

**CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA
SAP HANA ENTERPRISE CLOUD Y
SERVICIOS SAP S/4HANA CLOUD, EXTENDED EDITION**

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, edición de arrendatario único, ("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.

"Período de Inactividad Acordado" es cualquier Período de Inactividad solicitado por SAP o el Cliente y acordado por ambas partes.

"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.

"Entorno Informático" son las instalaciones del centro de datos proporcionado por SAP, 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, por sus siglas en inglés) y cualquier otro Entorno Informático utilizado con fines distintos a la producción (NO PRD), según lo acordado en el Formulario de Pedido.

"Período de Inactividad" son los Minutos Totales al Mes durante los que los Servicios HEC o los Servicios EX (o los Servidores para la Disposición del Servidor) no responden a una solicitud del Punto de Demarcación de SAP para el centro de datos que presta el Servicio HEC o el Servicio EX (o el Servidor para la Disposición del Servidor), a excepción del Período de Inactividad Excluido.

"Período de Inactividad de Emergencia" es cualquier período de inactividad que se produce durante la implementación de un parche crítico y las actualizaciones críticas del sistema operativo, tal como se describe en el Acuerdo Complementario.

"Período de Inactividad Excluido" tiene el significado especificado en la siguiente Sección 2.

"Incidencia" es una interrupción no planificada o una reducción sustancial de la calidad del servicio notificada por Usuarios Autorizados.

"Tiempo de Reacción ante Incidencias" se define como 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.

"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.

"Hora Local" es la zona horaria de la ubicación de acceso principal del Cliente identificada en el Formulario de Pedido.

"Mes" es un mes natural.

"Tarifas de Servicio Mensuales" es la tarifa mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se paga por los Servicios HEC o los Servicios EX que no han cumplido el SLA de Disponibilidad del Sistema.

"Período de Inactividad Planificado" tiene el significado especificado en la siguiente Sección 2.

"Crédito de Servicio" es un crédito calculado de conformidad con lo descrito en las Secciones 2 y 5(a) de este Contrato de Nivel de Servicios.

"Software de Suscripción" para los Servicios HEC tiene el mismo significado que el establecido en el Acuerdo Complementario y, para los Servicios EX, es el software de SAP proporcionado por SAP con el Servicio EX.

"Sistema" es uno o varios componentes interrelacionados e interdependientes, como por ejemplo, bases de datos, servidores, redes de trabajo, responsables del equilibrio de cargas, Webdispatcher, arrendatarios, 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. La 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 el documento de Descripción de Uso de los Servicios EX. Para la Disposición del Servidor, Sistema hace referencia al Servidor, según lo definido en el Formulario de Pedido.

"Minutos Totales al Mes" se miden 24 horas los 7 días de la semana durante un Mes.

"UTC" es la Hora Universal Coordinada estándar.

2. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

El Contrato de Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema para los Servicios HEC y los Servicios EX de SAP ("**SLA de Disponibilidad del Sistema**") especifica la Disponibilidad del Sistema aplicable al Entorno Informático (y al Servidor para la Disposición del Servidor). El SLA de Disponibilidad del Sistema se aplicará a partir de la entrega del Sistema al Cliente.

El SLA de Disponibilidad del Sistema no afectará al Software Licenciado al Cliente por un tercero, a menos que se especifique de forma expresa en el Formulario de Pedido.

La "**Disponibilidad del Sistema**" de cada Sistema se calcula de la manera siguiente:

$$\text{Porcentaje de Disponibilidad del Sistema} = \left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

Nivel de Servicio	Crédito de Servicio ²
PRD: 99,5 % ¹ de Disponibilidad del Sistema NO-PRD: 95,0 % de Disponibilidad del Sistema	<u>Suscripción HEC y Servicios EX:</u> ³ 2 % de las Tarifas de Servicio Mensuales para cada 1 % por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema <u>HEC Cloud Start y HEC BYOL:</u> ⁴ 2 % de las Tarifas de Servicio Mensuales para cada 0,1 % por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema.
Disposición del Servidor: 99,5 % de Disponibilidad del Sistema	<u>Disposición del Servidor (IaaS Básico):</u> 1.500 € al Mes en total por todas las instancias que se encuentren por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema.

¹Se aplica un 99,7 % de Disponibilidad del Sistema o un 99,9 % de Disponibilidad del Sistema para PRD si el Cliente los ha adquirido y especificado en el Formulario de Pedido.

²Sujeto a los importes mensuales máximos de Crédito de Servicio especificados en la siguiente Sección 5.

³Se aplica también a S/4HANA CPO y a S/4HANA CPE

⁴HEC Cloud Start se conocía anteriormente como HEC Project, y, HEC BYOL, como HEC Production.

