



## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS SAP ACTIVEATTENTION ("ASD")

Los Servicios SAP ActiveAttention pueden proporcionar conocimientos profesionales en el sitio o de forma remota para asistir al Cliente con la planificación, el control y el análisis de contratación de ActiveAttention, así como con la identificación de mejoras de negocio potenciales. También pueden brindar recomendaciones para una posible transformación de la arquitectura a fin de impulsar mejoras continuas en la línea de negocio del Cliente, o asistir al Cliente en la organización y operación de la infraestructura de la solución de SAP del Cliente, al ayudar con la transformación, la implementación, la actualización, la operación y los proyectos de innovación.

Los términos escritos con mayúscula inicial que se mencionan aquí y que no están definidos en el presente documento tendrán el mismo significado definido en el Contrato.

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. **"Trimestre Calendario"** se refiere al período de tres meses que finaliza, respectivamente, el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de un año calendario determinado.
- 1.2. **"Horario de Oficina Local"** se refiere a las horas laborales normales (de 08:00 a 18:00) en días hábiles normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede social de SAP. Con respecto al Acuerdo sobre el Nivel de Servicio de SAP o al Acuerdo sobre el Nivel de Servicio de SAP Premium solamente, según se define en el presente documento, ambas partes pueden acordar que una sede social distinta perteneciente a una de las Afiliadas de SAP sirva como referencia para fijar el Horario de Oficina Local.
- 1.3. **"Horario Normal Laboral"** se refiere a un período de 8 horas entre las 06:00 y las 20:00, de lunes a viernes, a menos que las partes acuerden otros términos por escrito.
- 1.4. **"Sistema de Producción"** se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para llevar a cabo operaciones empresariales internas del Cliente y en el que se registran los datos del Cliente.
- 1.5. **"Anexo de Soporte"** se refiere al anexo del Contrato de Licencia para soporte de SAP (es decir, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) que se encuentra vigente para el Software licenciado en virtud del Contrato de Licencia.
- 1.6. **"Asunto Pendiente Prioritario"** se refiere a los problemas o fallos identificados y priorizados conjuntamente por SAP y el Cliente de acuerdo con los estándares de SAP que:
  - a) ponen en peligro la entrada en productivo de un sistema de preproducción; o
  - b) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

### 2. SERVICIOS SAP ACTIVEATTENTION

SAP solamente entrega los Servicios SAP ActiveAttention (**"Servicios ActiveAttention"**) especificados en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention a un Formulario de Pedido que hace referencia a esta ASD. Las ofertas de servicios SAP ActiveAttention incluyen los siguientes componentes.

- 2.1. SAP Embedded Services
  - 2.1.1. SAP entrega servicios SAP Embedded Services como un equipo en sitio que consta de los recursos de soporte de SAP (**"Recursos Incorporados"**) identificados en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido que desempeña la función que se describe a continuación. Dichos Recursos Incorporados estarán disponibles en las ubicaciones del Cliente durante el Horario Laboral Normal durante la cuota de días por período de tiempo (**"Período"**) por Recurso Incorporado asignado durante el Período de Vigencia de los Servicios ActiveAttention, según lo especificado en el Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido (**"Cuota de Recursos Incorporados"**). La asignación de Recursos Incorporados ocurrirá en un plazo de 6 semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido. La Cuota de Recursos Incorporados no incluye licencia por vacaciones de los Recursos Incorporados asignados.
  - 2.1.2. Según la función, las actividades de los Recursos Incorporados asignados comprenderán una o alguna combinación de las siguientes áreas en la medida aplicable acordada por ambas partes:

2.1.2.1. Actividades del Gestor Base de Calidad Técnica de SAP (“**FTQM**”):

- a) Comprender la solución de Software de SAP y los procesos de negocio del Cliente
- b) Proporcionar asesoramiento, guía y asistencia en las siguientes áreas:
  - Gestión de riesgos técnicos/gestión de programas de proyectos complejos de implementación, actualización y transformación del Software del Cliente;
  - Preparación de una estrategia de release y actualización de SAP que esté alineada con la estrategia de tecnología de la información (TI) del Cliente;
  - Identificación de áreas para una posible reducción del costo total de las operaciones del Cliente y el potencial para la optimización (es decir, mejora continua) del Software de SAP del Cliente.
- c) Proporcionar transparencia al progreso de las áreas prioritarias, incluido un informe de estado de los indicadores de rendimiento clave (“**KPIs**”) acordados conjuntamente
- d) Desarrollar y actualizar los planes de contratación acordados de Servicios ActiveAttention específicos del Cliente
- e) Facilitar la puesta en práctica del plan de contratación de los Servicios ActiveAttention, incluida la coordinación de entregas de servicios individuales y la dotación de recursos de SAP

2.1.2.2. Actividades del Gestor de Calidad Técnica de SAP (“**TQM**”):

- a) Proporcionar asesoramiento, guía y asistencia en las áreas prioritarias acordadas:
  - Requisitos de soporte de SAP, procesos de soporte del Cliente y uso de herramientas de soporte de SAP (por ejemplo, SAP Note Assistant, SAP Notes Search y SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - Gestión de ciclo de vida de aplicaciones integradas de extremo a extremo
  - Validación integrada de las soluciones complejas del Cliente
  - Operación de la solución SAP de la manera más eficiente
  - Gestión de disponibilidad, supervisión y rendimiento de soluciones
  - Planes de mitigación de riesgos para problemas de mantenimiento críticos
  - Reducción o prevención de incidentes
- b) Realizar un seguimiento de la implementación por parte del Cliente de los planes de acción y las recomendaciones de SAP que derivan de la entrega de los SAP Expert Services en virtud del presente documento
- c) Proporcionar informes periódicos de estado y riesgos a nivel de gestión de proyectos del Cliente
- d) Ayudar al Cliente a coordinar, monitorear y reportar la mitigación de riesgos técnicos y los Asuntos Pendientes Prioritarios de SAP
- e) Gestionar niveles de calidad para los proyectos seleccionados de las áreas prioritarias

2.1.3. Todos los servicios SAP Embedded Services se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente. Las modificaciones en el alcance de los servicios SAP Embedded Services se realizarán previo contrato por escrito entre las partes. Dichas modificaciones en los servicios SAP Embedded Services se relacionarán, en todos los casos, solamente con los servicios SAP Embedded Services y no con otros tipos de servicios de SAP.

