

CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA SERVICIOS EX Y SERVICIOS HEC

El presente Contrato de Nivel de Servicio para los servicios SAP HANA Enterprise Cloud ("Servicios HEC") y los servicios SAP S/4HANA Cloud, Extended Edition, anteriormente conocidos como S/4HANA Cloud, Single Tenant Edition, ("Servicios EX") (cada uno de ellos, un "Servicio Cloud") especifica los Niveles de Servicio aplicables a los Servicios HEC, los Servicios EX y la Disposición del Servidor que el Cliente ha suscrito con SAP mediante un Formulario de Pedido.

1. DEFINICIONES

Los términos escritos con la inicial en mayúscula en este documento, pero no definidos en el presente, aparecen definidos en el Contrato.

- 1.1. "**Período de Inactividad Acordado**" es cualquier período de inactividad solicitado por SAP o el Cliente y acordado por ambas partes.
- 1.2. "**Día Laborable**" es cualquier día de lunes a viernes a excepción de los días festivos de la ubicación de acceso principal del Cliente designada en el Formulario de Pedido.
- 1.3. "**Entorno Informático**" son las instalaciones del centro de datos, los servidores, el equipamiento de la red de trabajo, los sistemas operativos y los mecanismos de almacenamiento de datos seleccionados y utilizados por SAP para prestar el Servicio Cloud al Cliente, e incluye el Entorno Informático de Producción ("**PRD**") y cualquier otro Entorno Informático utilizado con fines distintos a la producción ("**NO PRD**"), según lo acordado en el Formulario de Pedido.
- 1.4. "**Crédito**" es lo siguiente, sujeto siempre a la Sección 5 de este Contrato de Nivel de Servicio:
 - 1.4.1. para Suscripción HEC, Servicios EX, S/4HANA CPO y S/4HANA CPE, el 2 % de las Tarifas de Servicio Mensuales para cada 1 % por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema;
 - 1.4.2. para HEC BYOL (anteriormente conocido como HEC Production), según lo acordado en el Formulario de Pedido; y
 - 1.4.3. para la Disposición del Servidor (IaaS Básico), 1.500 € al Mes en total por todas las instancias que se encuentren por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema.
- 1.5. "**Período de Inactividad**" son los Minutos Totales al Mes durante los cuales el Servicio Cloud (o los Servidores para la Disposición del Servidor) no responde a una solicitud del Punto de Demarcación de SAP para el centro de datos que presta el Servicio Cloud (o el Servidor para la Disposición del Servidor), a excepción del Período de Inactividad Excluido.
- 1.6. "**Período de Inactividad de Emergencia**" es cualquier período de inactividad que se produce durante la implementación de un parche de emergencia y las actualizaciones de emergencia del sistema operativo, tal como se describe en el Acuerdo Complementario.
- 1.7. "**Tiempo de Inactividad Excluido**" son los Minutos Totales al Mes atribuibles a: Período de Inactividad Planificado; Período de Inactividad Acordado; Período de Inactividad de Emergencia; período de inactividad causado por factores que están fuera del control razonable de SAP, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no se podrían haber evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable (véanse ejemplos en la Sección 2); o un período de inactividad de un sistema NO PRD causado por el uso de NO PRD para solucionar/ reparar un sistema PRD.
- 1.8. "**Incidencia**" es una interrupción no planificada o una reducción sustancial de la calidad del servicio en el Entorno Informático que informan los Usuarios Autorizados.
- 1.9. "**Tiempo de Reacción ante Incidencias**" es la cantidad de tiempo (por ejemplo, en horas o minutos) que transcurre entre el momento en que el departamento de Nivel de Soporte 1 de SAP recibe la notificación de una Incidencia por parte del Cliente y la primera acción realizada por un empleado de soporte de SAP, familiarizado con el entorno del Cliente, para solucionar la Incidencia.
- 1.10. "**Software Licenciado**" son las aplicaciones, bases de datos, software, herramientas y componentes propiedad o bajo licencia del Cliente (que no sea un Software de Suscripción) que el Cliente ofrece a SAP para que se alojen en el Servicio Cloud.

