



## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SAP MAXATTENTION ("MSD")

Os Serviços SAP MaxAttention podem fornecer conhecimento profissional presencial e/ou remotamente para auxiliar o Cliente no planejamento do MaxAttention, na governança, na análise e na identificação de potenciais melhorias, roadmaps, além de consultoria sobre tecnologias inovadoras e arquitetura de solução, impulsionando a melhoria contínua das linhas de negócio do Cliente e/ou para ajudar o Cliente a lidar com a orquestração e as operações da estrutura de solução da SAP do Cliente, oferecendo suporte a transformação, implementação, upgrade e projetos de operações e inovação.

Os termos iniciados com letras maiúsculas e aqui mencionados, mas não definidos, terão o mesmo significado definido no Contrato.

### 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **"Trimestre Civil"** significa o período de três meses que se encerra respectivamente em 31 de março, 30 de junho, 30 de setembro e 31 de dezembro de qualquer ano civil.
- 1.2. **"Horário de Expediente Local"** significa horário habitual de trabalho (das 8h às 18h) em dias úteis normais, de acordo com os feriados públicos aplicáveis, tal como praticado na sede da SAP. Exclusivamente em relação ao Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement) da SAP e/ou ao SAP Premium Service Level Agreement aqui definidos, as partes poderão acordar uma sede diferente, ou seja, uma das Afiliadas SAP, cujo Horário de Expediente Local servirá de referência e será aplicado.
- 1.3. **"Horário Normal de Expediente"** significa um período de oito (8) horas entre 6h e 20h, de segunda à sexta-feira, salvo se definido de outra forma de comum acordo entre as partes.
- 1.4. **"Sistema de Produção"** significa um sistema de produção da SAP usado para realizar operações de negócio internas do Cliente, no qual são gravados os dados do Cliente.
- 1.5. **"Cronograma de Suporte"** significa cronograma de suporte da SAP (ou seja, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) do Contrato de Licenciamento, válido para o Software licenciado nos termos do Contrato de Licenciamento.
- 1.6. **"Problema de Alta Criticidade" (Top Issue)** significa falhas e/ou problemas identificados e priorizados pela SAP e pelo Cliente de acordo com os padrões da SAP que:
  - a) colocam em risco a entrada em operação (Go-Live) de um sistema pré-produtivo; ou
  - b) têm impacto significativo na atividade empresarial em um sistema de produção.

### 2. SERVIÇOS SAP MAXATTENTION

A SAP fornece apenas os Serviços SAP MaxAttention ("**Serviços MaxAttention**") especificados em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido referente a esta MSD. Os Serviços SAP MaxAttention contêm estes componentes.

#### 2.1. Serviços SAP Embedded

- 2.1.1. A SAP fornece os Serviços SAP Embedded como uma equipe presencial composta de recursos de suporte ("**Recursos Embedded**") da SAP, identificados em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido desempenhando a função descrita a seguir. Os Recursos Embedded serão disponibilizados nos locais do Cliente durante o Horário Normal de Expediente durante a quota de dias por período de tempo ("**Período**") por Recurso Embedded atribuído durante o Prazo dos Serviços MaxAttention, conforme especificado no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido ("**Quota de Recursos Embedded**"). A atribuição de Recursos Embedded ocorrerá em até 6 (seis) semanas após a assinatura do Formulário de Pedido. A Quota de Recursos Embedded não inclui férias dos Recursos Embedded atribuídos.
- 2.1.2. Dependendo da função, as atividades do Recurso Embedded atribuído compreenderão uma ou qualquer combinação das seguintes áreas na medida aplicável nos termos mutuamente acordados entre as partes:
  - 2.1.2.1. Atividades do SAP Lead Technical Quality Manager ("**LTQM**"):

