

DESCRIPTION DES SERVICES SAP ACTIVEATTENTION (« DSA »)

Les Services SAP ActiveAttention constituent un apport d'expertise professionnelle réalisée sur site et/ou à distance pour aider le Client à planifier le service ActiveAttention, effectuer la gouvernance, analyser et identifier les points d'amélioration potentiels, et élaborer les stratégies de transformation possible de l'architecture en vue de la réalisation d'améliorations continues de ses activités dans ses branches d'activité et/ou à gérer l'orchestration et les opérations de l'environnement de sa solution SAP, en facilitant les projets de transformation, d'implémentation, de montée de version et d'exploitation.

Les termes commençant par une majuscule non définis dans les présentes ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. DEFINITIONS

- 1.1. Le terme « **Trimestre civil** » désigne la période de trois mois prenant respectivement fin le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre et le 31 décembre au cours d'une année civile donnée.
- 1.2. Le terme « **Horaire local de bureaux** » désigne les heures normales de travail (de 08 h à 18 h) durant les jours ouvrables normaux, dans le respect des jours fériés applicables observés par le siège de SAP. Uniquement pour l'Engagement de niveau de service SAP et/ou l'Engagement de niveau de service Premium SAP défini(s) dans les présentes, les deux parties peuvent choisir conjointement le siège de l'une des Sociétés Affiliées de SAP pour servir de référence quant aux Horaires locaux de bureaux.
- 1.3. Le terme « **Heures d'ouverture habituelles** » désigne une période de 8 heures comprise entre 06 h et 20 h, du lundi au vendredi, sauf accord contraire convenu par écrit entre les parties.
- 1.4. Le terme « **Système de production** » désigne un système de production SAP utilisé pour exécuter les transactions commerciales internes du Client et dans lequel les données du Client sont enregistrées.
- 1.5. Le terme « **Annexe de maintenance** » désigne l'annexe au Contrat de droit d'utilisation qui définit la maintenance SAP (à savoir, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) en vigueur pour le Progiciel acquis sous licence en vertu du Contrat de droit d'utilisation.
- 1.6. Le terme « **Top-Issue** » désigne les problèmes et/ou dysfonctionnements identifiés et dont le niveau de priorité est défini conjointement par SAP et le Client conformément aux standards SAP, qui :
 - a) compromettent la Mise en production d'un système de pré-production ; ou
 - b) ont un impact significatif sur un Système de production.

2. SERVICES SAP ACTIVEATTENTION

SAP fournit uniquement les Services SAP ActiveAttention (ci-après, les « **Services ActiveAttention** ») spécifiés dans un Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande faisant référence à la présente DSA. Les Services SAP ActiveAttention sont constitués des composants indiqués ci-dessous.

2.1. Services SAP Embedded

- 2.1.1. SAP fournit les Services SAP Embedded par le biais d'une équipe sur site comprenant les ingénieurs du support SAP (ci-après, les « **Ingénieurs Embedded** ») identifiés dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande et s'acquittant des fonctions spécifiées ci-dessous. Lesdits Ingénieurs Embedded seront disponibles sur le ou les sites du Client au cours des Heures d'ouverture habituelles, pour le quota de jours par période (ci-après, la « **Période** ») par Ingénieur Embedded affecté, pendant la Durée des Services ActiveAttention, tel que spécifié dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande (ci-après, le « **Quota Ingénieurs Embedded** »). L'affectation des Ingénieurs Embedded aura lieu dans les 6 semaines qui suivent la signature du Bon de commande. Le Quota Ingénieurs Embedded ne comprend pas les congés susceptibles d'être pris par les Ingénieurs Embedded affectés.
- 2.1.2. Selon les fonctions qui leur sont attribuées, les activités des Ingénieurs Embedded affectés comprendront un ou plusieurs des rôles indiqués ci-dessous, selon le cas, comme convenu par les parties :

2.1.2.1. Activités du Responsable qualité technique SAP Foundation (« **FTQM** ») :

- a) Comprend la Solution progicielle SAP et les processus métier du Client.
- b) Apporte des conseils, une orientation et une assistance dans les domaines suivants :
 - Gestion des risques techniques/gestion de programme dans le cadre de projets complexes d'implémentation, de montée de version et de transformation ;
 - Élaboration d'une stratégie SAP en matière de nouvelles versions et montées de version alignée sur la stratégie informatique du Client ;
 - Identification des domaines de réduction potentielle des coûts d'exploitation totaux du Client, et potentiel d'optimisation (amélioration continue) du Progiciel SAP du Client.
- c) Assure une communication transparente de l'avancement des points d'intérêt précisés, notamment via des rapports d'avancement des Indicateurs de performance clés (« **KPI** ») convenus ensemble.
- d) Élabore et gère un plan de service convenu entre les parties pour les Services ActiveAttention spécifiques au Client.
- e) Facilite l'exécution du plan de service pour les Services ActiveAttention, ce qui comprend la coordination des prestations de services individuels et de l'affectation de ressources SAP.

2.1.2.2. Activités du Responsable qualité technique SAP (« **TQM** ») :

- a) Apporte des conseils, une orientation et une assistance concernant les points d'intérêt convenus :
 - Les exigences de maintenance SAP, les processus de maintenance du Client et l'utilisation des outils de maintenance SAP (par exemple SAP Note Assistant, SAP Notes Search et SAP Solution Manager Enterprise Edition),
 - La gestion intégrée de bout en bout du cycle de vie des applications,
 - La validation de l'intégration de solutions complexes du Client,
 - L'exploitation plus efficace de la solution SAP,
 - La gestion et le contrôle de la disponibilité et la performance des solutions,
 - Le(s) plan(s) d'atténuation des risques pour les problèmes de maintenance critiques,
 - La réduction et/ou la suppression des incidents.
- b) Contrôle l'implémentation des recommandations et plans d'action de SAP liés à la prestation des Services SAP Expert ici visés.
- c) Fournit des rapports d'avancement et des rapports sur les risques périodiques aux responsables de la gestion du projet chez le Client.
- d) Aide le Client à coordonner et suivre les Top-Issues et les plans d'atténuation des risques techniques SAP et fournit des rapports à ce sujet.
- e) Gère des revues de qualité pour certains projets portant sur les points d'intérêt choisis.

2.1.3. Tous les Services SAP Embedded seront coordonnés avec l'Engagement Manager du Client. Des modifications peuvent être apportées aux Services SAP Embedded à condition que les parties en conviennent au préalable par écrit et d'un commun accord. Lesdites modifications des Services SAP Embedded ne concerneront quoi qu'il en soit que les Services susmentionnés, à l'exclusion de tout autre type de service SAP.