2.2. SAP Expert Services

2.2.1. SAP podrá proporcionar Servicios de Innovación, Salvaguarda, PaaS y DevOps, Ciberseguridad y Cumplimiento, Soporte para la Implementación, Planificación de Arquitectura, Diseño Conjunto o Soporte para Innovative Business Solutions (en conjunto, “**SAP Expert Services**”) durante el Horario Laboral Normal (a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito con anticipación) según lo determinen SAP y el Cliente en el plan de contratación de los Servicios ActiveAttention acordado para la cuota de días de SAP Expert Services por Período durante el Período de Vigencia de los Servicios ActiveAttention especificado en

el Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido (“**Cuota de Expert Services**”).

- 2.2.2. Dentro de la Cuota de Expert Services, el Cliente tendrá derecho a elegir cualquier SAP Expert Service estándar del portafolio de SAP Expert Services entonces vigente de SAP. Podrá encontrar una lista actual de SAP Expert Services en [www.sap.com/activeattention-service-list](http://www.sap.com/activeattention-service-list).
- 2.2.3. Para programar SAP Expert Services, el Cliente debe comunicarse con el FTQM asignado o el Recurso Incorporado designado. SAP requiere un tiempo de entrega mínimo de 5 semanas para programar solicitudes de entrega de servicios de SAP Expert Services. Si es razonablemente posible para SAP, los servicios SAP Expert Services también se pueden programar sobre la base de necesidades a corto plazo y de acuerdo con los requisitos que surjan del proyecto. SAP calculará los días estimados para un servicio de SAP Expert Services según la información y los requisitos del Cliente. Esta estimación incluirá actividades de preparación y procesamiento posterior. Los días utilizados para un servicio SAP Expert Service se deducirán de la Cuota de Expert Services, cuando corresponda. No se deducirá tiempo de la Cuota de Expert Services para tiempo de viaje. Si el Cliente pospone o cancela un servicio de SAP Expert Services ya solicitado con menos de 3 semanas de anticipación a la fecha de inicio del servicio, SAP podrá deducir los días de servicio ya prestados de la Cuota de Expert Services del Cliente.
- 2.2.4. El Cliente definirá un equipo de proyecto y se asegurará de que las personas de contacto relevantes estén disponibles durante las entregas de los servicios de SAP Expert Services individuales. Dichos equipos del proyecto del Cliente deben estar integrados por el Gerente de Proyectos de TI del Cliente, los propietarios de los procesos de negocio afectados, los administradores del sistema, los usuarios activos y las personas responsables de la implementación de los procesos de negocio principales correspondientes. La agenda requiere la participación de la totalidad o parte del equipo del proyecto del Cliente. Antes de la prestación de un Servicio de SAP Expert Services, los Gestores de Contratación:
  - a) acordarán una agenda más formal para el servicio de SAP Expert Service;
  - b) acordarán la implicación necesaria de los miembros del equipo del proyecto del Cliente;
  - c) identificarán cualquier Software de SAP como requisito previo para la prestación del Servicio de SAP Expert Services.
- 2.2.5. La categoría “Soporte para Innovative Business Solutions” de SAP Expert Services solo está disponible para las Características (como se define en el Documento Complementario 1) que están cubiertas por el Soporte IDP (descrito en la Sección 2.10 a continuación) como un componente de una contratación de Servicios ActiveAttention en un Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido.
- 2.3. SAP Expertise on Demand
  - 2.3.1. SAP Expertise on Demand (“**EoD**” o “**Servicios EoD**”) es un servicio remoto que proporciona recursos de SAP para satisfacer necesidades del Cliente en tareas con una duración de corto a mediano plazo (hasta un máximo de diez días de EoD de duración). Estas tareas apuntan a problemas técnicamente complejos o inusuales que generalmente están más allá de la experiencia del personal del Cliente, como: Modificaciones menores del Software de SAP, según se define en el Contrato de Licencia de SAP correspondiente; modificaciones de configuración menores del sistema de Software de SAP del Cliente; transferencia de conocimientos sobre Software de SAP y tareas similares. Los Servicios EoD no incluyen:
    - a) reacción a incidentes del Cliente, ya que están cubiertos por el Anexo de Soporte del Contrato de Licencia;
    - b) funciones desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions.
  - 2.3.2. Los Servicios EoD se proporcionarán durante el Horario Laboral Normal para la cuota de días de EoD por Período durante el Período de Vigencia de Servicios ActiveAttention especificado en el Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido (“**Cuota de EoD**”).
  - 2.3.3. Para contratar los Servicios EoD, el Cliente deberá enviar un caso de soporte en inglés a través de la infraestructura de soporte de SAP, en el que identificará la tarea y la información de soporte de la Tarea de EoD para la que el Cliente solicita la asistencia de SAP (“**Tarea de EoD**”). SAP analizará la solicitud de Tarea

de EoD del Cliente. SAP puede rechazar la Tarea de EoD que envía el Cliente si la solicitud no constituye una Tarea de EoD real en conformidad con esta Sección 2.3 o si la Tarea de EoD no puede llevarse a cabo debido a implicaciones técnicas o legales. En caso de que SAP pueda llevar a cabo la Tarea de EoD, SAP enviará un plan de acción al Cliente para completar la Tarea de EoD. Si el Cliente acepta un plan de acción y desea que SAP comience a trabajar, SAP deberá proporcionar una duración estimada (en horas, sujeto a una duración mínima de 4 horas para completar una Tarea de EoD aceptada) para el esfuerzo que se dedicará a dicha Tarea de EoD. Una vez que el Cliente haya aceptado la estimación, SAP comenzará a trabajar para completar la Tarea de EoD, en conformidad con el plan de acción. Las horas que se utilicen para realizar una Tarea de EoD aceptada se deducirán de la Cuota de EoD. Los Servicios EoD no se pueden utilizar para prestar los servicios de SAP Expert Services enumerados en la Sección 2.2 anterior.