- a) Entender a solução do Software Licenciado pela SAP, os processos de negócio e a direção estratégica do Cliente
- b) Oferecer orientação, recomendação e auxílio estratégico nestas áreas:
  - Gerenciamento de riscos técnicos/administração de programas de projetos complexos de implementação, upgrade e transformação do Software do Cliente
  - Estratégia de upgrade e versão da SAP, alinhada à estratégia de tecnologia da informação (TI) do Cliente
  - Identificação de áreas para potencial redução do custo operacional total do Cliente e potencial para otimização (ou seja, melhoria contínua) do Software Licenciado pela SAP do Cliente
- c) Proporcionar transparência para o progresso da área de foco, incluindo indicadores-chave de desempenho ("**KPIs**") mutuamente acordados
- d) Desenvolver e manter planos de projeto mutuamente acordados de Serviços MaxAttention específicos do Cliente
- e) Facilitar o desempenho do plano de projeto dos Serviços MaxAttention, incluindo a coordenação de entregas individuais do serviço e da equipe de recursos da SAP
- f) Auxiliar o Cliente na definição de requisitos e estratégias para processos operacionais principais operando no Software Licenciado pela SAP
- g) Auxiliar o Cliente na coordenação, rastreamento e geração de relatórios sobre a redução de riscos técnicos da SAP e Problemas de Alta Criticidade no nível executivo do Cliente

#### 2.1.2.2. Atividades do SAP Technical Quality Manager ("**TQM**"):

- a) Fornecer conselhos, orientações e assistência com as áreas de foco acordadas:
  - Requisitos de suporte da SAP, processos de suporte do Cliente e uso das ferramentas de suporte da SAP (por exemplo, SAP Note Assistant, SAP Notes Search e SAP Solution Manager Enterprise Edition)
  - Gerenciamento do ciclo de vida de aplicativos integrados de ponta a ponta
  - Validação de integração de soluções complexas do Cliente
  - Operação eficiente da solução SAP
  - Inovação acelerada de soluções personalizadas e prototipagem rápida
  - Gestão de disponibilidade, monitoramento e desempenho da solução
  - Planos de redução de riscos de problemas críticos de manutenção
  - Redução e/ou prevenção de incidentes
- b) Monitorar a implementação pelo Cliente das recomendações e dos planos de ação da SAP decorrentes da entrega dos Serviços SAP Expert nos termos aqui previstos
- c) Fornecer relatórios periódicos de status e risco no nível de gerenciamento de projetos do Cliente
- d) Gerenciar cancelas de qualidade (quality gates) para projetos de área específica selecionados

#### 2.1.2.3. Atividades do SAP Enterprise Architect ("**EA**"):

- a) Compreender a solução do Software Licenciado pela SAP do Cliente, seus processos de negócio e a direção estratégica para auxiliar o Cliente a desenvolver um design de arquitetura futura combinando cenários de nuvem pública/privada e on-premise
- b) Alinhar a estratégia de arquitetura do Cliente e seus roadmaps com as soluções SAP e a estratégia de plataformas
- c) Oferecer orientação, recomendação e auxílio nestas áreas:
  - Arquitetura para programas essenciais
  - Documentação de estrutura de sistema, incluindo arquitetura de solução, aplicativo, dados e integração

