

SAP Commerce Cloud
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 exclusivamente a SAP Commerce Cloud. Todos los documentos a los que se hace referencia en este Acuerdo Complementario están disponibles previa petición.

1. DEFINICIONES

- 1.1. **Usuario Final** es una persona o empresa que accede a la plataforma del Servicio Cloud del Cliente para ver y/o adquirir productos o servicios del Cliente.
- 1.2. **Valor Bruto de las Mercancías (GMV)** es el total de ingresos brutos anual derivado de las ventas del Cliente y de sus Filiales en concepto de productos o servicios que los Usuarios Finales adquieren mediante plataformas de Servicios Cloud en un año contractual determinado. El Valor Bruto de las Mercancías no incluye los costes de envío y de manipulación, así como cualquier otro coste que se cargue al Usuario Final. Cualquier impuesto, incluido el IVA, así como cualquier cargo financiero o interés derivado de los plazos y que se cobren a los Usuarios Finales como parte de la transacción también quedarán excluidos. Las devoluciones, los reembolsos, las cancelaciones o los créditos otorgados por el Cliente o sus Filiales a los Usuarios Finales no reducirán el importe del Valor Bruto de las Mercancías.
- 1.3. **Plataforma de Alojamiento** es una infraestructura alojada para ejecutar el Servicio Cloud.
- 1.4. **Pedidos** son el número de ventas y órdenes de servicio procesadas mediante el Servicio Cloud por el Cliente y sus Filiales durante un año contractual. El procesamiento posterior de pedidos, como la partición de pedidos, el enrutamiento de pedidos y el cumplimiento de pedidos, no cambiará el recuento de los Pedidos. Las devoluciones, los reembolsos, las cancelaciones o los créditos que el Cliente o sus Filiales otorguen a los Usuarios Finales no reducirán el recuento de los Pedidos.
- 1.5. **Descripción de los Servicios de SAP Commerce Cloud** es el documento que describe los servicios gestionados proporcionados por SAP como parte del Servicio Cloud, que se encuentra en <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html> (y que SAP pondrá a disposición del Cliente si este lo solicita).
- 1.6. **Usuarios (para SAP Qualtrics Digital CX)** son las personas autorizadas a acceder a SAP Qualtrics Digital CX en el Servicio Cloud Empaquetado de SAP Qualtrics.

2. SERVICIO CLOUD

- 2.1. **Ediciones.** El Servicio Cloud está disponible en tres ediciones: Standard, Professional y Enterprise, además de los servicios add-on adicionales. La funcionalidad del software del Servicio Cloud que se proporciona con cada edición se especifica en el documento de Especificaciones Técnicas y Funcionales de SAP Commerce, que se encuentra en: <https://www.sap.com/about/agreements/policies/service-specifications.html>
- 2.2. **Servicios de la Infraestructura.** El Servicio Cloud incluye los servicios de la infraestructura que se especifican en la Descripción de Servicios de SAP Commerce Cloud.
- 2.3. **Infraestructura.** SAP Commerce Cloud incluye los recursos de infraestructura estipulados en la tabla siguiente:

VPN	1	Métrica de Uso = Pasarela
Almacenamiento	5000	Métrica de Uso = GB de Almacenamiento

- 2.4. Si el Cliente se suscribe a SAP Commerce Cloud, Professional Edition o Enterprise Edition, recibirá acceso a SAP Business Technology Platform, servicio de tiempo de ejecución Kyma ("SAP BTP, kyma") de forma gratuita y sujeto a las limitaciones que se indican en el presente. Si el Cliente se suscribe a SAP Commerce Cloud, Professional Edition, el acceso está limitado a 17.388 unidades de capacidad de SAP BTP, kyma por año de contrato. Si el Cliente se suscribe a SAP Commerce Cloud, Enterprise Edition, el acceso está limitado a 34.776 unidades de capacidad de SAP BTP, kyma por año de contrato. En caso de que SAP tenga

conocimiento de que el uso de SAP BTP, kyma por parte del Cliente ha superado las limitaciones de uso anteriores, se le facturará automáticamente al Cliente por dicho uso en exceso. El uso de SAP BTP, kyma por parte del Cliente está sujeto a los términos y condiciones adicionales de la Plataforma de Tecnología Empresarial, que se encuentran en <http://www.sap.com/agreements-cloud-supplement>.