2.2. Services SAP Expert

2.2.1. SAP peut fournir des services d'innovation, de co-conception, de planification de l'architecture, de support d'implémentation, de cybersécurité et de conformité, PaaS et DevOps, de sécurisation, d'opérations de bout en bout et/ou de support Innovative Business Solutions (désignés collectivement sous le terme « **Services SAP Expert** ») au cours des Heures d'ouverture habituelles (sauf accord contraire préalable convenu par écrit par les parties) tel que SAP et le Client pourront en convenir dans le plan de service pour les Services ActiveAttention, pour le quota de jours de Services SAP Expert par Période pendant la Durée des Services

ActiveAttention spécifiés dans le Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande (ci-après, le « **Quota Services Expert** »).

- 2.2.2. Dans le respect du Quota Services Expert, le Client est en droit de choisir tout Service SAP Expert standard compris dans le portefeuille de Services SAP Expert en vigueur. La liste des Services SAP Expert actuels est disponible à l'adresse www.sap.com/activeattention-service-list.
- 2.2.3. Pour commander et planifier des Services SAP Expert, le Client doit contacter le FTQM affecté ou l'Ingénieur Embedded désigné. SAP impose un délai minimal de 5 semaines entre la réception et la mise en œuvre d'une demande de prestation de Services SAP Expert. Si cela est raisonnablement faisable, les Services SAP Expert peuvent également être programmés à court terme de manière à répondre aux besoins du projet au fur et à mesure qu'ils se manifestent. SAP calculera le nombre de jours estimés correspondant à une demande de Services SAP Expert, en se fondant sur les informations et besoins que lui aura communiqués le Client. Ladite estimation couvrira les activités de préparation et de post-traitement. Les jours utilisés pour un Service SAP Expert seront déduits comme il se doit du Quota Services Expert. Le temps de déplacement ne sera pas déduit du Quota Services Expert. Si le Client diffère ou annule un Service SAP Expert déjà demandé moins de 3 semaines avant la date de début dudit Service, SAP est autorisée à déduire les jours de Service déjà exécutés du Quota Services Expert du Client.
- 2.2.4. Le Client doit établir une équipe projet et veiller à ce que les interlocuteurs adéquats soient disponibles pendant la durée des prestations de Services SAP Expert individuels. Ladite équipe projet du Client doit comprendre un chef de projet informatique du Client, les responsables de processus métier concernés, des administrateurs système, des utilisateurs actifs et les personnes qui sont chargées de l'implémentation des processus métier clés concernés. Les tâches à exécuter nécessitent la participation de certains ou de tous les membres de l'équipe projet du Client. Avant la prestation d'un Service SAP Expert, les Engagement Managers doivent :
 - a) convenir d'un agenda formel pour le Service SAP Expert ;
 - b) identifier les membres de l'équipe projet du Client dont la participation est requise ; et
 - c) identifier tout Progiciel SAP nécessaire à l'exécution du Service SAP Expert.
- 2.2.5. La catégorie « Support Innovative Business Solutions » des Services SAP Expert est uniquement disponible pour les Fonctionnalités (telles que définies dans l'Annexe 1) couvertes par le Support IDP (décrit dans l'article 2.10 ci-après) en tant que composant des Services ActiveAttention définis dans le Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande.
- 2.3. SAP Expertise on Demand
 - 2.3.1. Les Services SAP Expertise on Demand (« **EoD** » ou « **Services EoD** ») sont des services à distance dans le cadre desquels des employés de SAP répondent aux besoins du Client pour des tâches de courte à moyenne durée (n'exigeant pas plus de dix jours EoD). Lesdites tâches portent sur des points techniquement complexes ou inhabituels qui dépassent en règle générale les compétences du personnel du Client, tels que des modifications mineures du Progiciel SAP telles que définies dans le Contrat de droit d'utilisation SAP applicable, des changements mineurs de la configuration du système progiciel SAP, un transfert de connaissances sur le Progiciel SAP ou des tâches de nature similaire. Les Services EoD ne comprennent pas :
 - a) les interventions faisant suite à des incidents du Client qui sont couvertes par l'Annexe de maintenance du Contrat de droit d'utilisation, ni
 - b) les Fonctionnalités développées par SAP Innovative Business Solutions.
 - 2.3.2. Les Services EoD seront fournis au cours des Heures d'ouverture habituelles pour le quota de jours EoD par Période pendant la Durée des Services ActiveAttention spécifiée dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande (ci-après, le « **Quota EoD** »).
 - 2.3.3. Pour bénéficier de Services EoD, le Client soumettra une demande de maintenance, en anglais, via l'infrastructure de maintenance SAP, en identifiant l'activité pour laquelle le Client demande l'assistance de SAP (l'« **Activité EoD** ») et en fournissant les informations associées. SAP procèdera ensuite à l'analyse de

la demande d'Activité EoD transmise par le Client. SAP est autorisée à rejeter la demande d'Activité EoD soumise par le Client si ladite demande ne porte pas effectivement sur une Activité EoD telle que définie dans le présent article 2.3 ou si l'Activité EoD ne peut être exécutée en raison d'implications techniques ou légales. Lorsque l'Activité EoD peut être exécutée par SAP, SAP s'engage à soumettre au Client un plan d'action portant sur son exécution. Si le Client accepte le plan d'action proposé et souhaite que SAP entame le travail, SAP s'engage à communiquer une durée estimée (exprimée en heures, sous réserve d'une durée minimale de 4 heures) pour la réalisation du travail couvert par ladite Activité EoD acceptée. Dès que le Client aura donné son accord, SAP commencera l'exécution de l'Activité EoD concernée conformément au plan d'action. Les heures effectivement consacrées à l'exécution de l'Activité EoD acceptée seront déduites du Quota EoD. Des Services EoD ne peuvent être utilisés pour exécuter des Services SAP Expert recensés dans l'article 2.2 ci-dessus.

2.3.4. SAP s'engage à déployer ses efforts, dans une mesure raisonnable, pour mettre en œuvre les demandes d'Activité EoD soumises par le Client. Toutefois, SAP ne garantit pas qu'elle puisse exécuter ou qu'elle exécutera effectivement toute demande d'Activité EoD soumise par le Client, et SAP ne sera passible d'aucune sanction ou pénalité en cas de non-exécution d'une telle demande d'Activité EoD. SAP s'engage à informer le Client si elle ne peut donner suite à une demande d'Activité EoD. Si SAP entame le travail sur une Activité EoD et établit dans un second temps qu'elle n'est pas en mesure ou qu'elle n'est pas disposée à exécuter ladite Activité EoD, SAP s'engage à fournir au Client une explication écrite précisant ses motifs.

2.4. Services SAP On-Call Duty

2.4.1. Dans le cadre des Services On-Call Duty, SAP met à disposition du Client un interlocuteur travaillant dans l'organisation de support SAP, afin qu'il assiste à distance le Client, à la demande de ce dernier, sur des questions touchant aux processus métier critiques. Ledit interlocuteur de Services SAP On-Call Duty sera disponible pour le quota de sessions de Services SAP On-Call Duty par Période pendant la Durée des Services ActiveAttention spécifiée dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande, (ci-après, le « **Quota On-Call Duty** »).