2.3.4. SAP utilizará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con las solicitudes de Tareas de EoD enviadas por el Cliente; sin embargo, SAP no garantiza que pueda cumplir ni que cumplirá cada solicitud de Tarea de EoD que envíe el Cliente y SAP no tendrá responsabilidad alguna si no puede cumplir o no cumple con dicha solicitud de Tarea de EoD. SAP notificará al Cliente si no puede cumplir con una solicitud de Tarea de EoD. Si SAP comienza a trabajar en una Tarea de EoD y, luego, determina que no puede completar o que no completará dicha Tarea de EoD, SAP proporcionará al Cliente una explicación por escrito de los motivos de dicha acción.

## 2.4. Servicios SAP On-Call Duty

2.4.1. Los Servicios SAP On-Call Duty ofrecen al Cliente acceso remoto a una persona de contacto dentro de la organización de soporte de SAP para asistir al Cliente en sus procesos de negocio cruciales, a pedido. Dicho contacto de Servicios SAP On-Call Duty estará disponible para la cuota de sesiones de Servicios SAP On-Call Duty por Período durante el Período de Vigencia de Servicios ActiveAttention especificado en el Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido ("**Cuota de On-Call Duty**").

2.4.2. Una sesión de Servicios SAP On-Call-Duty tiene lugar:

- a) de lunes a domingo, a partir de las 08:00 y hasta las 20:00 del mismo día en el huso horario local del Cliente; o
- b) de lunes a domingo, a partir de las 20:00 y hasta las 08:00 del día siguiente en el huso horario local del Cliente

2.4.3. Para programar Servicios SAP On-Call Duty, el Cliente realizará una solicitud por escrito al TQM o al Recurso Incorporado designado. La programación de Servicios SAP On-Call Duty está sujeta a una notificación con 5 semanas de anticipación.

## 2.5. Acuerdo sobre el Nivel de Servicios de SAP

2.5.1. El Acuerdo sobre el Nivel de Servicio de SAP está disponible como un componente de la contratación de Servicios SAP ActiveAttention para clientes que se suscriben al Anexo de Soporte de Product Support for Large Enterprises ("**PSLE**") de SAP. Los Clientes bajo contrato con SAP para SAP Enterprise Support recibirán un SLA de acuerdo con estos términos.

2.5.2. Los siguientes compromisos del Acuerdo sobre el Nivel de Servicios ("**SLA**" o "**SLAs**") se aplicarán a todos los incidentes del Cliente que SAP acepte como Prioridad 1 o 2, y que cumplan con los requisitos previos especificados aquí, para las combinaciones de instalación, ID del sistema ("**SID**") y número de sistema del Cliente que se especifican en el Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido. Dichos SLAs entrarán en vigencia en el primer Trimestre Calendario completo posterior a la ejecución del Formulario de Pedido.

2.5.2.1. SLA de Tiempos de Respuesta Inicial:

- a) Incidentes de Prioridad 1 ("Muy alta"): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 1 dentro de 1 hora a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 1 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Se asigna la Prioridad 1 a un incidente si el problema tiene consecuencias muy graves sobre las transacciones empresariales normales y no se pueden ejecutar tareas empresariales urgentes

y críticas. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, fallas de las funciones centrales de SAP o Asuntos Pendientes Prioritarios. Para cada una de estas circunstancias, no hay solución alternativa disponible.

- b) Incidentes de Prioridad 2 ("Alta"): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 2 dentro de las 4 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 2 durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a un incidente si las transacciones empresariales normales se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones o tareas.

Para obtener más información sobre la asignación de niveles de prioridad, consulte la Nota SAP 67739, disponible en la Base de datos de Notas SAP en el sitio web de Soporte al Cliente de SAP en <http://support.sap.com/notes>.

#### 2.5.2.2. SLA para Tiempo de Respuesta de Acción Correctiva para incidentes de Prioridad 1

SAP proveerá una solución, una solución alternativa o un plan de acción ("**Medidas Correctivas**") para la resolución de un incidente de Prioridad 1 del Cliente dentro de las 4 horas a partir de la recepción de los incidentes de Prioridad 1 por parte de SAP (las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

#### 2.5.2.3. Si se entrega un plan de acción al Cliente como Medida Correctiva, dicho plan de acción incluirá:

- a) el estado del proceso de resolución;
- b) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de recursos de SAP responsables;
- c) las acciones del Cliente necesarias para respaldar el proceso de resolución;
- d) en la medida de lo posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y
- e) fecha y hora para la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los siguientes pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado.

#### 2.5.2.4. El SLA de Medidas Correctivas solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el incidente en SAP ("**Tiempo de Procesamiento**"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en el que el incidente tiene el estado "Acción del Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", mientras que:

- a) el estado "**Acción del Cliente**" significa que el incidente se entregó al Cliente; y
- b) el estado "**Solución Propuesta por SAP**" significa que SAP proporcionó una Medida Correctiva tal como se indica en este documento.

#### 2.5.2.5. El SLA de Medidas Correctivas se considerará cumplido si, en un plazo de 4 horas desde el tiempo de procesamiento, SAP propone una solución (estado "Solución Propuesta por SAP"), una solución alternativa o un plan de acción; o si el Cliente acuerda reducir el nivel de prioridad del incidente.

### 2.5.3. Requisitos Previos

#### 2.5.3.1. Los SLAs solo serán aplicables cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para todos los incidentes:

- a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 a continuación, los incidentes están relacionados con las versiones del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado "entrega sin restricciones".
- b) El Cliente envía los incidentes en inglés mediante el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el procedimiento entonces vigente de inicio de sesión para el procesamiento de incidentes, que contiene todos los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que sustituya a la Nota SAP 16018) para que SAP tome medidas sobre el incidente comunicado.
- c) Los incidentes están relacionados con la versión de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o el Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).

#### 2.5.3.2. Para los incidentes de Prioridad 1, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos previos:

- a) El problema y su impacto en el negocio se describen con suficiente detalle como para permitir que SAP evalúe el problema.
- b) Para las comunicaciones con SAP, el Cliente pone a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, una persona de contacto de habla inglesa con formación y conocimientos suficientes para ayudar a resolver el incidente de Prioridad 1 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento.
- c) Se proporciona una persona de contacto del Cliente para que abra una conexión remota al sistema y proporcione los datos de inicio de sesión necesarios a SAP.