- Criação de um quadro de governança de arquitetura pelo Cliente
- d) Suporte ao LTQM para facilitar, quando apropriado, o desempenho dos Serviços SAP Expert, incluindo a coordenação de entregas de serviço individual e a atribuição de recursos da SAP
- e) Auxiliar o Cliente na coordenação, no monitoramento e na informação de bloqueios na arquitetura da SAP, pontos problemáticos e mitigação
- 2.1.3. Todos os Serviços SAP Embedded Support serão coordenados com o Gerente de Projeto do Cliente. Modificações no escopo dos Serviços SAP Embedded poderão ser feitas se mutuamente acordadas por escrito entre as partes. Qualquer modificação feita nos Serviços SAP Embedded será, em qualquer circunstância, relacionada exclusivamente aos Serviços SAP Embedded e a nenhum outro tipo de serviço da SAP.
- 2.2. SAP Expert Services
- 2.2.1. A SAP pode fornecer os Serviços Innovation, Co-Design, Planejamento da Arquitetura, Suporte à Implementação, Segurança Cibernética e Compliance, PaaS e DevOps, Proteção, Operações de Ponta a Ponta e/ou serviços Innovative Business Solutions Support (coletivamente "**Serviços SAP Expert**") durante o Horário Normal de Expediente (salvo se de outra forma acordado por escrito pelas partes), conforme venha a ser determinado pela SAP e pelo Cliente no plano de projeto dos Serviços MaxAttention, para a quota de dias dos Serviços SAP Expert por Período durante o Prazo dos Serviços MaxAttention especificado no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido ("**Quota dos Serviços Expert**").
- 2.2.2. Na Quota dos Serviços Expert, o Cliente terá direito a escolher qualquer Serviço SAP Expert padrão do portfólio dos Serviços SAP Expert em vigor. Uma lista contendo os Serviços SAP Expert está disponível em <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.
- 2.2.3. Para programar os Serviços SAP Expert, o Cliente deverá contatar o LTQM atribuído ou o Recurso Embedded designado. A SAP exige um tempo mínimo de espera de cinco (5) semanas para programar as solicitações de entrega do Serviço SAP Expert. Quando razoavelmente possível para a SAP, ela poderá programar os Serviços SAP Expert com base nas necessidades de curto prazo e de acordo com os requisitos decorrentes do projeto. A SAP calculará o número de dias estimado para um Serviço SAP Expert solicitado, com base nas informações e necessidades do Cliente. A estimativa considerará inclusive as atividades de preparação e pós-processamento. Os dias usados para um serviço SAP Expert serão deduzidos da Quota dos Serviços Expert, quando aplicável. O tempo gasto em viagem não será deduzido da Quota dos Serviços Expert. Se o Cliente adiar ou cancelar qualquer Serviço SAP Expert já solicitado, menos de 3 (três) semanas antes da data de início do Serviço SAP Expert, a SAP poderá deduzir os dias já trabalhados da Quota dos Serviços Expert do Cliente.
- 2.2.4. O Cliente deverá definir uma equipe de projeto e assegurar a disponibilidade da pessoa de contato relevante durante a entrega de cada Serviço SAP Expert. A equipe de projeto do Cliente deverá ser composta de Gerente de Projeto de TI do Cliente, responsáveis pelos processos de negócio relevantes, administradores do sistema, usuários ativos e responsáveis pela implementação dos respectivos processos de negócio principais. A agenda requer a participação de alguns ou de todas as equipes de projeto do Cliente. Antes da entrega de um Serviço SAP Expert, os Gerentes de Projeto devem:
- a) definir uma agenda mais formal para o Serviço SAP Expert;
  - b) o envolvimento exigido dos membros da equipe de projeto do Cliente; e
  - c) identificar todos os pré-requisitos do Software Licenciado pela SAP para a execução do Serviço SAP Expert.
- 2.2.5. A categoria "Innovative Business Solutions Support" do SAP Expert Services está disponível somente para os Recursos (conforme definido no Documento 1) coberto pelo Suporte IDP (descrito na Cláusula 2.10 abaixo) como um componente do projeto dos Serviços MaxAttention em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido.
- 2.3. SAP Expertise on Demand