2.4.2. Une session de Services SAP On-Call Duty correspond aux périodes suivantes :

- a) soit du lundi au dimanche, de 08 h à 20 h le même jour dans le fuseau horaire local du Client,
- b) soit du lundi au dimanche, de 20 h à 08 h le lendemain dans le fuseau horaire local du Client.

2.4.3. Pour planifier des Services SAP On-Call Duty, le Client doit transmettre une demande écrite au TQM ou à l'Ingénieur Embedded désigné. La planification des Services SAP On-Call Duty suppose le respect d'un délai préalable de 5 semaines.

2.5. Engagement de niveau de service SAP

2.5.1. Un Engagement de niveau de service SAP est disponible en tant que composant des Services SAP ActiveAttention fournis aux clients abonnés à l'Annexe de maintenance SAP Product Support for Large Enterprises (« **PSLE** »). Les Clients ayant conclu un contrat avec SAP pour SAP Enterprise Support bénéficieront d'un Engagement de niveau de service conforme aux dispositions qui y sont énoncées.

2.5.2. Les Engagements de niveau de service (ci-après, les « **ENS** ») suivants seront appliqués à tous les incidents du Client que SAP accepte comme étant d'un niveau de Priorité 1 ou 2 et qui réunissent les conditions préalables spécifiées dans les présentes, pour les combinaisons d'installations, ID du système (ci-après, « **SID** ») et numéros de système du Client indiquées dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande. Lesdits ENS prennent effet le premier Trimestre civil complet suivant la signature du Bon de commande.

2.5.2.1. ENS pour les délais d'intervention initiaux :

- a) Incidents de niveau de Priorité 1 (« Très élevée ») : SAP s'engage à répondre aux incidents de Priorité 1 dans l'heure suivant la réception par SAP desdits incidents (24 heures par jour, 7 jours par semaine). Le niveau de Priorité 1 est attribué à un incident si le problème a des conséquences très graves sur les activités normales de l'entreprise et que des activités urgentes et critiques ne peuvent pas être exécutées. Une telle situation est généralement provoquée par les circonstances suivantes : défaillance complète du

système, dysfonctionnements de fonctions centrales de SAP ou Top-Issues, et aucune solution de contournement n'est disponible pour chaque cas.

- b) Incidents de niveau de Priorité 2 (« Élevée ») : SAP s'engage à répondre aux incidents de Priorité 2 dans un délai de 4 heures à compter de la réception par SAP desdits incidents pendant les Horaires locaux de bureaux de SAP. Un incident est de priorité 2 si les activités normales sont gravement affectées et que les tâches nécessaires ne peuvent pas être réalisées. De tels incidents sont généralement causés par un dysfonctionnement ou une défaillance de fonctions qui sont nécessaires pour exécuter les opérations et tâches susmentionnées.

Pour de plus amples informations sur l'affectation des niveaux de priorité, veuillez vous reporter à la Note SAP 67739, disponible dans la base de données de Notes SAP sur le site Web d'assistance client SAP à l'adresse <http://support.sap.com/notes>.

2.5.2.2. ENS relatif au délai d'intervention en cas d'action corrective des Incidents de Priorité 1

SAP s'engage à apporter une solution, une solution de contournement ou un plan d'action (« **Action corrective** ») pour la résolution de l'incident de Priorité 1 du Client, dans les 4 heures qui suivent la réception par SAP (24 heures par jour, 7 jours par semaine) d'un tel incident de Priorité 1.

2.5.2.3. Si un plan d'action est soumis au Client à titre d'Action corrective, ledit plan d'action comprendra :

- a) le statut du processus de résolution ;
- b) les prochaines étapes prévues, comprenant l'identification des employés SAP qui en sont responsables ;
- c) les actions requises de la part du Client pour aider le processus de résolution ;
- d) dans la mesure du possible, les dates prévues des actions de SAP ; et
- e) la date et l'heure de la prochaine mise à jour du statut de la part de SAP. Les mises à jour ultérieures comprendront une synthèse des actions entreprises jusqu'alors, les prochaines étapes prévues et la date et l'heure de la mise à jour suivante.

2.5.2.4. L'ENS pour l'Action corrective se rapporte uniquement au temps de traitement durant lequel l'incident est pris en charge par SAP (« **Délai de traitement** »). Le Délai de traitement ne comprend pas le temps au cours duquel l'incident porte le statut « Action client » ou « Solution proposée par SAP », étant entendu que :

- a) le statut « **Action client** » signifie que l'incident a été retransmis au Client pour qu'il le traite ; et
- b) le statut « **Solution proposée par SAP** » signifie que SAP a proposé une Action corrective comme précisé ci-dessus.

2.5.2.5. L'ENS pour l'Action corrective sera réputé respecté si dans le Délai de traitement de 4 heures : SAP a proposé une solution (statut « Solution proposée par SAP »), une solution de contournement ou un plan d'action ; ou bien si le Client accepte d'abaisser le niveau de priorité de l'incident.

2.5.3. Conditions préalables

2.5.3.1. Les ENS sont appliqués uniquement lorsque les conditions préalables suivantes sont réunies concernant tous les incidents :

- a) Dans tous les cas, à l'exception de l'Analyse des causes profondes en rapport avec un code spécifique, telle que définie dans l'article 2.6 ci-dessous, les incidents se rapportent à des versions des Progiciels SAP auxquelles SAP a attribué le statut de livraison « livraison non restrictive ».
- b) Les incidents envoyés par le Client sont rédigés en anglais et envoyés via le système SAP Solution Manager Enterprise Edition, conformément à la procédure de connexion pour le traitement des incidents en vigueur, et ils contiennent les informations nécessaires (telles que précisées dans la Note SAP 16018 ou toute Note SAP future remplaçant la Note 16018), afin de permettre à SAP de donner suite à l'erreur signalée.
- c) Les incidents se rapportent à une version des Progiciels SAP bénéficiant d'une Maintenance de base ou d'une Maintenance étendue.

2.5.3.2. Concernant les incidents de Priorité 1, le Client doit respecter les conditions préalables suivantes :

- a) Le problème et son impact sur les activités sont décrits de façon suffisamment détaillée pour permettre à SAP d'évaluer le problème.
- b) Le Client met à disposition pour communiquer avec SAP, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, un interlocuteur parlant l'anglais et disposant d'une formation et de connaissances suffisantes pour aider à la résolution de l'incident de Priorité 1, conformément aux obligations mises à la charge du Client par les présentes.
- c) Un interlocuteur est mis à disposition par le Client pour mettre en place une connexion à distance au système concerné et pour fournir les données de connexion nécessaires à SAP.

2.5.4. Exclusions

Les incidents de Priorité 1 des types suivants sont exclus des ENS :

- a) Les incidents qui concernent des éditions, versions et/ou fonctionnalités de progiciels développées spécifiquement pour le Client (notamment celles développées par SAP Innovative Business Solutions et/ou par une filiale de SAP), à l'exception des codes spécifiques réalisés avec l'environnement de développement SAP.
- b) Les incidents qui concernent des versions pays réalisées sous la forme d'add-ons, d'améliorations ou de modifications pour un partenaire sont expressément exclus, même lorsque lesdites versions pays ont été créées par SAP ou par une Société Affiliée de SAP.
- c) Si la cause à l'origine de l'incident n'est pas un dysfonctionnement mais une fonctionnalité manquante (« demande de développement ») ou si l'incident est considéré comme une demande de conseil.