2.5. Los Clientes suscritos al Servicio Cloud basado en la métrica del Valor Bruto de las Mercancías tienen derecho al siguiente uso por año contractual:

- Uso medio mensual de 160 GB de memoria (RAM) para los primeros 12 millones de euros de suscripción anual a Valor Bruto de las Mercancías.
- Uso medio mensual de 64 GB de memoria (RAM) para hasta cada 10 millones de euros adicionales de suscripción anual a Valor Bruto de las Mercancías, sin superar los 1.376 GB por entorno de producción, independientemente de las suscripciones anuales a Valor Bruto de las Mercancías.

Los Clientes suscritos al Servicio Cloud basado en la métrica de Pedidos tienen derecho al siguiente uso por año contractual:

- Uso medio mensual de 160 GB de memoria (RAM) para hasta 100.000 suscripciones anuales de Pedidos y
- Uso medio mensual de 64 GB de memoria (RAM) para cada suscripción de 250 000 Pedidos anuales adicionales, sin superar los 1.376 GB por entorno de producción, independientemente de las suscripciones anuales de Pedidos.

Si un Cliente adquiere SAP Commerce Cloud adicional, entornos de producción de replicación de código, o SAP Commerce Cloud, centros de datos de replicación de código, las limitaciones de uso mencionadas anteriormente aumentarán en 128 GB de memoria (RAM) por entorno de producción adicional.

En caso de que el Cliente supere cualquiera de las limitaciones de uso mencionadas anteriormente durante tres (3) o más meses consecutivos, SAP podrá solicitar al Cliente que adquiera SAP Commerce Cloud, add-on de escalabilidad en función de su uso, o Valor Bruto de las Mercancías u Pedidos adicionales para alcanzar el siguiente nivel de uso. Uso en exceso de las limitaciones de uso indicadas en esta Sección. 2,5 se determinará midiendo el uso del Cliente para cada período de 24 horas y derivando el promedio de este durante un mes. El uso se mide en función de la infraestructura en uso en todos los entornos de producción del Servicio Cloud del Cliente. El Cliente reconoce y acepta que cualquier uso que supere los derechos mencionados anteriormente podrá resultar en una disminución del rendimiento del Servicio Cloud.

3. TARIFAS

Excepto en los casos que se indican a continuación, las Métricas de Uso para el Servicio Cloud son el Valor Bruto de las Mercancías y los Pedidos, tal como se especifica en el Formulario de Pedido.

- 3.1. **Valor Bruto de las Mercancías.** Para las suscripciones al Servicio Cloud que utilizan el Valor Bruto de las Mercancías como Métrica de Uso, la unidad inicial incluye 12.000.000 € de Valor Bruto de las Mercancías por año contractual (identificado en el Formulario de Pedido como SAP Commerce Cloud, Standard Edition, GMV, Access, o SAP Commerce Cloud, Professional Edition, GMV, Access). El Cliente debe incluir el Valor Bruto de las Mercancías adicional en su suscripción según sea necesario para cubrir el Valor Bruto de las Mercancías total de cada año contractual. SAP convertirá la moneda local del Cliente en euros en base a los tipos de cambio estándar de SAP, que estarán a disposición del Cliente previa petición.
- 3.2. **Pedidos.** Las Suscripciones al Servicio Cloud que utilizan los Pedidos como Métrica de Uso se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual. La unidad inicial se identifica en el Formulario de Pedido como SAP Commerce Cloud, Standard Edition, Orders, Access, o SAP Commerce Cloud, Professional Edition, Orders, Access.
- 3.3. **Tenants.** La Métrica de Uso de los siguientes servicios son los Tenants. Tenant es una instancia específica del Cliente del Servicio Cloud. Los entornos no productivos de SAP Commerce Cloud están disponibles para suscripción en varios tamaños, incluidos pequeños, medianos, grandes y extra grandes. Se pueden adquirir Tenants adicionales para SAP Commerce Cloud, entorno de producción de replicación de código, para uso productivo solo en la zona del centro de datos inicial, siempre y cuando operen con la misma base de código.