#### 2.5.4. Exclusiones

Los siguientes tipos de incidentes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLAs:

- a) los incidentes relacionados con una release, una versión o funcionalidades del software desarrolladas específicamente para el Cliente (incluidos, entre otros, las desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions o por las subsidiarias de SAP) excepto para el código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP;
- b) los incidentes relacionados con versiones de países que se consideren complementos, mejoras o modificaciones de socios están expresamente excluidos, incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por un socio de SAP; y
- c) la causa principal detrás de un incidente no es una falla, sino una funcionalidad faltante (“solicitud de desarrollo”) o el incidente se atribuye a una solicitud de consultoría.

#### 2.5.5. Crédito del Nivel de Servicio

2.5.5.1. Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los SLAs, tal como se estableció anteriormente, al responder en el período de tiempo permitido en el 95% de los casos totales para todos los SLAs dentro del Trimestre Calendario. Si el Cliente envía menos de 20 incidentes (en total para todos los SLAs), conforme a los SLAs establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre Calendario durante el Período de Vigencia de Servicios ActiveAttention, SAP habrá cumplido con sus obligaciones, conforme a los SLAs establecidos anteriormente, si SAP no se excede del marco de tiempo establecido en el SLA en más de un incidente durante el Trimestre Calendario correspondiente.

2.5.5.2. Sujeto a la Sección 2.5.5.1 anterior, en caso de que los períodos de tiempo de los SLAs no se cumplan (cada uno considerado un **“Incumplimiento de SLA”**), se deberán aplicar las siguientes reglas y procedimientos:

- a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Incumplimiento de SLA.
- b) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que pruebe o desmienta la exactitud del reclamo del Cliente.
- c) El Cliente deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir cualquier problema o proceso que impida la capacidad de SAP de alcanzar los SLAs.
- d) Sujeto a esta Sección 2.5.5, si se prueba un Incumplimiento de SLA en función del informe, SAP aplicará un Crédito de Nivel de Servicio (**“SLC”**) a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente equivalente al 0,25% de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente para el Trimestre Calendario aplicable por cada Incumplimiento de SLA informado y probado, sujeto a un SLC máximo por Trimestre Calendario del 5% de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente para dicho Trimestre Calendario.
- e) El Cliente tiene la responsabilidad de notificar a SAP sobre cualquier SLC en un plazo de 1 mes posterior a la finalización del Trimestre Calendario en que se produce un Incumplimiento de SLA.
- f) No se aplicarán SLCs, a menos que SAP reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de SLC por parte del Cliente.
- g) El SLC establecido en la Sección 2.5.5,2 es el único y exclusivo recurso que tiene el Cliente respecto de cualquier Incumplimiento de SLA presunto o real.

#### 2.6. Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP

- 2.6.1. Para el código personalizado del Cliente desarrollado en el workbench de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de causas principales como soporte de elementos críticos y puede proporcionar guía para la resolución de incidentes, de acuerdo con los SLAs en las Secciones 2.5.2 aplicables para los incidentes de Prioridad 1 y Prioridad 2 relacionados con las combinaciones de instalación, SID y número de sistema del Cliente enumeradas en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido que son enviadas por el Cliente de acuerdo con la Sección 2.5.3 anterior.
- 2.6.2. Además de los requisitos previos para los SLAs mencionados en la Sección 2.5.3, para recibir el servicio de Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP, el código personalizado del Cliente debe estar documentado en conformidad con los estándares vigentes de SAP (para obtener más detalles, visite <http://support.sap.com/supportstandards>).
- 2.6.3. Se considerará que SAP cumplió con el SLA de Medidas Correctivas establecido anteriormente para los incidentes de Prioridad 1 relacionados con el código personalizado del Cliente si SAP identifica las posibles causas principales del incidente o la falla en el código personalizado del Cliente.
- 2.6.4. El Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP no incluye la provisión de correcciones, soluciones alternativas o resolución de incidentes para el código personalizado del Cliente, independientemente de quién haya creado el código personalizado del Cliente. Las correcciones o la resolución de incidentes de las Características pueden proporcionarse por SAP Innovative Business Solutions bajo un contrato separado.
- 2.7. Acuerdo sobre el Nivel de Servicios de SAP Premium
- 2.7.1. El Acuerdo sobre el Nivel de Servicio de SAP Premium (“**PSLA**” o “**PSLAs**”) está disponible como un componente de una contratación de Servicios SAP ActiveAttention para los clientes que se suscriben al Anexo de Enterprise Support de SAP de un Contrato de Licencia o como un componente de una contratación de Servicios ActiveAttention. Los PSLAs son adicionales a los Acuerdos sobre el Nivel de Servicio que se proporcionan en virtud de un Anexo de Enterprise Support de un Contrato de Licencia o como un componente de la contratación de Servicios ActiveAttention.
- 2.7.2. Los siguientes compromisos de PSLA se aplicarán a todos los incidentes del Cliente que SAP acepte como Prioridad 2, 3 o 4 (según se define en la Nota SAP 67739) y que cumplan con los requisitos previos especificados en el presente, para las combinaciones de instalación, SID y número de sistema del Cliente especificadas en el Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido. Dichos PSLAs entrarán en vigencia en el primer Trimestre Calendario completo posterior a la ejecución del Formulario de Pedido.
- 2.7.2.1. PSLA de Tiempos de Respuesta Inicial:
- Incidentes de Prioridad 2 (“Alta”): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 2 dentro de las 2 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 2 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Se asigna la Prioridad 2 a un incidente si las transacciones empresariales normales se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones o tareas.
  - Incidentes de Prioridad 3 (“Media”): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 3 dentro de las 4 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 3 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 3 a un incidente si las transacciones de negocio normales se ven afectadas. Este problema es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones.
  - Incidentes de Prioridad 4 (“Baja”): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 4 dentro de las 8 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 4 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 4 a un incidente si este tiene efectos mínimos o nulos sobre las transacciones de negocio normales. El problema surge de funciones incorrectas o inoperables que no se requieren a diario o que se usan con poca frecuencia.
- 2.7.2.2. PSLA para Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2

SAP proporcionará una solución, una solución alternativa o un plan de acción (“**Medida Correctiva**”) para la resolución de incidentes de Prioridad 2 dentro de los 3 días laborales a partir del momento en que SAP reciba dicho incidente de Prioridad 2 durante el Horario de Oficina Local (“**PSLA de Medidas Correctivas para Prioridad 2**”).