- 1.11. "**Hora Local**" es la zona horaria de la ubicación de acceso principal del Cliente identificada en el Formulario de Pedido.
- 1.12. "**Mes**" es un mes natural.
- 1.13. "**Tarifas de Servicio Mensuales**" es la tarifa de suscripción mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se paga por los Servicios Cloud que no han cumplido el SLA de Disponibilidad del Sistema.
- 1.14. "**Período de Inactividad Planificado**" es un período de inactividad planificado a una hora acordada por ambas partes, según consta en el Formulario de Pedido o según lo descrito en el Acuerdo Complementario.
- 1.15. "**Software de Suscripción**" (i) tendrá el significado establecido en el Acuerdo Complementario para los Servicios HEC y (ii) hará referencia al Software de Servicios Cloud establecido en el Acuerdo Complementario para Servicios EX.
- 1.16. "**Sistema**" es uno o varios componentes interrelacionados e interdependientes, como por ejemplo, bases de datos, servidores, redes de trabajo, responsables del equilibrio de cargas, web dispatchers, tenants, etc. que, en conjunto, se utilizan para operar en una capa. Cada combinación de componentes que se utiliza en cada una de las capas equivale a un Sistema. El Porcentaje de Disponibilidad del Sistema se cuantifica a nivel de capa. Para los Servicios HEC, cada Sistema se identifica mediante la columna N.º de Capa de la Tabla de Configuración del Sistema del Formulario de Pedido y, para los Servicios EX, cada Sistema se identifica por el tipo de capa del sistema especificado en la Descripción de Uso del Servicio del Acuerdo Complementario. Para la Disposición del Servidor, Sistema hace referencia al Servidor, según lo definido en el Formulario de Pedido.
- 1.17. "**Porcentaje de Disponibilidad del Sistema**" para cada Sistema se calcula y define de la manera siguiente:
- $$= \left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$
- 1.18. "**Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema**" o "**SLA de Disponibilidad del Sistema**" es el Porcentaje de Disponibilidad del Sistema aplicable especificado a continuación durante cada Mes para el Entorno Informático (y el Servidor para la Disposición del Servidor, si corresponde) después de la entrega del Sistema al Cliente:
- 1.18.1. 99,5 % de Porcentaje de Disponibilidad del Sistema para PRD, a menos que se identifique un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema superior en el Acuerdo Complementario o en el Formulario de Pedido;
- 1.18.2. 95,0 % de Porcentaje de Disponibilidad del Sistema para NO PRD; y
- 1.18.3. 99,5 % de Porcentaje de Disponibilidad del Sistema para la Disposición del Servidor.
- 1.19. "**Minutos Totales al Mes**" se miden 24 horas los 7 días de la semana durante un Mes.

2. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

- 2.1. El SLA de Disponibilidad del Sistema no afectará al Software Licenciado por un tercero, a menos que se especifique de forma expresa en el Formulario de Pedido.
- 2.2. El Período de Inactividad causado por factores que están fuera del control razonable de SAP incluye, entre otros, lo siguiente:
- 2.2.1. Incumplimiento de las responsabilidades del Cliente (incluida la solicitud de mantenimiento del Software Licenciado, utilizando una versión del Software Licenciado y/o del Software de Suscripción en mantenimiento actual) tal como consta en el Contrato.
- 2.2.2. Período de Inactividad provocado por el Cliente.
- 2.2.3. Interrupciones derivadas de los requisitos estipulados por los fabricantes externos del Software Licenciado.
- 2.2.4. Interrupciones o cortes del Entorno Informático, o partes de este (o los Servidores para la Disposición del Servidor) que son consecuencia de la calidad del Software Licenciado proporcionado por el Cliente y/o las personalizaciones o modificaciones realizadas por el Cliente en el Software Licenciado, el Software de Suscripción o el Entorno Informático (o los Servidores para la Disposición del Servidor), salvo que sea responsabilidad de SAP de conformidad con este Contrato.

2.2.5. Tiempos de restauración de datos de usuario (recuperación de datos de base de datos de una copia de seguridad de medios) de los que SAP no es la causa raíz de la restauración requerida.