2.5.5. Crédit de niveau de service

2.5.5.1. Il est entendu que SAP sera réputée avoir rempli les obligations qui lui incombent en vertu des ENS susvisés si SAP respecte le délai et les conditions ci-dessus précisés dans 95 % des cas cumulés pour tous les ENS au cours d'un Trimestre civil donné. Si le Client soumet moins de 20 incidents (cumulés pour tous les ENS) dans le cadre des ENS susmentionnés au cours d'un Trimestre civil donné pendant la Durée des Services ActiveAttention, SAP est réputée avoir rempli les obligations qui lui incombent en vertu des ENS susmentionnés si SAP n'a pas dépassé le délai fixé pour plus d'un incident au cours du Trimestre civil concerné.

2.5.5.2. Sous réserve de l'article 2.5.5.1 ci-dessus, si les délais de l'ENS ne sont pas respectés (chacun étant un « **Manquement à l'ENS** »), les règles et procédures suivantes s'appliquent :

- a) Le Client doit informer SAP par écrit de tout Manquement à l'ENS présumé.
- b) SAP s'engage à étudier de telles allégations et à fournir un rapport écrit permettant d'infirmier ou de confirmer la véracité des allégations du Client.
- c) Le Client doit fournir une assistance raisonnable à SAP afin de lui permettre de remédier aux problèmes ou corriger les processus l'empêchant de respecter l'ENS concerné.
- d) Sous réserve du présent article 2.5.5 et si le rapport prouve qu'un Manquement à l'ENS de la part de SAP a bien eu lieu, SAP applique un Crédit de niveau de service (« **CNS** ») à la facture suivante de paiement des Redevances des Services ActiveAttention envoyée au Client, égal à 0,25 % des Redevances des Services ActiveAttention dues par le Client pour le Trimestre civil applicable pour chaque Manquement à l'ENS signalé et confirmé, ledit Crédit de niveau de service étant soumis à un plafond par Trimestre civil de 5 % des Redevances des Services ActiveAttention du Client pour le Trimestre civil applicable.
- e) Le Client est tenu de demander à bénéficier d'un CNS dans un délai d'1 mois après la fin du Trimestre civil au cours duquel le Manquement à l'ENS est survenu.
- f) Aucun CNS ne sera appliqué par SAP à moins que SAP ne reçoive de la part du Client une demande de CNS fondée.
- g) Le CNS décrit dans le présent article 2.5.5.2 constitue le recours unique et exclusif du Client à l'égard de tout Manquement à l'ENS présumé ou réel.

- 2.6. Analyse SAP des causes profondes en rapport avec un code spécifique
- 2.6.1. Pour un code spécifique du Client développé dans un environnement de développement SAP, SAP fournit une analyse des causes profondes dans le cadre du Mission Critical Support et peut fournir des préconisations pour assister le Client dans la résolution d'incident, conformément aux ENS stipulés dans l'article 2.5.2, applicables aux incidents de Priorité 1 ou 2 se rapportant aux combinaisons d'installations, SID et numéros de système du Client recensées dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande, qui sont soumis par le Client conformément à l'article 2.5.3 ci-dessus.
- 2.6.2. En complément des conditions préalables relatives aux ENS mentionnés dans l'article 2.5.3 ci-dessus, afin de bénéficier du service d'analyse des causes profondes en rapport avec un code spécifique, ledit code du Client doit être documenté conformément aux normes en vigueur de SAP (pour en savoir plus, reportez-vous à la page <http://support.sap.com/supportstandards>).
- 2.6.3. SAP sera réputée avoir respecté l'ENS pour Action corrective mentionné ci-dessus pour les incidents de Priorité 1 relatifs à un code spécifique du Client dès lors que SAP identifie les causes profondes possibles de l'incident et/ou de la défaillance affectant ledit code spécifique.
- 2.6.4. L'analyse des causes profondes en rapport avec un code spécifique ne comprend pas l'apport de rectifications, de solutions de contournement ou la résolution de l'incident affectant le code spécifique concerné, quel que soit l'auteur du développement dudit code du Client. Des corrections ou résolutions d'incident peuvent être apportées par SAP Innovative Business Solutions pour les Fonctionnalités concernées, moyennant la signature d'un contrat séparé.
- 2.7. Engagement de niveau de service Premium SAP
- 2.7.1. Un Engagement de niveau de service Premium SAP (ci-après, le ou les « **ENS Premium** ») est disponible en tant que composant des Services SAP ActiveAttention fournis aux clients abonnés à l'Annexe de maintenance SAP Enterprise Support du Contrat de droit d'utilisation ou en tant que composant des Services ActiveAttention. Les ENS Premium complètent les Engagements de niveau de service fournis en vertu de l'Annexe de maintenance SAP Enterprise Support du Contrat de droit d'utilisation en tant que composants des Services ActiveAttention.
- 2.7.2. Les ENS Premium suivants seront appliqués à tous les incidents du Client que SAP accepte comme étant d'un niveau de Priorité 2, 3 ou 4 (tels que définis dans la Note SAP 67739) et qui réunissent les conditions préalables spécifiées dans les présentes, pour les combinaisons d'installations, SID et numéros de système du Client indiquées dans le Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande. Lesdits ENS Premium prennent effet le premier Trimestre civil complet suivant la signature du Bon de commande.
- 2.7.2.1. ENS Premium pour les délais d'intervention initiaux :
- a) Incidents de niveau de Priorité 2 (« Élevée ») : SAP s'engage à répondre aux incidents de Priorité 2 dans un délai de 2 heures à compter de la réception par SAP desdits incidents (24 heures par jour, 7 jours par semaine). Un incident est de priorité 2 si les activités normales sont gravement affectées et que les tâches nécessaires ne peuvent pas être réalisées. De tels incidents sont généralement causés par un dysfonctionnement ou une défaillance de fonctions qui sont nécessaires pour exécuter les opérations et tâches susmentionnées.
 - b) Incidents de niveau de Priorité 3 (« Moyenne ») : SAP s'engage à répondre aux incidents de Priorité 3 dans un délai de 4 heures à compter de la réception par SAP desdits incidents pendant les Horaires locaux de bureaux. Un incident est de Priorité 3 si les activités normales sont affectées. De tels incidents sont généralement causés par un dysfonctionnement ou une défaillance de fonctions qui sont nécessaires pour exécuter les opérations susmentionnées.
 - c) Incidents de niveau de Priorité 4 (« Faible ») : SAP s'engage à répondre aux incidents de Priorité 4 dans un délai de 8 heures à compter de la réception par SAP desdits incidents pendant les Horaires locaux de bureaux. Un incident est de Priorité 4 si le problème signalé a peu ou pas d'effet sur les activités normales. De tels incidents sont généralement causés par un dysfonctionnement ou une défaillance de fonctions qui ne sont pas nécessaires au quotidien ou qui sont rarement utilisées.