Período de Inactividad Excluido	Minutos totales del mes atribuibles a: <ul style="list-style-type: none"> (i) Período de Inactividad Planificado (ii) Período de Inactividad Acordado (iii) Período de Inactividad de Emergencia (iv) Período de Inactividad provocado por factores que están fuera del control razonable de SAP, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no podrían haberse evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable (véanse los ejemplos debajo de la tabla) (v) Período de Inactividad de un sistema NO PRD provocado por el uso de NO PRD para solucionar/ reparar un sistema PRD
Período de Inactividad Planificado	Planificado a una hora acordada por ambas partes, según consta en el Formulario de Pedido o según lo descrito en el Acuerdo Complementario.

Los siguientes ejemplos incluyen, sin limitarse a estos supuestos, lo que está más allá del control razonable de SAP:

- 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** Período de Inactividad provocado por el Cliente
- 2.3** Interrupciones derivadas de los requisitos estipulados por los fabricantes externos del Software Licenciado
- 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.
- 2.5** 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	Segmento del Entorno Informático al que se aplica el Nivel de Servicio	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 retención. 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 - 6 meses de tiempo de conservación 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 plan de acción para la determinación de problemas 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.

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 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:

- Un sistema PRD falla por completo.
- La puesta en funcionamiento o la actualización inminente está en peligro.
- Los procesos empresariales centrales del Cliente están gravemente afectados.
- No es posible una solución provisional.

La Incidencia debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.

3.2 Alta: Una Incidencia se debe clasificar con la prioridad "Alta" si los procesos empresariales habituales están gravemente afectados. Las tareas necesarias no se pueden realizar. 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.

3.3 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.

3.4 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

SAP realizará un seguimiento y notificará al Cliente los Niveles de Servicio especificados en el presente documento en un informe de resumen mensual.

4.1 El Cliente debe informar a SAP sobre cualquier reclamación de Créditos de Servicio en el plazo de un (1) mes después de recibir el informe mensual de Disponibilidad del Sistema cumplimentando un ticket de soporte en SAP.

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 y solicitarle que analice las estadísticas métricas de los Niveles de Servicio basándose en el informe de resumen mensual proporcionado por SAP.

- 4.3** De manera inmediata, SAP (i) determinará la causa raíz o la posible causa raíz del fallo (si se conoce) para cumplir el Nivel de Servicio, y (ii) salvo que el fallo esté exento, desarrollará un plan de acción correctiva y enviará dicho plan al Cliente para su aprobación por escrito (que no se bloqueará ni demorará sin motivo razonable) y, tras la aprobación por escrito por parte del Cliente, implementará el plan en un período de tiempo razonable (y de conformidad con los plazos acordados).
- 4.4** Si procede, SAP proporcionará el Crédito de Servicio específico tal como se describe en la siguiente sección 5.
- 4.5** SAP se verá eximido de su obligación de pagar los Créditos de Servicio aplicables y no se considerará que esté incumpliendo el Nivel de Servicio si el análisis de causas principales (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 discutirán el análisis de causas raíz.

5. FALLOS DEL NIVEL DE SERVICIO

- 5.1 Créditos de Servicio.** Sujeto a la anterior Sección 2 anterior, salvo si se excluye de conformidad con la Sección 2 anterior, en la medida en que SAP no pueda cumplir el Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema indicado en la Sección 2, el Cliente tiene derecho a un Crédito de Servicio que se calcula como la suma de los Créditos de Servicio para NO-PRD, PRD y Disposición del Servidor debido a la incapacidad de SAP de cumplir el Nivel de Servicio de Disponibilidad del Sistema correspondiente. Bajo ninguna circunstancia, el total máximo de Créditos de Servicio: (i) en un mes, podrá superar un total del 20 % de la Tarifa de Servicio Mensual para ese mes en todos los Sistemas con un 99,9 % de SLA de Disponibilidad del Sistema, y un total del 100 % de la Tarifa de Servicio Mensual para ese mes para todos los SLA de Disponibilidad del Servicio; y, (ii) en cualquier año contractual, la cantidad agregada podrá superar un importe igual a una tercera parte de las tarifas de suscripción anuales para el Servicio HEC o el Servicio EX aplicada a dicho año contractual (o una tercera parte de la tarifa de suscripción total para el Servicio HEC o el Servicio EX aplicada si la vigencia que se define en el Formulario de Pedido correspondiente es de menos de un (1) año).
- 5.2** El Cliente reconoce que los Créditos de Servicio 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.
- 5.3** Si SAP confirma por escrito (se admite correo electrónico) el derecho del Cliente a un Crédito de Servicio, 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.
- 5.4 Terminación.** En el caso de que la incapacidad de SAP de cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema en el Entorno Informático PRD tal como se indica en la Sección 2 anterior perdure durante tres (3) meses consecutivos, el Cliente podrá terminar el Formulario de Pedido remitiendo a SAP una notificación por escrito en el plazo de treinta (30) días tras la recepción por parte del Cliente del informe de Nivel de Servicio correspondiente. La Terminación será efectiva un (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 terminación reemplazará cualquier otra disposición de terminación de los GTC en lo relativo a la incapacidad de cumplir un SLA, y dicho derecho de terminación de los GTC no será aplicable.