2.7.2.3. Si se entrega un plan de acción como Medida Correctiva, dicho plan de acción incluirá:

- a) el estado del proceso de resolución;
- b) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de recursos de SAP responsables;
- c) las acciones del Cliente necesarias para respaldar el proceso de resolución;
- d) en la medida de lo posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y
- e) fecha y hora para la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los siguientes pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado.

2.7.2.4. El PSLA de Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2 solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el incidente en SAP (“**Tiempo de Procesamiento**”). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en el que el incidente tiene el estado “Acción del Cliente” o “Solución Propuesta por SAP”, mientras que:

- a) el estado “**Acción del Cliente**” significa que el incidente se entregó al Cliente; y
- b) el estado “**Solución Propuesta por SAP**” significa que SAP proporcionó una Medida Correctiva tal como se indica en este documento.

2.7.2.5. Se considerará que se cumplió con los PSLAS de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2 si SAP propone una solución, una solución alternativa o un plan de acción dentro de los 3 días laborales de tiempo de procesamiento para incidentes de Prioridad 2; o si el Cliente acepta reducir el nivel de prioridad del incidente.

2.7.3. Requisitos Previos

2.7.3.1. Los PSLAs solo serán aplicables cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para los incidentes:

- a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 anterior, los incidentes están relacionados con las versiones del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado “entrega sin restricciones”.
- b) El Cliente envía los incidentes en inglés mediante SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el procedimiento entonces vigente de inicio de sesión para la gestión de incidentes, que contiene todos los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que sustituya a la Nota SAP 16018) para que SAP tome medidas sobre el incidente comunicado.
- c) Los incidentes están relacionados con la versión de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o el Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).

2.7.3.2. Para los incidentes de Prioridad 2, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos previos adicionales:

- a) El problema y su impacto en el negocio se describen con suficiente detalle como para permitir que SAP evalúe el problema.
- b) Para las comunicaciones con SAP, el Cliente pone a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, una persona de contacto de habla inglesa con formación y conocimientos suficientes para ayudar a resolver el incidente de Prioridad 2 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento.
- c) Se proporciona una persona de contacto del Cliente para que abra una conexión remota al sistema y proporcione los datos de inicio de sesión necesarios a SAP.

2.7.4. Exclusiones.

Los siguientes tipos de incidentes se ven excluidos de los PSLAs:

- a) los incidentes relacionados con una release, una versión o funcionalidades del Software de SAP desarrolladas específicamente para el Cliente (incluidas, entre otras, las desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions o por las subsidiarias de SAP) excepto para el código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP;
- b) los incidentes relacionados con versiones de países que se consideren complementos, mejoras o modificaciones de socios están expresamente excluidos, incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por un socio de SAP; y
- c) la causa principal detrás de un incidente no es una falla, sino una funcionalidad faltante (“solicitud de desarrollo”) o el incidente se atribuye a una solicitud de consultoría.

#### 2.7.5. Crédito del Nivel de Servicio

2.7.5.1. Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los PSLAs, tal como se estableció anteriormente, al responder en el período de tiempo permitido en el 95% de los casos totales para todos los PSLAs dentro del Trimestre Calendario. Si el Cliente envía menos de 20 incidentes (en total para todos los PSLAs), conforme a los PSLAs establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre Calendario durante el Período de Vigencia de Servicios ActiveAttention, SAP habrá cumplido con sus obligaciones, conforme a los PSLAs establecidos anteriormente, si SAP no se excede del marco de tiempo establecido en el PSLA en más de un incidente durante el Trimestre Calendario correspondiente.

2.7.5.2. Sujeto a la Sección 2.7.5.1 anterior, si los períodos de tiempo de los PSLAs no se cumplen (cada uno considerado un “**Incumplimiento de PSLA**”), se deberán aplicar las siguientes reglas y procedimientos:

- a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Incumplimiento de PSLA.
- b) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que pruebe o desmienta la exactitud del reclamo del Cliente.
- c) El Cliente deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir cualquier problema o proceso que impida la capacidad de SAP de alcanzar los PSLAs.
- d) Sujeto a esta Sección 2.7.5, si se prueba un Incumplimiento de PSLA en función del informe, SAP aplicará un Crédito de Nivel de Servicio Premium (“**PSLC**”) a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente equivalente al 0,25 % de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente para el Trimestre Calendario aplicable por cada Incumplimiento de PSLA informado y probado, sujeto a un PSLC máximo por Trimestre Calendario del 5 % de la Tarifa del Servicio ActiveAttention del Cliente para dicho Trimestre Calendario.
- e) El Cliente tiene la responsabilidad de notificar a SAP sobre cualquier PSLC en un plazo de 1 mes posterior a la finalización del Trimestre Calendario en que se produce un Incumplimiento de PSLA.
- f) No se aplicarán PSLCs, a menos que SAP reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de PSLC por parte del Cliente.
- g) El PSLC establecido en la Sección 2.7.5.2 es el único y exclusivo recurso que tiene el Cliente respecto de cualquier Incumplimiento de un PSLA presunto o real.

#### 2.8. Servicios SAP Accelerated Incident Management (“AIM”)

2.8.1. SAP proporcionará acceso a un contacto nombrado que hable inglés dentro de la organización de soporte de SAP (“**Gestor de Incidentes de SAP**”) entre las 08:30 y las 17:30 hora local, de lunes a viernes, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, para brindar soporte al Cliente en la optimización del procesamiento de incidentes de Prioridad 1 y Prioridad 2, según se define en el Contrato de Soporte de SAP correspondiente. La asignación del Gestor de Incidentes de SAP ocurrirá en un plazo de 6 semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido.