2.7.2.2. ENS Premium relatif au délai d'intervention en cas d'action corrective des incidents de Priorité 2

SAP s'engage à fournir une solution, une solution de contournement ou un plan d'action (« **Action corrective** ») pour la résolution des incidents de Priorité 2 dans les 3 jours ouvrés suivant la réception par SAP d'un tel incident de Priorité 2 pendant les Horaires locaux de bureaux (« **ENS Premium pour action corrective des incidents de Priorité 2** »).

2.7.2.3. Si un plan d'action est soumis à titre d'Action corrective, ledit plan d'action comprendra :

- a) le statut du processus de résolution ;
- b) les prochaines étapes prévues, comprenant l'identification des employés SAP qui en sont responsables ;
- c) les actions requises de la part du Client pour aider le processus de résolution ;
- d) dans la mesure du possible, les dates prévues des actions de SAP ; et
- e) la date et l'heure de la prochaine mise à jour du statut de la part de SAP. Les mises à jour ultérieures comprendront une synthèse des actions entreprises jusqu'alors, les prochaines étapes prévues et la date et l'heure de la mise à jour suivante.

2.7.2.4. L'ENS Premium relatif au délai d'intervention en cas d'action corrective des incidents de Priorité 2 se rapporte uniquement au temps de traitement durant lequel l'incident est pris en charge par SAP (« **Délai de traitement** »). Le Délai de traitement ne comprend pas le temps au cours duquel l'incident porte le statut « Action client » ou « Solution proposée par SAP », étant entendu que :

- a) le statut « **Action client** » signifie que l'incident a été retransmis au Client pour qu'il le traite ; et
- b) le statut « **Solution proposée par SAP** » signifie que SAP a proposé une Action corrective comme précisé ci-dessus.

2.7.2.5. L'ENS Premium pour action corrective des incidents de Priorité 2 est réputé respecté si dans un délai de traitement de 3 jours ouvrés : SAP propose une solution, une solution de contournement ou un plan d'action ; ou si le Client accepte d'abaisser le niveau de priorité de l'incident.

2.7.3. Conditions préalables

2.7.3.1. Les ENS Premium sont appliqués uniquement lorsque les conditions préalables suivantes sont réunies concernant les incidents :

- a) Dans tous les cas, à l'exception de l'Analyse des causes profondes en rapport avec un code spécifique, telle que définie dans l'article 2.6 ci-dessus, les incidents se rapportent à des versions des Progiciels SAP auxquelles SAP a attribué le statut de livraison « livraison non restrictive ».
- b) Les incidents envoyés par le Client sont rédigés en anglais et envoyés via SAP Solution Manager Enterprise Edition, conformément à la procédure de connexion pour le traitement des incidents en vigueur, et contiennent les informations nécessaires (telles que précisées dans la Note SAP 16018 ou toute Note SAP future remplaçant la Note 16018), afin de permettre à SAP de donner suite à l'erreur signalée.
- c) Les incidents se rapportent à une version des Progiciels SAP bénéficiant d'une Maintenance de base ou d'une Maintenance étendue.

2.7.3.2. Concernant les incidents de Priorité 2, le Client doit respecter les conditions préalables suivantes :

- a) Le problème et son impact sur les activités sont décrits de façon suffisamment détaillée pour permettre à SAP d'évaluer le problème.
- b) Le Client met à disposition pour communiquer avec SAP, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, un interlocuteur parlant l'anglais et disposant d'une formation et de connaissances suffisantes pour aider à la résolution de l'incident de Priorité 2, conformément aux obligations mises à la charge du Client par les présentes.
- c) Un interlocuteur est mis à disposition par le Client pour mettre en place une connexion à distance au système concerné et pour fournir les données de connexion nécessaires à SAP.

2.7.4. Exclusions

Les incidents des types suivants sont exclus des ENS Premium :

- a) Les incidents qui concernent des éditions, versions et/ou fonctionnalités de Progiciels SAP développées spécifiquement pour le Client (notamment celles développées par SAP Innovative Business Solutions et/ou par une filiale de SAP), à l'exception des codes spécifiques réalisés avec l'environnement de développement SAP.
- b) Les incidents qui concernent des versions pays réalisées sous la forme d'add-ons, d'améliorations ou de modifications pour un partenaire sont expressément exclus, même lorsque lesdites versions pays ont été créées par SAP ou par une Société Affiliée de SAP.
- c) Si la cause à l'origine de l'incident n'est pas un dysfonctionnement mais une fonctionnalité manquante (« demande de développement ») ou si l'incident est considéré comme une demande de conseil.

2.7.5. Crédit de niveau de service

2.7.5.1. Il est entendu que SAP sera réputée avoir rempli les obligations qui lui incombent en vertu des ENS Premium susvisés si SAP respecte le délai et les conditions ci-dessus précisés dans 95 % des cas cumulés pour tous les ENS Premium au cours d'un Trimestre civil donné. Si le Client soumet moins de 20 incidents (cumulés pour tous les ENS Premium) dans le cadre des ENS Premium susmentionnés au cours d'un Trimestre civil donné pendant la Durée des Services ActiveAttention, SAP est réputée avoir rempli les obligations qui lui incombent en vertu des ENS Premium susmentionnés si SAP n'a pas dépassé le délai fixé pour plus d'un incident au cours du Trimestre civil concerné.

2.7.5.2. Sous réserve de l'article 2.7.5.1 ci-dessus, si les délais de l'ENS Premium ne sont pas respectés (chacun étant un « **Manquement à l'ENS Premium** »), les règles et procédures suivantes s'appliquent :

- a) Le Client doit informer SAP par écrit de tout Manquement à l'ENS Premium présumé.
- b) SAP s'engage à étudier de telles allégations et à fournir un rapport écrit permettant d'infirmer ou de confirmer la véracité des allégations du Client.
- c) Le Client doit fournir une assistance raisonnable à SAP afin de lui permettre de remédier aux problèmes ou corriger les processus l'empêchant de respecter l'ENS Premium concerné.
- d) Sous réserve du présent article 2.7.5 et si le rapport prouve qu'un Manquement à l'ENS Premium de la part de SAP a bien eu lieu, SAP applique un Crédit de niveau de service Premium (« **CNS Premium** ») à la facture suivante de paiement des Redevances des Services ActiveAttention envoyée au Client, égal à 0,25 % des Redevances des Services ActiveAttention dues par le Client pour le Trimestre civil applicable pour chaque Manquement à l'ENS Premium signalé et confirmé, ledit Crédit de niveau de service Premium étant soumis à un plafond par Trimestre civil de 5 % des Redevances des Services ActiveAttention du Client pour le Trimestre civil applicable.
- e) Le Client est tenu de demander à bénéficier d'un CNS Premium dans un délai d'1 mois après la fin du Trimestre civil au cours duquel le Manquement à l'ENS Premium est survenu.
- f) Aucun CNS Premium ne sera appliqué par SAP à moins que SAP ne reçoive de la part du Client une demande de CNS Premium fondée.
- g) Le CNS Premium décrit dans le présent article 2.7.5.2 constitue le recours unique et exclusif du Client à l'égard de tout Manquement à l'ENS Premium présumé ou réel.

