.4. El Cliente es responsable de la conexión con el Servicio Cloud, incluida la conexión a Internet con el Punto de Demarcación. La responsabilidad de SAP no irá más allá del Punto de Demarcación. Punto de Demarcación es el cortafuegos de salida (o, en el caso de una VPN de acceso, el punto de conexión de la red de SAP a la VPN) del entorno informático de SAP que se utiliza para prestar el Servicio Cloud.

3.5. El Cliente es el responsable de obtener todos los derechos necesarios de los terceros requeridos para que SAP pueda ejecutar y alojar cualquier software proporcionado por el Cliente en el entorno del Servicio Cloud. El Cliente proporcionará, a petición de SAP, una verificación por escrito de dichos derechos. El Cliente garantiza a SAP el derecho no exclusivo a utilizar el software proporcionado por el Cliente con la única finalidad y exclusivamente en la medida necesaria para que SAP preste el Servicio Cloud.

3.6. Si el Cliente no cumple alguna de las obligaciones del Cliente especificadas en este Acuerdo Complementario, el Cliente será responsable de las ramificaciones de dicho fallo, incluidas las demoras, los costes posteriores y cualquier problema de rendimiento, disponibilidad, funcionalidad, soporte y/o seguridad que se produzca con el Software del Servicio Cloud.

Anexo 1 a
los Términos y Condiciones Adicionales de RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition
Servicios de Soporte

Este Anexo especifica los servicios de soporte que se prestan adicionalmente a los servicios de soporte de SAP Enterprise Support, Cloud Editions, detallados en la Política de Soporte de los Servicios SAP Cloud que aparecen en el Contrato. Este Anexo no se aplica a las Características Cloud.

1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ADICIONALES

Los servicios de soporte adicionales de SAP se aplican a las Soluciones de Soporte Empresarial, y actualmente dichos servicios de soporte adicionales incluyen los elementos especificados en esta Sección 1.

1.1. Mejora Continua e Innovación

1.1.1. SAP puede poner a disposición el código fuente ABAP para las aplicaciones de software de SAP incluidas en las Soluciones de Soporte Empresarial (excluido el software de terceros), así como de los módulos de función adicionales que se han publicado y a los que se presta soporte.

1.1.2. La gestión de modificaciones de software, tales como los ajustes de cambios en la configuración o actualizaciones del software de las Soluciones de Soporte Empresarial cuentan con el soporte de contenido, herramientas e información adicional.

1.2. Estructura de Soporte Global

1.2.1. Las Notas de SAP del Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP documentan posibles funcionamientos incorrectos del software y contienen información sobre cómo reparar, evitar o eludir dichos errores. Las Notas de SAP pueden contener correcciones del código. Además, las Notas de SAP documentan problemas relacionados, consultas de los clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, ajustes de personalización).

1.2.2. El Asistente de Notas de SAP, una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en los componentes de SAP, está incluido.

1.3. Soporte de Elementos Críticos

Para el código personalizado del Cliente creado con el workbench de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de causas raíz como soporte en casos críticos (Análisis de Causas Raíz para Código Personalizado), de conformidad con el proceso de Gestión Global de Incidencias y los niveles de respuesta para incidencias de prioridad "muy alta" y "alta", según lo especificado en la sección 4 (Niveles de Respuesta del Cliente) de la Política de Soporte de los Servicios SAP Cloud. Si el código personalizado del Cliente se documenta de conformidad con los estándares vigentes de SAP (para más información, consulte <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP puede ofrecer asistencia al Cliente para la resolución de problemas.

1.4. SAP Application Lifecycle Management

1.4.1. Sujeto a la compra de uno de los complementos de SAP Solution Manager para SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, el Cliente puede acceder y utilizar SAP Solution Manager, Enterprise Edition (así como cualquier sucesor de SAP Solution Manager, Enterprise Edition, que se especifique en el presente) durante el Plazo de Suscripción únicamente con los fines especificados en SAP Enterprise Support, Cloud Editions: (i) prestación de SAP Enterprise Support, Cloud Editions, y (ii) gestión del ciclo de vida de la aplicación para las Soluciones de Soporte Empresarial y otras soluciones en la nube o en las instalaciones de SAP para las que el Cliente disponga de un contrato de soporte en vigor con SAP. Esta gestión del ciclo de vida de las aplicaciones se limita únicamente a las siguientes finalidades:

- i. implementación, configuración, realización de pruebas, operaciones, mejora continua y diagnóstico;
- ii. gestión de incidencias (atención al cliente), gestión de problemas y gestión de solicitudes de modificación, según permite la tecnología SAP CRM integrada en SAP Solution Manager, Enterprise Edition (el Cliente no necesita una licencia independiente de SAP CRM);
- iii. escenarios de gestión del ciclo de vida de la aplicación móvil utilizando SAP NetWeaver Gateway (o una tecnología equivalente) integrada en SAP Solution Manager, Enterprise Edition.