3. TIEMPO DE REACCIÓN ANTE INCIDENCIAS EN ENTORNO INFORMÁTICO Y DE CREACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

(no aplicable a la Disposición del Servidor)

Descripción	Entorno Informático	Niveles de Servicio
Frecuencia de las copias de seguridad y período de conservación para las bases de datos	PRD	Copias de seguridad y copia de seguridad del archivo de registro completas y diarias por estándar de producto de SAP. 30 días de tiempo de conservación. La copia de seguridad del PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
	NO PRD	Copias de seguridad y copia de seguridad del archivo de registro completas y semanales por estándar de producto de SAP. 14 días de tiempo de retención. La copia de seguridad del NO PRD se replicará en una ubicación o 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 conservación Copia de seguridad trimestral completa - 1 año de tiempo de conservación Copia de seguridad anual completa - hasta 5 años de tiempo de conservación
Frecuencia de las copias de seguridad y período de conservación para los Sistemas de Archivos	PRD	Copia de seguridad completa mensual e incremental diaria. 2 meses de tiempo de conservación. La copia de seguridad del PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
	NO PRD	Copia de seguridad completa mensual e incremental diaria. 2 meses de tiempo de conservación. La copia de seguridad del NO PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
Tiempo de Reacción a Incidencias para la Gestión de Incidencias	Incidencia de Prioridad Muy Alta	20 minutos (7x24) y (i) resolución o (ii) solución alternativa o (iii) plan de acción en un plazo de 4 horas para PRD
	Incidencia de Prioridad Alta	2 horas (7x24) para PRD 4 horas [Hora Local en Días Laborables] para NO PRD
	Incidencia de Prioridad Media	4 horas [Hora Local en Días Laborables] para PRD y NO PRD
	Incidencia de Prioridad Baja	1 Día Laborable para PRD y NO PRD

*Se aplica si se adquiere este servicio opcional en un Formulario de Pedido. Los períodos de conservación para las Copias de Seguridad a Largo Plazo finalizarán en el plazo de retención especificado en el presente o cuando venza el plazo de suscripción del Servicio Cloud del Cliente, lo que ocurra antes.

3.1. **Prioridades de las Incidencias.** Los siguientes niveles de prioridad se aplican a todas las Incidencias (el Cliente asigna el nivel de prioridad y SAP puede reasignarlo en base a los siguientes criterios y actuar según corresponda):

- 3.1.1. **Muy Alta:** Una Incidencia tiene que clasificarse con la prioridad "Muy Alta" si la incidencia comunicada tiene consecuencias muy graves para los procesos empresariales habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos empresariales centrales, y el trabajo urgente no puede realizarse. Por lo general, tienen su origen en las circunstancias siguientes:
 - 3.1.1.1. Un sistema PRD falla por completo.
 - 3.1.1.2. La puesta en funcionamiento o la actualización inminente está en peligro.
 - 3.1.1.3. Los procesos empresariales centrales del Cliente están gravemente afectados.
 - 3.1.1.4. No es posible una solución provisional.
 - 3.1.1.5. La Incidencia debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.
- 3.1.2. **Alta:** Una Incidencia se debe clasificar con la prioridad "Alta" si los procesos empresariales habituales están gravemente afectados. No se pueden llevar a cabo las tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del Entorno Informático que se requieren inmediatamente son incorrectas o no están operativas. La Incidencia debe procesarse lo más rápidamente posible porque un fallo continuo puede interrumpir de forma grave todo el flujo empresarial productivo.
- 3.1.3. **Media:** Una Incidencia se debe clasificar con la prioridad "Media" si los procesos empresariales habituales se ven afectados. El problema lo causan las funciones incorrectas o inoperativas del Entorno Informático. Un mensaje se debe clasificar con la prioridad "Media" si las transacciones comerciales normales se ven afectadas.
- 3.1.4. **Baja:** Una Incidencia se debe clasificar con la prioridad "Baja" si el problema tiene pocos efectos o ninguno en los procesos empresariales habituales. El problema lo causan las funciones incorrectas o inoperativas del Entorno Informático que no se usan a diario o que se usan con poca frecuencia.