2.8. Services SAP Accelerated Incident Management (« AIM »)

2.8.1. SAP fournira un accès à un interlocuteur parlant l'anglais nommé dans l'organisation de support SAP (le « **Gestionnaire de messages SAP** »), de 08 h 30 à 17 h 30 heure locale, du lundi au vendredi, sauf accord contraire convenu par écrit par les parties, pour assister le Client dans la maximisation du traitement des incidents de Priorité 1 et 2 définis dans le Contrat de maintenance SAP correspondant. L'affectation du Gestionnaire de messages SAP sera effectuée dans les 6 semaines qui suivent la signature du Bon de commande.

- 2.8.2. Le Gestionnaire de messages SAP fournit :
- a) un suivi du statut et de l'activité des incidents de Priorité 1 et 2 ;
 - b) un rapport sur les tendances concernant la situation des incidents du Client pour toutes les priorités des systèmes sélectionnés ;
 - c) une ou plusieurs session(s) d'amélioration des processus de gestion des incidents ; et
 - d) des réunions périodiques à distance avec le Client pour revoir le statut des incidents du Client.
- 2.8.3. En outre, SAP mettra à disposition du Client, au sein de l'organisation de support SAP, un gestionnaire de situations critiques qui aura la charge de coordonner et/ou d'assister à distance un interlocuteur désigné par le Client (l'« **Interlocuteur du Client** ») dans la gestion des incidents de Priorité 1. L'affectation du gestionnaire de situations critiques interviendra dans l'heure qui suit une demande du Client classée comme un incident de Priorité 1. Le gestionnaire de situations critiques affecté sera à la disposition de l'Interlocuteur du Client et sa mission se prolongera jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise :
- a) Résolution ou obtention d'une solution de contournement de l'incident de Priorité 1.
 - b) Abaissement du niveau de priorité de l'incident à un niveau inférieur à 1.
 - c) Accord des parties pour mettre fin à la mission de l'employé SAP affecté.
- 2.8.4. Les Services AIM s'appliqueront uniquement aux incidents qui se rapportent à une version des Progiciels SAP bénéficiant d'une Maintenance de base ou d'une Maintenance étendue.
- 2.8.5. Les Services AIM seront fournis uniquement pour les combinaisons d'installations, SID et numéros de système du Client et/ou les combinaisons d'installations, Services SAP Cloud et ID du locataire du Client identifiées dans le Périmètre des Services SAP ActiveAttention d'un Bon de commande. Le Client peut choisir les Services AIM pour les Services SAP Cloud identifiés dans la Note SAP 2649568.
- 2.8.6. Le Client peut désigner jusqu'à 3 interlocuteurs compétents parlant l'anglais (« **Interlocuteur(s) AIM du Client** ») et doit fournir les coordonnées des interlocuteurs (en particulier l'adresse e-mail et le numéro de téléphone) par lesquelles lesdits Interlocuteurs peuvent être contactés. Les Services AIM seront exclusivement fournis aux Interlocuteurs AIM du Client que ce dernier aura désignés.
- 2.8.7. Pour préparer la livraison des Services AIM, les Interlocuteurs AIM du Client et le Gestionnaire de messages SAP affecté organiseront conjointement une réunion de lancement.
- 2.9. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (« **Support IDP** »)
- Le Support IDP fournit des services de gestion des incidents, tels que définis dans l'Annexe 1 annexée aux présentes pour toutes les Fonctionnalités livrées au Client et acceptées par ce dernier, en vertu des Périmètres des Services SAP Innovative Business Solutions d'un Bon de commande spécifiés dans le Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande (ci-après, le/les « **Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s)** »), à l'exclusion des progiciels auxquels s'appliquent des contrats de support spéciaux (notamment, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises).

3. GESTION DES ENGAGEMENTS

- 3.1. Chaque partie doit désigner un Engagement Manager. L'Engagement Manager de SAP sera le FTQM affecté. L'Engagement Manager du Client devra parler anglais et être en mesure de prendre ou d'obtenir les décisions du Client qui s'avéreront nécessaires, dans des délais appropriés. Lesdits Engagement Managers doivent collaborer étroitement dans la gestion des dispositions prévues dans le Contrat. Les Services ActiveAttention réalisés par les employés SAP affectés seront planifiés en coordination avec l'Engagement Manager du Client.
- 3.2. En outre, les parties s'engagent à tenir des réunions de direction périodiques pendant la durée des Services ActiveAttention (les « **Réunions de direction** »). Lesdites Réunions de direction seront organisées au moins une fois par trimestre, à des dates et des horaires à convenir par les parties. Le but desdites Réunions de direction est de passer en revue, discuter et convenir ensemble des mesures ultérieures à prendre pour atteindre l'objectif des Services ActiveAttention, en fonction de leur statut alors en vigueur. Chaque réunion donnera lieu à un rapport d'avancement décrivant les points d'intérêt clés, ce qui peut comprendre sans s'y limiter les éléments suivants :

- a) L'évaluation de l'avancement du programme de Services ActiveAttention en fonction des domaines d'intérêt, des KPI et du plan de service pour les Services ActiveAttention
- b) L'identification des risques et/ou retards susceptibles de mettre en danger les performances de la solution progicielle SAP du Client, accompagnée de recommandations en faveur d'une atténuation des risques
- c) La mise en œuvre des recommandations émises par SAP
- d) L'échange sur des problèmes non résolus et des demandes de modification émanant de chacune des parties
- e) Tous détails pertinents relatifs à l'organisation et à la planification du projet

Un rapport sera préparé par l'Engagement Manager de SAP à l'issue de la réunion, et transmis à son homologue chez le Client en vue de sa vérification. Si l'Engagement Manager du Client n'émet pas de contestation écrite concernant ledit rapport dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de sa réception, en communiquant des demandes de modification spécifique, ledit rapport sera réputé confirmé par le Client. Les parties s'engagent à coopérer de bonne foi pour traiter toute demande de modification du rapport et aboutir à une version finale à approuver et à accepter.

3.3. Gouvernance des Services SAP Cloud

Si le Client souscrit l'offre SAP Preferred Care, édition cloud et/ou SAP Preferred Success, édition cloud, les Experts de support (tels que définis dans la Politique de maintenance pour les Services SAP Cloud) contribueront aux activités de gouvernance des Services ActiveAttention (à savoir, participation aux Réunions de direction, coordination des activités avec le ou les Engagement Managers désignés) décrites au présent article 3 pendant la durée desdits Services ActiveAttention et tant que le Client continuera de souscrire à l'offre SAP Preferred Care, édition cloud et/ou SAP Preferred Success, édition cloud.