2.8.2. El Gestor de Incidentes de SAP proporciona:

- a) supervisión del estado y la actividad de los incidentes con Prioridad 1 y Prioridad 2;
- b) informe de tendencias sobre la situación del incidente del Cliente en todas las prioridades de incidente de los sistemas seleccionados;
- c) sesiones de empowering sobre los procesos de gestión de incidentes; y

- d) reuniones remotas periódicas con el Cliente para revisar el estado de los incidentes del Cliente.
- 2.8.3. Además, SAP pondrá a disposición un gestor de situaciones críticas dentro de la organización de soporte de SAP para coordinar o ayudar, de manera remota, al contacto de gestión designado del Cliente (“**Contacto del Cliente**”) con incidentes de Prioridad 1. La asignación de un gestor de situaciones críticas ocurrirá aproximadamente 1 hora después de la solicitud del Cliente documentada en un incidente de Prioridad 1. El gestor de situaciones críticas asignado estará disponible para el Contacto del Cliente y permanecerá en contacto hasta que ocurra alguna de las siguientes situaciones:
- a) la resolución o solución alternativa del incidente de Prioridad 1;
  - b) la reducción del nivel de prioridad del incidente a un nivel de prioridad distinto a Prioridad 1;
  - c) un acuerdo de las partes de desvincular a la persona de SAP asignada.
- 2.8.4. Los Servicios AIM solo se aplicarán a incidentes relacionados con la versión de un producto de Software de SAP que entren dentro del Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).
- 2.8.5. Los Servicios AIM se proporcionarán solo para las combinaciones de instalación, SID y número de sistema del Cliente seleccionadas, o combinaciones de instalación, Servicios de SAP Cloud e ID de arrendatario del Cliente especificadas en el Documento de Alcance de Servicios SAP ActiveAttention para un Formulario de Pedido. El Cliente puede seleccionar Servicios AIM para aquellos Servicios de SAP Cloud identificados en la Nota SAP 2649568.
- 2.8.6. El Cliente puede designar hasta 3 contactos calificados de habla inglesa (“**Contactos de AIM del Cliente**”) y tendrá que brindar detalles de los contactos (especialmente la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) mediante los cuales se pueda contactar al Contacto de AIM del Cliente. Los Servicios AIM se entregarán exclusivamente a los Contactos de AIM del Cliente asignados.
- 2.8.7. Para preparar la prestación de Servicios AIM, los Contactos de AIM del Cliente y el Gestor de Incidentes de SAP asignado deberán tener 1 reunión remota inicial.
- 2.9. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions (“**Soporte IDP**”)
- El Soporte IDP proporciona servicios de soporte de procesamiento de incidentes, según se describe en el Documento Complementario 1, que se adjunta al presente, para todas las Características entregadas al Cliente y aceptadas por él, según el Documento de Alcance de Desarrollo de SAP Innovative Business Solutions en virtud de un Formulario de Pedido que se especifica en el Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido (“**Documento de Alcance Apto para el Soporte IDP**”) sin incluir el software al que se aplican contratos de soporte especiales (lo que incluye, entre otros, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises).

### 3. GESTIÓN DE CONTRATACIONES

- 3.1. Cada parte designará a un Gerente de Contrataciones. El Gerente de Contrataciones de SAP será el FTQM asignado. El Gerente de Contrataciones del Cliente debe hablar en inglés y tener el poder para tomar las decisiones necesarias en nombre del Cliente o poner en práctica dichas decisiones sin una demora innecesaria. Dichos Gerentes de Contrataciones trabajarán en conjunto para administrar los términos del Contrato. Todos los Servicios ActiveAttention realizados por los recursos de SAP asignados se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente.
- 3.2. Además, las partes realizarán reuniones ejecutivas regulares durante el período de vigencia de los Servicios ActiveAttention (“**Reuniones Ejecutivas**”). Dichas Reuniones Ejecutivas se llevarán a cabo al menos una vez por trimestre en horas y fechas acordadas por ambas partes. El propósito de dichas Reuniones Ejecutivas es revisar, analizar y acordar si se necesitan medidas adicionales para alcanzar los objetivos de los Servicios ActiveAttention según el estado de los Servicios ActiveAttention entonces vigente. Cada reunión incluirá un informe del progreso de las áreas prioritarias clave, incluidos, entre otros, los siguientes puntos:
- a) una evaluación del progreso según el programa de Servicios ActiveAttention, en comparación con las áreas prioritarias clave acordadas, los KPIs y el plan de contratación de Servicios ActiveAttention;

- b) la identificación de riesgos o demoras que puedan afectar el rendimiento de la solución de Software de SAP del Cliente, incluidas las recomendaciones para la mitigación de riesgos;
- c) la implementación de recomendaciones;
- d) un debate sobre los problemas pendientes y cualquier solicitud de modificación de cualquiera de las partes;
- e) información detallada relevante con respecto a la organización y planificación del proyecto.

El Gerente de Contrataciones de SAP será el encargado de preparar el informe de la reunión y de reenviarlo al Gerente de Contrataciones del Cliente para su verificación. En el caso de que el Gerente de Contrataciones del Cliente no responda el informe por escrito dentro de los 30 días hábiles posteriores a la recepción de dicho informe mediante solicitudes de modificación específicas del informe, este se considerará confirmado por el Cliente. Las partes deberán cooperar de buena fe para resolver todas las solicitudes de modificación del informe y emitir las versiones finales para su aprobación y aceptación.

### 3.3. SAP Cloud Governance

Si el Cliente se suscribió a SAP Preferred Care, cloud edition o a SAP Preferred Success, cloud edition, los Expertos de Soporte (según se define en la Política de Soporte de Servicios de SAP Cloud) se incluirán en el control de gestión de contrataciones de Servicios ActiveAttention (es decir, participarán en Reuniones Ejecutivas, coordinarán actividades con los Gerentes de Contrataciones designados) que se describe en la Sección 3 de este documento durante el período de vigencia de los Servicios ActiveAttention y por el tiempo que el Cliente mantenga su suscripción a SAP Preferred Care, cloud edition o SAP Preferred Success, cloud edition.

- 3.4. La cooperación de los socios consultores de terceros del Cliente ("**Socios del Cliente**") es fundamental para el éxito de las contrataciones del Servicio ActiveAttention individuales. El Cliente garantizará que dicho Socio del Cliente cumplirá con las responsabilidades del Cliente, esta ASD y cualquier otro Documento del Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido y cooperará con SAP según lo requiera razonablemente SAP para que SAP cumpla con sus obligaciones en virtud de esta ASD y de cualquier Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido.