- 2.3.1. O SAP Expertise on Demand ("**EoD**" ou "**Serviços EoD**") é um serviço remoto que disponibiliza recursos da SAP para atender as necessidades do Cliente em tarefas de curto e médio prazo (de no máximo dez dias EoD de duração). São tarefas visando problemas tecnicamente complexos ou incomuns que normalmente não podem ser resolvidos com a experiência do pessoal do Cliente, por exemplo, pequenas Modificações no Software Licenciado pela SAP conforme definido no Contrato de Licenciamento da SAP aplicável, pequenas alterações de configuração do sistema de Software Licenciado pela SAP do Cliente, transferência de conhecimento sobre o Software Licenciado pela SAP e tarefas similares. Os Serviços EoD não incluem:
- a) reação a incidentes do Cliente, pois esses são cobertos pelo Cronograma de Suporte do Contrato de Licenciamento; ou
  - b) Recursos desenvolvidos por SAP Innovative Business Solutions.
- 2.3.2. Os Serviços EoD serão fornecidos durante o Horário Normal de Expediente, na quota de dias do EoD por Período durante o Prazo dos Serviços MaxAttention especificado em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido ("**Quota de EoD**").
- 2.3.3. Para receber os Serviços EoD, o Cliente encaminhará um caso de suporte, em inglês, por meio da infraestrutura de suporte da SAP, identificando a tarefa e as informações de suporte da Tarefa EoD para a qual o Cliente está solicitando assistência da SAP ("**Tarefa EoD**"). A SAP deverá, então, analisar a solicitação da Tarefa EoD do Cliente. A SAP poderá rejeitar uma Tarefa EoD encaminhada pelo Cliente se a solicitação não se caracterizar efetivamente como uma Tarefa EoD de acordo com esta Cláusula 2.3 ou se a Tarefa EoD não puder ser realizada por questões técnicas ou legais. Se a Tarefa EoD puder ser realizada pela SAP, esta encaminhará ao Cliente um plano de ação para a conclusão da Tarefa EoD. Se o Cliente aceitar o plano de ação e quiser que a SAP inicie o trabalho, a SAP deverá informar a duração estimada (em horas, sujeita à duração mínima de 4 (quatro) horas para completar a Tarefa EoD aceita) para o esforço da Tarefa EoD. Se o Cliente aceitar a estimativa, a SAP deverá começar o trabalho para conclusão da Tarefa EoD de acordo com o plano de ação. As horas efetivamente usadas para completar a Tarefa EoD aceita serão deduzidas da Quota de EoD. Os Serviços EoD não podem ser usados para executar os Serviços SAP Expert especificados na Cláusula 2.2 anterior.
- 2.3.4. A SAP usará esforços comercialmente razoáveis para atender às solicitações de Tarefa EoD encaminhadas pelo Cliente, mas não garante que possa atender ou que atenderá todas as solicitações de Tarefa EoD encaminhadas pelo Cliente e não se responsabilizará se não puder ou não atender a todas as solicitações de Tarefa EoD. A SAP deverá notificar o Cliente se não puder atender à solicitação de Tarefa EoD. Se a SAP começar a trabalhar em uma Tarefa EoD e posteriormente determinar que não poderá concluir ou não concluirá a Tarefa EoD, a SAP deverá encaminhar ao Cliente uma explicação por escrito justificando a impossibilidade de conclusão do trabalho.
- 2.4. Serviços SAP On-Call Duty
- 2.4.1. Os Serviços SAP On-Call Duty oferecem ao Cliente acesso remoto a uma pessoa de contato dentro da organização de suporte para auxiliar o Cliente em processos de negócio críticos, mediante solicitação. O contato do SAP On-Call Duty estará disponível na quota de sessões dos Serviços SAP On-Call Duty por Período durante o Prazo dos Serviços MaxAttention especificado no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido ("**Quota do On-Call Duty**").
- 2.4.2. Uma sessão dos Serviços SAP On-Call Duty ocorre:
- a) de segunda a domingo, começando às 8 h e terminando às 20 h do mesmo dia, no horário local do Cliente ou
  - b) de segunda a domingo, começando às 20 h e terminando às 8 h do dia seguinte, no horário local do Cliente.
- 2.4.3. Para programar Serviços SAP On-Call Duty, o Cliente deverá fazer uma solicitação por escrito ao LTQM ou ao Recurso Embedded designado. A programação dos Serviços SAP On-Call Duty está sujeita ao recebimento de notificação com 5 (cinco) semanas de antecedência.
- 2.5. SAP Service Level Agreement