- 3.4. La coopération d'un/de partenaire(s) de conseil tiers du Client (ci-après, le « **Partenaire du Client** ») est cruciale pour la réussite d'engagements de Services ActiveAttention individuels. Le Client s'engage à faire en sorte que ledit Partenaire du Client se conforme aux responsabilités du Client, à la présente DSA et à tout Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande, et coopère avec SAP, chaque fois que SAP émet une demande raisonnable en ce sens, afin que SAP puisse remplir ses obligations en vertu de la présente DSA et de tout Périmètre des Services ActiveAttention du Bon de commande.

4. EXIGENCES DU CLIENT

Afin de pouvoir bénéficier des Services ActiveAttention en vertu d'un Bon de commande, le Client doit :

- a) continuer à verser toutes les redevances de support dues en vertu du Contrat de droit d'utilisation (à savoir les redevances Enterprise Support ou Product Support for Large Enterprises) ;
- b) s'acquitter de toutes les autres obligations lui incombant en vertu du Contrat de droit d'utilisation, des Conditions Générales, du Bon de commande et du Périmètre des Services ActiveAttention ; et
- c) fournir une connectivité à distance et un accès aux données conformément à l'Annexe de maintenance.

5. DISPOSITIONS GENERALES

- 5.1. Les Ingénieurs Embedded affectés sont en droit de prendre leurs congés annuels normaux comme stipulé dans leur contrat de travail conclu avec SAP ou une autre Société Affiliée de SAP.
- 5.2. Pour assurer une communication efficace, la langue utilisée dans le cadre de la prestation des Services ActiveAttention sera l'anglais. Les informations pertinentes relatives aux Services ActiveAttention individuels seront communiquées aux employés de SAP en anglais.
- 5.3. Les employés de SAP affectés (y compris les Ingénieurs Embedded affectés) peuvent occasionnellement avoir à réaliser des activités liées aux Services ActiveAttention depuis des locaux appartenant à SAP.
- 5.4. Le périmètre des Services ActiveAttention fournis par SAP peut être modifié une fois par an par SAP, à tout moment, moyennant un préavis écrit de 90 jours, pour refléter le développement continu des Progiciels SAP et les avancées techniques réalisées, à condition que lesdites modifications de périmètre soient appliquées également aux autres clients SAP ayant acquis des Services ActiveAttention et situés au sein du Territoire, tel que défini dans le Contrat de droit d'utilisation SAP applicable. Si SAP exerce son droit de modifier le

périmètre conformément au présent article 5.4, et que lesdites modifications ne peuvent être acceptées par le Client, ce dernier est en droit de résilier le ou les Périmètres des Services ActiveAttention de tout Bon de commande affecté par lesdites modifications de périmètre, avec effet à l'issue de la période de 90 jours susmentionnée. Si le Client ne procède pas à la résiliation au cours de ladite période, les modifications sont réputées acceptées par le Client.

- 5.5. SAP se réserve le droit d'augmenter les redevances une fois par année civile, sous réserve de notification de ladite modification au Client moyennant un préavis écrit de 90 jours. Si SAP exerce son droit de modifier les redevances conformément à la phrase précédente, et que lesdites modifications ne peuvent être acceptées par le Client, ce dernier est en droit de résilier le ou les Périmètres des Services ActiveAttention de tout Bon de commande affecté par lesdites modifications des redevances, moyennant un préavis écrit de 30 jours à compter de la réception par le Client d'une notification écrite de SAP l'informant de ladite modification des redevances, avec effet à la fin de l'année civile alors en vigueur durant laquelle l'avis de modification des redevances est signifié. Si le Client ne procède pas à la résiliation au cours de ladite période, les modifications sont réputées acceptées par le Client.
- 5.6. Les Services ActiveAttention prendront fin à compter de la date :
- a) de toute résiliation de l'Annexe de maintenance en vertu du Contrat de droit d'utilisation ; ou
 - b) de toute modification de l'offre de maintenance SAP (à savoir, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) apportée à l'abonnement SAP Standard Support par le Client.

Annexe 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

La présente Annexe régit la prestation de Services SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions, tels que définis dans les présentes (ci-après, le « **Support IDP** »), pour toutes les Fonctionnalités telles que définies à l'article 1.3 ci-dessous, à l'exclusion des progiciels auxquels s'appliquent des contrats de support spéciaux (notamment, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises).

1. DEFINITIONS

- 1.1. « **Progiciel de base** » : dans le cadre de la présente Annexe, le terme « Progiciel de base » désigne le Progiciel SAP dont dépendent l'installation et l'utilisation des Fonctionnalités, et avec lequel les Fonctionnalités fonctionnent. Le Progiciel de base n'est pas concédé sous licence en vertu de la présente Annexe et doit faire l'objet d'une concession de licence par le biais d'un autre document.
- 1.2. « **Point de Communication Client** » : dans le cadre de la présente Annexe, le terme « Point de Communication Client » désigne un Centre d'Expertise Client certifié (« **COE Client** ») ou les employés du Client autorisés à demander des Services de Support IDP. Pour le COE Client, les termes et conditions pertinents de l'Annexe de maintenance s'appliquent. Si aucun COE Client n'est disponible, des employés autorisés à demander des Services de Support IDP doivent être désignés par le Client et les informations correspondantes doivent être communiquées à SAP par écrit.
- 1.3. « **Fonctionnalités** » : dans le cadre de la présente Annexe, le terme « Fonctionnalités » désigne le progiciel ou la fonctionnalité (et sa documentation) acquis(e) par le Client auprès de SAP en vertu du ou des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) spécifié(s) dans le Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande.
- 1.4. « **Système de production** » : dans le cadre de la présente Annexe, le terme « Système de production » désigne le système de production sur lequel les Fonctionnalités sont installées, qui est utilisé pour des opérations internes normales et sur lequel les données du Client sont enregistrées.
- 1.5. « **Progiciel SAP** » : dans le cadre de la présente Annexe, le terme « Progiciel SAP » désigne tout progiciel acquis sous licence par le Client auprès de SAP en vertu du Contrat de droit d'utilisation.

2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS

- 2.1. Le Support IDP fourni en vertu de la présente Annexe se limite aux Fonctionnalités livrées au Client, et acceptées par ce dernier, en vertu du ou des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) spécifié(s) dans un Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande. Les Services de Support IDP sont destinés à assurer le fonctionnement des Fonctionnalités avec les versions du Progiciel de base et les environnements informatiques définis dans le/les Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) correspondant(s) et la documentation associée.
- 2.2. Support IDP pour le/les Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) prévoyant que l'acceptation des Fonctionnalités par le Client interviendra pendant la Durée des Services ActiveAttention mentionnée dans un Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande : le Support IDP débutera le premier jour du mois suivant la signature par le Client d'un avenant au Bon de commande activant le Support IDP conformément au Périmètre des Services ActiveAttention d'un Bon de commande. Tout autre Progiciel SAP acquis par le Client en vertu du Contrat de droit d'utilisation est explicitement exclu des services de Support IDP fournis par SAP en vertu de la présente Annexe.
- 2.3. Le Support IDP est fourni durant les Horaires locaux de bureaux et comprend les éléments suivants :
 - a) Gestion des incidents par SAP pour les problèmes liés aux Fonctionnalités.
 - b) Correctifs ou corrections de code (par exemple, programme modifié ne reproduisant pas le dysfonctionnement mentionné), ou solutions de contournement ou plans d'action.