- 3.4. **Infraestructura Adicional.** Los Clientes del Servicio Cloud pueden suscribirse a una infraestructura adicional en forma de almacenamiento adicional opcional y zona del centro de datos de replicación de código. Para SAP Commerce Cloud, la Métrica de Uso para el almacenamiento adicional son GB de Almacenamiento, y la Métrica de Uso para el centro de datos de replicación de código es un Paquete de Derechos. El Paquete de Derechos del Servicio Cloud es un clúster configurado en una ubicación de centro de datos dentro de una zona de disponibilidad de infraestructura regional con un entorno de producción de replicación de código, que opera el mismo código base (tal como se describe en la Descripción del Servicio) como en la zona del centro de datos inicial.
- 3.5. **SAP Commerce Cloud, add-on de escalabilidad.** La Métrica de Uso de SAP Commerce Cloud, add-on de escalabilidad, son las Unidades de Capacidad. Las Unidades de Capacidad son el número de unidades consumidas por el uso de los servicios. Esta métrica se cuenta de manera mensual. Cada Unidad de Capacidad incluye 64 GB de memoria (RAM) junto con una infraestructura adicional para el escalado horizontal
- 3.6. **Servicios Opcionales.** Se pueden añadir los siguientes servicios a una suscripción del Servicio Cloud para tarifas adicionales según las siguientes Métricas de Uso.
- 3.6.1. **SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator.** La Métrica de Uso para SAP Commerce Cloud, citizen engagement accelerator son los Pedidos que se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual.
- 3.6.2. **SAP Commerce Cloud, travel accelerator.** La Métrica de Uso para SAP Commerce Cloud, acelerador de viaje, son los Pedidos que se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual.
- 3.6.3. **SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator.** La Métrica de Uso para SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, son los Pedidos que se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual de Valor Bruto de las Mercancías. Para las suscripciones a SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, que utilizan el Valor Bruto de las Mercancías como Métrica de Uso, el volumen de unidad inicial es de 12.000.000 € por año contractual (identificado en el Formulario de Pedido como SAP Commerce Cloud, telco and media accelerator, Access). El Cliente debe incluir el Valor Bruto de las Mercancías adicional en su suscripción según sea necesario para cubrir el Valor Bruto de las Mercancías total de cada año contractual.
- 3.6.4. **SAP Commerce Cloud, financial services accelerator.** La Métrica de Uso para SAP Commerce Cloud, financial services accelerator son los Pedidos que se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual.
- 3.6.5. **SAP Commerce Cloud, data hub.** La Métrica de Uso para SAP Commerce Cloud, data hub son los Tenants.

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 4.1. El Cliente podrá integrar la pasarela de pago de terceros del Cliente en el Servicio Cloud para facilitar información sobre el estado del pago, siempre y cuando el Cliente no proporcione ni almacene en el Servicio Cloud cualquier otra información almacenada en dicha pasarela de pago del Cliente (incluida la información de la tarjeta de crédito).
- 4.2. El Cliente es responsable de instalar las actualizaciones y las nuevas versiones del Servicio Cloud. El Cliente solo deberá utilizar una versión del Servicio Cloud para la cual esté vigente el mantenimiento y el soporte al software, según lo especificado por SAP en la Documentación. En el contexto de esta disposición, "Actual" significa que el marco de aplicación del Servicio Cloud aún está cubierto por el Mantenimiento Habitual y no ha introducido el estado Fin del Mantenimiento Principal. Para el Servicio Cloud, Standard Edition, el Cliente actualizará el marco de la aplicación del Servicio Cloud a la versión actualmente compatible. El Cliente deberá determinar las actualizaciones del software proporcionadas por SAP que se deben aplicar en sus entornos. Si el Cliente no mantiene el marco de la aplicación del Servicio Cloud en una versión Actual, (i) la capacidad de SAP de proporcionar soporte puede verse limitada y SAP no asumirá responsabilidad por dichas limitaciones; (ii) los Niveles de Servicio de Disponibilidad del Sistema en el SLA y este documento no se aplicarán; y (iii) el Cliente es responsable de las ramificaciones resultantes, incluidos el rendimiento, la disponibilidad, la funcionalidad y/o los problemas de seguridad que se produzcan con el marco del Servicio Cloud y que sean causados por el uso por parte del Cliente de una versión no actual del Servicio Cloud. En el caso del Servicio Cloud, Professional Edition, el Cliente deberá actualizarse cada año a la última versión del