- iv. gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación para las Soluciones de TI del Cliente que utilicen la funcionalidad de gestión de proyectos de SAP Project and Portfolio Management integrada en SAP Solution Manager, Enterprise Edition. (No obstante, la funcionalidad de gestión de la cartera de SAP Project and Portfolio Management no está dentro del alcance de SAP Solution Manager, Enterprise Edition, y el Cliente deberá adquirir su licencia por separado); y
 - v. administración, supervisión, generación de informes y Business Intelligence, tal como se permite con la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager, Enterprise Edition. Business Intelligence también se puede llevar a cabo si el Cliente adquiere la licencia del software SAP BI correspondiente como parte de las Soluciones de Soporte Empresarial.
- 1.4.2. SAP Solution Manager, Enterprise Edition, no puede usarse para otras finalidades que no sean las especificadas anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Cliente no deberá utilizar especialmente sin limitación SAP Solution Manager, Enterprise Edition, para:
- i. escenarios CRM, como los de gestión de oportunidades, gestión de acuerdos o gestión de promociones comerciales, salvo los escenarios CRM especificados de manera explícita en la Sección 1.4.1;
 - ii. otros tipos de uso de SAP NetWeaver diferentes a los especificados anteriormente;
 - iii. gestión del ciclo de vida de la aplicación y, en especial, gestión de incidencias (atención al cliente), salvo en el caso de las Soluciones de TI del Cliente;
 - iv. funciones de los servicios compartidos que no son de TI, incluidos, aunque sin limitarse a estos, RR.HH., finanzas o aprovisionamiento;
 - v. SAP Project and Portfolio Management, incluida, aunque sin limitarse a estas, la gestión de carteras o la gestión de proyectos que no corresponda a la gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación, según lo descrito anteriormente en la Sección 1.4.1; o
 - vi. SAP NetWeaver Gateway, salvo en el caso de los escenarios de gestión del ciclo de vida de la aplicación móvil que se encuentran dentro del alcance descrito anteriormente en la Sección 1.4.1.
- 1.4.3. SAP, bajo su exclusivo criterio, podrá actualizar periódicamente en el sitio Web de Soporte al Cliente de SAP en <http://support.sap.com/solutionmanager> los casos de uso para SAP Solution Manager, Enterprise Edition, de acuerdo con esta Sección 1.4.
- 1.4.4. SAP Solution Manager, Enterprise Edition, solamente deberá usarse durante la vigencia del Contrato, de acuerdo con los derechos especificados en el presente y de forma exclusiva para las finalidades de soporte relacionadas con SAP del Cliente, como apoyo para las operaciones empresariales internas del Cliente. El derecho a usar cualquier funcionalidad de SAP Solution Manager, Enterprise Edition, en el contexto de este Anexo 1 que no sean las que se citan anteriormente está sujeto a un acuerdo escrito por separado con SAP, incluso si esas funcionalidades son accesibles por medio de o en relación con SAP Solution Manager, Enterprise Edition. El Cliente tendrá derecho a permitir que cualquiera de sus empleados pueda usar los autoservicios web en SAP Solution Manager, Enterprise Edition, durante la vigencia del Contrato, para crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte, confirmar tickets y aprobar modificaciones directamente relacionadas con las Soluciones de TI del Cliente.
- 1.4.5. El Cliente no ofrecerá a ningún tercero el uso de SAP Solution Manager, Enterprise Edition, como servicio; los terceros autorizados a acceder a los Servicios Cloud de conformidad con este Contrato pueden acceder a SAP Solution Manager, Enterprise Edition, exclusivamente con fines de soporte relacionados con SAP, como soporte a las operaciones empresariales internas del Cliente, de conformidad con los términos del Contrato y de este Anexo 1.
- 1.5. Otros Componentes, Metodologías y Contenido. El Soporte, tal como se describe en este Apéndice, también incluye:
- 1.5.1. Descripciones y contenido de los procesos que se deben utilizar como plantillas de test preconfiguradas y casos de prueba a través de SAP Solution Manager, Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager, Enterprise Edition, presta asistencia a las actividades de prueba del Cliente.
 - 1.5.2. Herramientas y contenido para SAP Application Lifecycle Management (enviado a través de SAP Solution Manager, Enterprise Edition y/o las Soluciones de Soporte Empresarial y/o la Documentación aplicable a las

Soluciones de Soporte Empresarial y/o el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP) para ayudar a aumentar la eficiencia:

- i. Herramientas para la implementación, la configuración, la realización de pruebas, las operaciones y la administración del sistema.
- ii. Mejores prácticas, directrices, metodologías, descripciones de procesos y contenido de procesos. Este contenido presta soporte al uso de las herramientas para SAP Application Lifecycle Management.

2. TÉRMINOS CON LA INICIAL EN MAYÚSCULA

A continuación aparecen explicaciones más detalladas de los términos con la inicial en mayúscula que se han utilizado anteriormente, como complemento a la sección 6 (Términos con la Inicial en Mayúscula) de la Política de Soporte de los Servicios SAP Cloud:

"Soluciones del Cliente"	son las Soluciones de Soporte Empresarial y cualquier otro software suscrito o licenciado por el Cliente de un tercero, e incluido en el entorno de RISE with SAP S/4HANA Cloud, PE, del Cliente.
"Soluciones de TI del Cliente"	son las Soluciones y los sistemas de hardware del Cliente que reciben el soporte del equipo de TI del Cliente.
"Soluciones de Soporte Empresarial"	es el Software del Servicio Cloud, salvo el software al que se aplican de forma exclusiva contratos de soporte especiales.
"Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP"	es el Portal de Soporte de SAP que se encuentra en https://support.sap.com

3. USO QUE NO CUMPLE LA NORMATIVA

Para evitar cualquier tipo de duda, los servicios de soporte y mantenimiento que se proporcionan en virtud de este Contrato son únicamente para el Software del Servicio Cloud y no se deben utilizar para prestar soporte a otros productos de SAP o soluciones de terceros, incluidos los productos de SAP adquiridos en virtud de un contrato independiente entre una filial del Cliente y SAP (o un distribuidor de productos de SAP). El Cliente reconoce que si utiliza dichos servicios para otros productos de SAP o soluciones de terceros sin un contrato de soporte de SAP independiente y válido para dichos productos, SAP facturará al Cliente las tarifas acumuladas aplicables asociadas con dicho período de uso más una tarifa de restablecimiento para el soporte de dichos productos.