## 4. REQUISITOS DEL CLIENTE

Para recibir Servicios ActiveAttention en virtud de un Formulario de Pedido, el Cliente debe:

- a) seguir pagando todas las tarifas de soporte (es decir, Tarifas de Enterprise Support o Tarifas de Product Support for Large Enterprises) en virtud del Contrato de Licencia;
- b) cumplir de cualquier otro modo sus obligaciones en virtud del Contrato de Licencia, los TCG, el Formulario de Pedido y el Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention;
- c) proporcionar conectividad remota y acceso a los datos de acuerdo con el Anexo de Soporte.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los Recursos Incorporados asignados tendrán derecho a la licencia anual normal por vacaciones, tal como se establece en su contrato de trabajo con SAP u otra Afiliada de SAP.
- 5.2. Para garantizar la comunicación eficiente, el idioma para la entrega de los Servicios ActiveAttention será el inglés. La información relevante relacionada con los Servicios ActiveAttention individuales se proporcionará a los Recursos de SAP en inglés.
- 5.3. Ocasionalmente, los recursos de SAP asignados (incluidos los Recursos Incorporados asignados) pueden realizar actividades de Servicios ActiveAttention en virtud del presente desde una oficina de SAP.
- 5.4. SAP puede modificar anualmente el alcance de los Servicios ActiveAttention ofrecidos, en cualquier momento, mediante una notificación por escrito enviada con 90 días de anticipación para reflejar el desarrollo continuo del Software de SAP y los avances técnicos, y siempre que dichas modificaciones en el alcance de los Servicios ActiveAttention se apliquen a clientes de SAP que se encuentren en una situación similar y que se suscriban a los Servicios ActiveAttention en el Territorio, según se defina en el Contrato de Licencia de SAP correspondiente. En caso de que SAP ejerza su opción de modificar el alcance de acuerdo con esta

Sección 5.4, y dichas modificaciones no sean aceptables para el Cliente, el Cliente tiene derecho a terminar los Documentos de Alcance de Servicios ActiveAttention para cualquier Formulario de Pedido afectado por dichas modificaciones del alcance con efecto al vencimiento de este período de 90 días. Si el Cliente no los termina en ese período, se considerará que el Cliente ha aceptado las modificaciones.

- 5.5. Las tarifas están sujetas a modificación una vez durante un año calendario mediante una notificación por escrito enviada con 90 días de anticipación al Cliente. En caso de que SAP ejerza su opción de modificar las tarifas de acuerdo con la oración anterior, y dichas modificaciones no sean aceptables para el Cliente, el Cliente tiene derecho a terminar los Documentos de Alcance de Servicios ActiveAttention para cualquier Formulario de Pedido afectado por dicha modificación de las tarifas con una notificación enviada en un plazo de 30 días a partir de la recepción por parte del Cliente de la notificación de SAP de dicha modificación de las tarifas, con efecto después del final del año calendario entonces vigente en el que se proporciona dicha notificación de modificación de las tarifas. Si el Cliente no los termina en ese período, se considerará que el Cliente ha aceptado las modificaciones de la tarifa.
- 5.6. Los Servicios ActiveAttention caducarán en la misma fecha en que ocurra:
- a) cualquier terminación del Anexo de Soporte en virtud del Contrato de Licencia; o
  - b) cualquier modificación del Cliente en la suscripción a su soporte de SAP (es decir, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) de SAP Standard Support.

## Documento Complementario 1

### SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Este Documento Complementario rige la provisión de SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions, tal como se define en el presente documento (“**Soporte IDP**”) para todas las Características, según la definición del punto 1.3 a continuación, sin incluir el software al que se apliquen contratos de soporte especiales (que incluye, entre otros, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises).

#### 1. DEFINICIONES

- 1.1. “**Software Base**”: a los fines de este Documento Complementario, “Software Base” se refiere al Software de SAP del que dependen la instalación y el uso de las Características, y sobre el que operan. El Software Base no cuenta con licencia en virtud de este Documento Complementario y debe adquirirse por separado.
- 1.2. “**Punto de Comunicación del Cliente**”: a los fines de este Documento Complementario, “Punto de Comunicación del Cliente” se refiere a un Customer Center of Expertise (“**Customer COE**”) certificado o a los empleados del Cliente con derecho a solicitar servicios de Soporte IDP. Para el Customer COE, se aplican los términos y las condiciones relevantes del Anexo de Soporte. Si no hay un Customer COE disponible, el Cliente debe indicar a SAP por escrito cuáles son los empleados con derecho a solicitar servicios de Soporte IDP.
- 1.3. “**Características**”: a los fines de este Documento Complementario, “Características” se refiere al software o la funcionalidad y su documentación que el Cliente compró a SAP en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP, que se enumeran en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido.
- 1.4. “**Sistema de Producción**”: a los fines de este Documento Complementario, “Sistema de Producción” se refiere a un sistema activo en el que se instalan las Características que se utilizan para las operaciones comerciales normales y en el que se registran los datos del Cliente.
- 1.5. “**Software de SAP**”: a los fines de este Documento Complementario, “Software de SAP” se refiere a todo el software licenciado por el Cliente de SAP en virtud del Contrato de Licencia.

#### 2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS

- 2.1. El Soporte IDP proporcionado en virtud de este Documento Complementario está limitado a las Características entregadas al Cliente y aceptadas por este, en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP enumerados en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido. Los servicios de Soporte IDP admiten la funcionalidad de las Características con las versiones del Software Base en el entorno de tecnología de la información (“**TI**”), tal como se define en los correspondientes Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP y la documentación asociada.
- 2.2. El Soporte IDP para los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP, en el que la aceptación por parte del Cliente de las Características se producirá durante el Período de Vigencia de los Servicios ActiveAttention de un Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido, comenzará el primer día del mes siguiente a la ejecución de un acuerdo modificadorio del Cliente en el Formulario de Pedido que active el Soporte IDP en virtud del Documento de Alcance de Servicios ActiveAttention para un Formulario de Pedido. El resto del Software de SAP licenciado por el Cliente conforme al Contrato de Licencia está explícitamente excluido de los servicios de Soporte IDP proporcionados en virtud de este Documento Complementario.
- 2.3. El Soporte IDP se proporciona durante el Horario de Oficina del Soporte IDP e incluye lo siguiente:
  - a) procesamiento de incidentes por SAP para problemas relacionados con las Características;
  - b) parches o correcciones de código (como programas alterados que no reproducen el funcionamiento incorrecto al que se hace referencia), soluciones alternativas o planes de acción;

- c) paquetes de soporte para las Características (paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas o modificaciones a la funcionalidad existente). Esto no se aplica en casos en los que las Características son o fueron desarrolladas en el Sistema de No Producción del Cliente.