software alojado de SAP (a partir de la puesta en marcha inicial) como parte del Servicio de Actualización de Plataforma incluido. Para la edición Enterprise del Servicio Cloud, el Cliente actualizará el software del Servicio Cloud una vez cada período de suscripción de tres (3) años o menos y dos veces si el período de suscripción supera los tres (3) años.

- 4.3. Si el Cliente se suscribe a SAP Commerce Cloud, zona del centro de datos de replicación de código, el Cliente será responsable de las aplicaciones de terceros y/o el código específico del Cliente, incluida la instalación adecuada y la operatividad en el Centro de Datos de replicación de código. El Cliente también será responsable de la gestión, el soporte, las pruebas y la resolución del código fuente, los problemas de compatibilidad, las vulnerabilidades de seguridad u otros conflictos que puedan surgir con el uso de aplicaciones de terceros y/o código específico del Cliente.
- 4.4. Datos de Cliente
 - 4.4.1. SAP se reserva el derecho a eliminar o a exigir al Cliente que elimine cualquier Dato (o información de terceros) que SAP considere de forma razonable que incumple cualquier ley o regulación aplicable o un derecho de terceros. De acuerdo con esta Sección, SAP notificará al Cliente si elimina Datos del Cliente (o información de terceros).
 - 4.4.2. Si el Cliente instala o activa cualquier aplicación o servicio web de terceros para integrarlo con el Servicio Cloud, SAP podrá permitir que dichos terceros proveedores accedan a los Datos del Cliente cuando sea necesario para el interfuncionamiento de las aplicaciones o servicios web de terceros con el Servicio Cloud. SAP no es responsable de ningún efecto negativo, ni de ninguna divulgación, modificación o eliminación de los Datos del Cliente que esas aplicaciones o servicios web de terceros o de terceros proveedores puedan causar en el Servicio Cloud.

5. **DISPONIBILIDAD**

El Contrato de Nivel de Servicio para Servicios de SAP Cloud al que se hace referencia en el Formulario de Pedido y la Garantía de Disponibilidad del Sistema SAP en los GTC quedan reemplazados por lo siguiente, y exclusivamente de la manera indicada:

- 5.1. **"Disponible" o "Disponibilidad"**: se refiere a que, en relación con el entorno de producción de la Plataforma de Alojamiento, SAP mantendrá un SLA de Disponibilidad del Sistema para entornos productivos del 99,95 % durante cada mes natural, sujeto Tiempo de Inactividad Excluido (tal como se define en el SLA) según se especifica en la Descripción de Servicios de SAP Commerce Cloud que está disponible en la página web de SAP ("Descripción del Servicio").
- 5.2. En el caso de que SAP considere que el código específico del Cliente afecta al rendimiento o a la seguridad del Servicio Cloud, SAP lo notificará al Cliente (dicha notificación se puede realizar mediante correo electrónico al usuario administrativo del Cliente) detallando los motivos que dan lugar a dicha opinión. El Cliente responderá a SAP en un plazo de siete días y, a continuación, colaborará con SAP para determinar la causa raíz de los problemas de rendimiento, lo que puede incluir una revisión conjunta del código específico del Cliente. El Cliente aplicará las recomendaciones razonables que realice SAP para corregir los problemas de rendimiento provocados por el código específico del Cliente.