4. GENERACIÓN DE INFORMES DEL NIVEL DE SERVICIO

- 4.1. SAP realizará un seguimiento y notificará al Cliente los Niveles de Servicio especificados en el presente documento en un informe de resumen mensual.
- 4.2. En el caso de que no se cumpla uno o más de los Niveles de Servicio especificados en el presente documento, el Cliente podrá notificárselo al gestor de cuentas de SAP asignado y solicitarle que analice las estadísticas métricas del Nivel de Servicio basándose en el informe de resumen mensual proporcionado por SAP.
- 4.3. SAP:
 - 4.3.1. determinará la causa raíz o la posible causa raíz del fallo (si se conoce) para cumplir con el Nivel de Servicio; y
 - 4.3.2. a menos que el fallo esté justificado, desarrollará un plan de acción correctiva y lo enviará al Cliente para su aprobación por escrito (que no se retendrá ni retrasará injustificadamente) y, tras la aprobación por escrito del Cliente, implementará el plan en un período de tiempo razonable (y de acuerdo con cualquier escala de tiempo acordada).
- 4.4. Si procede, SAP proporcionará el Crédito específico tal como se describe en la siguiente Sección 5.
- 4.5. SAP se verá eximido de su obligación de pagar cualquier Crédito aplicable y no se considerará que esté incumpliendo el Nivel de Servicio si el análisis de causa raíz (realizado de manera razonable por SAP) indica que el incumplimiento del Nivel de Servicio relevante lo ha provocado el Cliente y, por ello, se tratará como Período de Inactividad Excluido. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con el análisis de causas raíz, las partes lo debatirán.

5. FALLOS DEL NIVEL DE SERVICIO

- 5.1. Créditos de Servicio
 - 5.1.1. Si SAP no cumple con el SLA de Disponibilidad del Sistema aplicable, el Cliente tiene derecho a reclamar un Crédito que se calcula como la suma de los Créditos para NO PRD, PRD y Disposición del Sistema (según corresponda). Las Reclamaciones de Crédito se deben realizar de buena fe mediante la presentación documentada de un caso de soporte dentro de los 30 Días Laborales posteriores a la recepción del informe mensual de SLA de Disponibilidad del Sistema. Bajo ninguna circunstancia, el total máximo de Créditos:

- 5.1.1.1. para cualquier Mes, excederá un total del 20 % de la Tarifa de Servicio Mensual de ese Mes en todos los Sistemas con un SLA de Disponibilidad del Sistema del 99,9 % (si está identificado en el Formulario de Pedido y adquirido por el Cliente) y un total del 100 % de la Tarifa de Servicio Mensual para ese Mes en todos los SLA de Disponibilidad del Sistema; y
- 5.1.1.2. para un año contractual determinado, superará en el total un importe igual a una tercera parte de las tarifas de suscripción anuales pagadas por el Servicio Cloud afectado por el año contractual (o una tercera parte de las tarifas de suscripción totales pagadas por el Servicio Cloud afectado si el período de vigencia definido en el Formulario de Pedido correspondiente es inferior a 1 año).
- 5.1.2. Si SAP confirma por escrito (se admite correo electrónico) el derecho del Cliente a un Crédito, SAP aplicará dicho Crédito en una factura futura relacionada con el Servicio Cloud o realizará un reembolso si no queda ninguna factura pendiente en base al Contrato.
- 5.1.3. El Cliente reconoce que los Créditos son el único remedio ante la incapacidad de SAP de cumplir con un Nivel de Servicio determinado, salvo en la medida en que la ley vigente no lo permita.
- 5.1.4. Los Clientes que no se hayan suscrito al Servicio Cloud directamente desde SAP deben reclamar el Crédito al partner de SAP aplicable.
- 5.2. Rescisión
 - 5.2.1. En caso de que SAP sea incapaz de cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema en el Entorno Informático PRD durante 3 Meses consecutivos, el Cliente podrá rescindir el Formulario de Pedido aplicable remitiendo a SAP una notificación por escrito en un plazo de treinta (30) días tras la recepción por parte del Cliente del informe de resumen mensual correspondiente. La Rescisión será efectiva 1 Mes después de la recepción por parte de SAP de dicha notificación (o en cualquier otra fecha posterior especificada por el Cliente en dicha notificación). Para evitar cualquier tipo de duda, este derecho de rescisión reemplazará cualquier otra disposición de rescisión de los GTC en lo relativo a la incapacidad de cumplir un SLA de Disponibilidad del Sistema, y dicho derecho de rescisión de los GTC no será aplicable.