- c) Support Packages pour les Fonctionnalités : ensembles de corrections permettant de réduire l'effort d'implémentation des corrections ou des modifications individuelles devant être apportées aux fonctionnalités existantes. Lesdits Support Packages ne s'appliquent pas lorsque les Fonctionnalités se trouvent ou ont été développées sur un Système non productif du Client.

2.4. SAP désignera un interlocuteur au sein de l'organisation Innovative Business Solutions de SAP, qui traitera et coopèrera avec le Client au jour le jour sur les questions liées au Support IDP (le « **Responsable du Support IDP** »). Le Responsable du Support IDP s'acquittera des tâches suivantes dans le cadre de la prestation de services de Support IDP pour les Fonctionnalités :

- a) Mise en place et gestion du composant d'incidents du Client et de la/des file(s) d'attente d'incidents associée(s)
- b) Gestion de l'équipe de support interne de SAP Innovative Business Solutions affectée à la prestation du Support IDP en vertu des présentes
- c) Assistance fournie au TQM pour la coordination et l'intégration des Services ActiveAttention opportuns liés au Support IDP dans le cadre du plan de service pour les Services ActiveAttention
- d) Assistance fournie au TQM pour la coordination des prestations de services individuels au niveau du projet pour les Services ActiveAttention liés au Support IDP qui ont été inclus dans le plan de service pour les Services ActiveAttention
- e) Participation aux Réunions de direction sur des thèmes liés au Support IDP (par exemple, rapport sur les incidents du Client ; indication du statut des prestations de Services ActiveAttention liés au Support IDP)

3. **CONDITIONS PREALABLES DU CLIENT**

Afin de recevoir les services de Support IDP décrits dans la présente Annexe, le Client doit répondre aux exigences suivantes :

- a) Remplir les obligations qui lui incombent en vertu de la présente Annexe, du Bon de commande et du Contrat.
- b) Transmettre tous les incidents à SAP en anglais via l'infrastructure de support SAP existante et mise à la disposition du Client en vertu de l'Annexe de maintenance, en utilisant le composant d'incidents indiqué par SAP par écrit lors de l'acceptation des Fonctionnalités concernées. L'affectation par le Client d'un incident concernant les Fonctionnalités à un mauvais composant d'incidents peut retarder l'intervention de SAP pour ledit incident, SAP devant, dans une telle situation, déterminer et effectuer l'affectation appropriée. Le Client comprend et reconnaît que SAP doit en règle générale traduire les incidents qui ne sont pas en anglais avant de pouvoir les traiter, ce qui augmente le temps nécessaire à leur traitement.
- c) Le Client doit décrire la manière dont l'incident se manifeste et, parfois, démontrer ledit incident. Le Client doit aider SAP à analyser l'incident et apporter son assistance dans le cadre des services de Support IDP de SAP, si nécessaire en déployant ses propres employés.
- d) Le Client doit catégoriser chaque incident affectant les Fonctionnalités ou la documentation associée conformément à la Note SAP 67739.
- e) Le Client doit mettre à la disposition de SAP tous les documents concernant les altérations ou améliorations (à savoir, des Modifications ou Add-ons) effectuées par ou pour le Client, susceptibles de faciliter l'analyse de l'incident. Le Client doit également conserver des archives actualisées et adéquates sur de telles altérations et améliorations et permettre à SAP d'y accéder si nécessaire.
- f) Le Client est tenu d'appliquer aux Fonctionnalités tous les correctifs, corrections de code, solutions de contournement, Support Packages, etc. fournis par SAP en vertu de la présente Annexe.
- g) Le Client peut avoir à migrer vers la version la plus récente de son système d'exploitation et de sa base de données pour pouvoir bénéficier de services de Support IDP.

4. **MODIFICATIONS APORTEES AUX INFORMATIONS DU CLIENT, AUDIT**

4.1. Le Client s'engage à informer SAP dans un délai raisonnable de toute modification apportée par le Client aux installations des Fonctionnalités et à lui communiquer toute autre information pertinente sur son utilisation des Fonctionnalités.

- 4.2. Afin de contrôler le respect par le Client des dispositions de la présente Annexe, SAP est autorisée à contrôler de manière régulière la véracité des informations fournies par le Client.

5. TERMES ET CONDITIONS COMPLEMENTAIRES

- 5.1. Le Support IDP ici visé sera exécuté sur le Système non productif du Client sur lequel les Fonctionnalités ont été fournies au Client en vertu du ou des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) concerné(s). S'il existe un motif valable, et dans le respect des autres conditions préalables stipulées dans la présente Annexe, le Client peut demander et SAP peut accepter de fournir un Support IDP sur un autre Système non productif du Client en lieu et place du système mentionné dans les présentes, pour apporter le Support IDP concerné. Nonobstant ce qui précède, il incombe exclusivement au Client, quelles que soient les circonstances, d'appliquer le Support IDP fourni à ses Systèmes de production.
- 5.2. Si SAP fournit un progiciel tiers (Progiciel non SAP) au Client dans le cadre du ou des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) concerné(s), SAP n'est pas tenue de fournir des services de Support IDP pour ledit progiciel tiers, sauf accord contraire convenu séparément par écrit.
- 5.3. Les services de Support IDP sont fournis exclusivement via le Point de Communication Client qui doit prendre en charge chaque installation des Fonctionnalités couverte par la présente Annexe.
- 5.4. Les services de Support IDP prendront fin automatiquement à la même date que celle à laquelle prend fin la Maintenance de base ou la Maintenance étendue (si tant est que le Client ait bénéficié d'une Maintenance étendue) (tels que lesdits termes sont définis dans le document de SAP définissant sa stratégie de commercialisation, disponible sur la page www.support.sap.com/releasestrategy) pour le Progiciel de base.
- 5.5. Les redevances peuvent être modifiées dans les cas suivants :
- a) En cas de Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) à prix fixes, concernant le développement de Fonctionnalités recevant un Support IDP en vertu des présentes, pour refléter des modifications des redevances de développement au titre des Fonctionnalités recevant un Support IDP en vertu du/des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) applicable(s).
 - b) En cas de Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) aux prix en régie, concernant le développement de Fonctionnalités recevant un Support IDP en vertu des présentes, pour refléter une modification du calcul des Redevances, sur la base des redevances de développement totales (déplacements et frais inclus) payées par le Client à SAP au titre des Fonctionnalités recevant un Support IDP en vertu du/des Périmètre(s) des Services de Support IDP éligible(s) applicable(s) ou pendant la durée dudit/desdits Périmètre(s) des Services.