2.4. Para la operación y cooperación diarias en problemas con el Soporte IDP, SAP nombrará a una persona de contacto para el Cliente dentro de la organización de SAP Innovative Business Solutions (el “**Gerente de Prestación de Soporte IDP**”). El Gerente de Prestación de Soporte IDP realizará las siguientes tareas en relación con la prestación del Soporte IDP para las Características:

- a) configuración y gestión del componente de incidentes del Cliente y las colas de incidentes asociadas;
- b) gestión del equipo de soporte interno de SAP Innovative Business Solutions asignado para proporcionar Soporte IDP según se expresa a continuación;
- c) soporte para el Gestor de Calidad Técnica en la coordinación e inclusión de los Servicios ActiveAttention adecuados relacionados con el Soporte IDP en el plan de contratación de los Servicios ActiveAttention;
- d) soporte para el Gestor de Calidad Técnica en la coordinación de las prestaciones de servicios individuales en el ámbito del proyecto para los Servicios ActiveAttention relacionados con el Soporte IDP que hayan sido incluidos en el plan de contratación de Servicios ActiveAttention;
- e) participación en las Reuniones Ejecutivas para tratar temas relacionados con el Soporte IDP (por ejemplo, informe sobre los incidentes del Cliente, estado de las prestaciones de Servicios ActiveAttention relacionadas con el Soporte IDP).

### 3. REQUISITOS PREVIOS DEL CLIENTE

Para recibir servicios de Soporte IDP tal como se describe en este Documento Complementario, el Cliente deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) cumplir con sus obligaciones en virtud de este Documento Complementario, el Formulario de Pedido y el Contrato;
- b) transmitir todos los incidentes a SAP en inglés a través de la infraestructura de soporte entonces vigente de SAP, puesta a disposición del Cliente en virtud del Anexo de Soporte mediante el componente de incidentes proporcionado por SAP por escrito tras la aceptación de las Características aplicables. Si el Cliente no asigna un incidente relacionado con las Características al componente de incidentes correcto, la respuesta de SAP al incidente puede verse demorada mientras SAP determina y realiza la asignación adecuada. El Cliente comprende y reconoce que SAP normalmente tiene que traducir los incidentes que no se encuentran en inglés para poder procesarlos, lo que aumenta el tiempo necesario para procesar el incidente.
- c) El Cliente describirá cómo se presenta el incidente; en algunos casos, el Cliente puede tener que demostrar el incidente. El Cliente ayudará a SAP a analizar el incidente, brindará respaldo a los servicios de Soporte IDP de SAP y, de ser necesario, pondrá a disposición a sus propios empleados para estos propósitos.
- d) El Cliente clasificará cada incidente en las Características o la documentación relacionada de acuerdo con la Nota SAP 67739.
- e) El Cliente debe poner a disposición de SAP todos los documentos relacionados con alteraciones y mejoras (por ejemplo, Modificaciones o Add-Ons) realizados por o para el Cliente que contribuyan al análisis del incidente. El Cliente también debe mantener registros actualizados y pertinentes de dichas alteraciones y mejoras y proporcionar a SAP acceso a estos en caso de ser necesario.
- f) El Cliente debe aplicar a las Características todas las correcciones de códigos, parches, soluciones alternativas, paquetes de soporte, etc. proporcionados por SAP en virtud de este Documento Complementario.
- g) Es posible que el Cliente deba realizar una actualización a versiones más recientes de sus sistemas operativos y bases de datos para poder recibir servicios de Soporte IDP.

#### **4. CAMBIOS EN LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE, AUDITORÍA**

- 4.1. El Cliente acepta informar a SAP sin demora innecesaria acerca de cualquier modificación en las instalaciones de las Características y proporcionar cualquier otra información relevante vinculada al uso de las Características.
- 4.2. Para verificar el cumplimiento de los términos de este Documento Complementario, SAP tendrá derecho a controlar periódicamente la exactitud de la información que proporcionó el Cliente.

#### **5. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES**

- 5.1. El Soporte IDP se proporcionará en el Sistema de No Producción del Cliente en casos en los que las Características se hayan proporcionado al Cliente en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP correspondientes. Por una causa razonable y en consideración de todos los otros requisitos previos de este Documento Complementario, el Cliente puede solicitar y SAP puede aceptar proporcionar el Soporte IDP en otro Sistema de No Producción del Cliente para la provisión respectiva del Soporte IDP. Sin perjuicio de lo anterior, es siempre responsabilidad exclusiva del Cliente aplicar el Soporte IDP proporcionado a sus Sistemas de Producción.
- 5.2. En caso de que SAP proporcione software de terceros (Software no perteneciente a SAP) al Cliente en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP correspondientes, SAP no proporcionará Soporte IDP en dicho software de terceros, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.
- 5.3. El Soporte IDP se proporciona exclusivamente al Punto de Comunicación del Cliente, que debe dar soporte a cada instalación de Características cubierta por este Documento Complementario.
- 5.4. El Soporte IDP concluirá automáticamente el mismo día en que termine el Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance), en caso de que el Cliente se haya suscrito al Mantenimiento Extendido, según los términos definidos en el documento de Estrategia de Versiones de SAP en [www.support.sap.com/releasestrategy](http://www.support.sap.com/releasestrategy) para el Software Base.
- 5.5. Las tarifas están sujetas a cambios:
  - a) en el caso de la tarifa fija de los Documentos de Alcance Aptos del Soporte IDP para el desarrollo de las Características que reciben el Soporte IDP en virtud del presente, a fin de reflejar los cambios en las tarifas de desarrollo para las Características que reciben Soporte IDP en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP aplicables;
  - b) en el caso de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP de tiempo y materiales para el desarrollo de las Características que reciban el Soporte IDP que se menciona en este documento, a fin de reflejar un cálculo revisado de la Tarifa basado en las tarifas de desarrollo (incluidos los gastos y viajes) pagadas por el Cliente a SAP por las Características que reciben el Soporte IDP en virtud de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP aplicables o durante el período de vigencia de los Documentos de Alcance Aptos para el Soporte IDP aplicables.