- 2.5.1. O Acordo de Nível de Serviço da SAP é disponibilizado apenas como componente de um projeto dos Serviços de Suporte SAP MaxAttention para clientes que estão assinando o Cronograma de Suporte do SAP Product Support for Large Enterprises ("**PSLE**"). Os Clientes com contrato do SAP Enterprise Support celebrado com a SAP receberão SLA (do inglês, Service Level Agreement) de acordo com esses termos.
- 2.5.2. As obrigações do Acordo de Nível de Serviço ("**SLA**" ou "**SLAs**") serão aplicáveis a todos os incidentes do Cliente que sejam aceitos pela SAP como sendo de Prioridade 1 ou 2 e que atendam aos pré-requisitos aqui especificados, para combinações de instalação do Cliente, ID de sistema ("**SID**") e número do sistema especificadas em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido. Os referidos SLAs entrarão em vigor no primeiro Trimestre Civil completo após a assinatura deste Formulário de Pedido.
- 2.5.2.1. SLA para Tempo de Resposta Inicial:
- Incidentes de Prioridade 1 ("Muito Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 1 em até 1 hora a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) desses incidentes de Prioridade 1. O incidente será considerado de Prioridade 1 se o problema gerar graves consequências sobre as transações comerciais normais e impedir a realização de trabalhos críticos urgentes da empresa. Essa situação geralmente é causada nestas circunstâncias: falha total do sistema, funcionamento inadequado das funções centrais da SAP ou Problemas de Alta Criticidade (Top Issues), não existindo solução alternativa disponível para cada circunstância.
  - Incidentes de Prioridade 2 ("Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 2 em até 4 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local da SAP, desses incidentes de Prioridade 2. Um incidente será considerado de Prioridade 2 se as operações de negócios normais forem seriamente afetadas e as tarefas necessárias não puderem ser realizadas. Essa situação geralmente é causada por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações e/ou tarefas.
- Para mais informações sobre atribuição de níveis de prioridade, consulte a SAP Note 67739 disponível no Banco de Dados de SAP Notes, no site de Suporte ao Cliente da SAP em <http://support.sap.com/notes>.
- 2.5.2.2. SLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 1
- A SAP deverá fornecer resolução, solução alternativa ou plano de ação para resolução ("**Ação de Correção**") do incidente de Prioridade 1 do Cliente em 4 horas a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) dos incidentes de Prioridade 1.
- 2.5.2.3. Se um plano de ação for enviado ao Cliente como Ação de Correção, ele incluirá:
- status do processo de resolução;
  - próximas etapas previstas, identificando recursos responsáveis da SAP;
  - ações necessárias do Cliente para dar suporte ao processo de resolução;
  - quando possível, as datas previstas para as ações da SAP e
  - data e hora da próxima atualização de status da SAP. Nas atualizações de status subsequentes devem constar um resumo das ações implementadas até então; as próximas etapas previstas; e a data e hora da próxima atualização de status.
- 2.5.2.4. O SLA para Ação de Correção refere-se exclusivamente à parte do tempo de processamento em que o incidente está sendo processado na SAP ("**Tempo de Processamento**"). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a ocorrência está com o status "Ação do Cliente" ou "Solução Proposta pela SAP", considerando que:
- o status "**Ação do Cliente**" significa que o incidente foi entregue ao Cliente; e
  - o status "**Solução Proposta pela SAP**" significa que a SAP apresentou uma ação de correção ou uma proposta de solução.
- 2.5.2.5. O SLA para Ação de Correção será considerado cumprido se no prazo de 4 (quatro) horas de tempo de processamento: a SAP propuser uma resolução (status "Solução Proposta pela SAP"), uma solução alternativa ou um plano de ação; ou se o Cliente concordar em reduzir o nível de prioridade do incidente.