6. **SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN**

- 6.1. El Cliente es responsable de contratar una organización de implementación que proporcione los servicios de implementación para el ajuste, la configuración inicial y la integración del Servicio Cloud y que proporcionará el soporte de atención al cliente y el soporte de la aplicación de primer nivel. Todos los servicios de la organización de implementación proporcionados al Cliente se prestan en virtud de un contrato independiente formalizado entre el Cliente y dicha organización de implementación. El Cliente será el único responsable de cualquier servicio, característica, funcionalidad o ampliación que haya proporcionado o implementado la organización de implementación. Ninguno de estos servicios, características, funcionalidades o ampliaciones proporcionados por el Cliente o su organización de implementación forman parte del Servicio Cloud.

7. SERVICIOS EXCLUIDOS

Las actividades siguientes no se incluyen dentro del alcance del Servicio Cloud:

- 7.1. Servicios de Implementación (incluidos la implementación, el ajuste inicial, la configuración, la personalización y la integración del Servicio Cloud).
- 7.2. Los servicios de soporte (incluido el soporte de atención al cliente de primer nivel) para el código personalizado, aplicaciones de terceros y servicios Web de terceros (incluido el procesamiento de pagos de tarjeta de crédito y los certificados SSL).
- 7.3. Aplicación de actualizaciones y upgrades de la aplicación de software para SAP Commerce Cloud, salvo que la edición Professional incluya un upgrade de plataforma técnica (cada año tras la puesta en marcha inicial) de la solución básica del software de SAP como parte del Servicio de Upgrade Platinum.

8. ACCESO DESDE LA UE

La opción Acceso desde la UE no está disponible para el Servicio Cloud o el Servicio Cloud Empaquetado de SAP Qualtrics.

9. SERVICIOS CLOUD EMPAQUETADOS DE SAP QUALTRICS

Cuando el Servicio Cloud se incluye con SAP Qualtrics Digital CX sujeto a una tarifa única (conjuntamente, el "**Servicio Cloud Empaquetado de SAP Qualtrics**"), se aplican los siguientes términos adicionales a dicho Servicio Cloud de SAP Qualtrics Empaquetado:

- 9.1. **Métrica de Uso y Limitaciones Basadas en el Valor Bruto de las Mercancías.** Las suscripciones al Servicio Cloud Empaquetado de SAP Qualtrics que utilizan el Valor Bruto de las Mercancías (GMV) como Métrica de Uso se miden en unidades de 12.000.000 € de GMV por año contractual e incluyen 10 Usuarios de SAP Qualtrics Digital CX y 40.000 Respuestas por año contractual. **Respuestas** son cualquier respuesta de la encuesta completada (resultados de la encuesta de un individuo) en un año contractual que no son previsualizaciones de encuestas, pruebas de encuestas o respuestas importadas. Las Respuestas Completadas incluyen encuestas terminadas y encuestas parciales que salieron de las respuestas en proceso y registradas.
- 9.2. **Métrica de Uso y Limitaciones Basadas en Pedidos.** Las suscripciones al Servicio Cloud Empaquetado de SAP Qualtrics que utilizan Pedidos como Métrica de Uso se miden en unidades de 50.000 Pedidos por año contractual e incluyen 10 Usuarios de SAP Qualtrics Digital CX y 40.000 Respuestas por año contractual.
- 9.3. **Eliminación de Datos del Cliente.** El Cliente es responsable de borrar todos los Datos del Cliente en el momento de la rescisión. SAP proporcionará al Cliente los medios necesarios para hacerlo.
- 9.4. **Soporte.** El Canal de Contacto para el soporte a SAP Qualtrics Digital CX es <https://www.qualtrics.com/support/>. Si SAP modifica el Canal de Contacto, lo notificará a través de <https://www.qualtrics.com/support/>. El resto de aspectos del soporte se proporcionan de conformidad con la Política de Soporte de SAP para los Servicios Cloud.