### 2.5.3. Pré-requisitos

2.5.3.1. Os SLAs só serão aplicados após preenchidos estes pré-requisitos em caso de incidentes:

- a) em todos os casos, exceto na Análise de Causa Principal do Código Personalizado nos termos da Cláusula 2.6 abaixo, os incidentes são relacionados a versões do Software Licenciado pela SAP com o status de remessa "remessa irrestrita";
- b) incidentes serão enviados pelo Cliente em inglês por meio do sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com o procedimento de login de processamento de incidentes da SAP em vigor, contendo os detalhes relevantes necessários (conforme especificados na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota SAP futura que venha a substituir a Nota SAP 16018) para que a SAP tome as providências a respeito do incidente informado; e
- c) incidentes estão relacionados a uma versão de produto do Software Licenciado pela SAP que se encaixa na Manutenção Principal (Mainstream Maintenance) ou Manutenção Estendida (Extended Maintenance).

2.5.3.2. Para incidentes de Prioridade 1, o Cliente deve cumprir os seguintes pré-requisitos:

- a) Descrição suficientemente detalhada do problema e do impacto no negócio para que a SAP possa avaliar o problema.
- b) Disponibilização pelo Cliente de pessoa de contato para comunicações com a SAP, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que fale inglês e com treinamento e conhecimento suficientes para auxiliar na resolução do incidente de Prioridade 1 consistente com as obrigações do Cliente nos termos deste instrumento; e
- c) disponibilização de pessoa de contato para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer os dados de logon necessários para a SAP.

### 2.5.4. Exclusões

Os seguintes tipos de incidentes de Prioridade 1 estão excluídos dos SLAs:

- a) incidente relacionado a release, versão e/ou funcionalidades de software desenvolvido especificamente para o Cliente, inclusive, entre outros, os desenvolvidos pelo SAP Innovative Business Solutions e/ou por subsidiárias da SAP, exceto o código personalizado desenvolvido com o workbench de desenvolvimento da SAP;
- b) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada SAP; e
- c) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada SAP.

### 2.5.5. Crédito de Nível de Serviço

2.5.5.1. As obrigações da SAP estabelecidas nos SLAs serão consideradas cumpridas nas condições descritas anteriormente se a SAP responder no período permitido a 95% dos casos acumulados de todos os SLAs em um Trimestre Civil. Se o Cliente enviar menos de 20 (vinte) incidentes (total acumulado para todos os SLAs) nos termos dos SLAs estabelecidos acima em qualquer Trimestre Civil durante o Prazo dos Serviços MaxAttention, as obrigações da SAP serão consideradas cumpridas nos termos dos SLAs estabelecidos acima se a SAP não ultrapassar o período estabelecido no SLA em mais de um incidente durante o Trimestre Civil aplicável.

2.5.5.2. Sujeito à Cláusula 2.5.5.1 acima, se os prazos para os SLAs não forem cumpridos (cada um deles um "**Descumprimento do SLA**"), as seguintes regras e procedimentos serão aplicáveis:

- a) O Cliente deverá informar à SAP por escrito sobre qualquer Descumprimento do SLA;
- b) A SAP deverá investigar tais alegações e fornecer um relatório por escrito comprovando ou refutando a reivindicação do Cliente;
- c) O Cliente deverá prestar assistência razoável à SAP em seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a SAP de cumprir os SLAs;
- d) sujeito a esta Cláusula 2.5.5, se com base no relatório for comprovado um Descumprimento do SLA, a SAP aplicará um Crédito de Nível de Serviço ("**SLC**") à próxima fatura da Taxa do Serviço MaxAttention

- igual a 0,25% da Taxa do Serviço MaxAttention do Cliente para o Trimestre Civil aplicável a cada Descumprimento do SLA relatado e comprovado, sujeito a um limite máximo de SLC por Trimestre Civil de 5% da Taxa do Serviço MaxAttention do Cliente para o Trimestre Civil;
- e) O Cliente deve notificar a SAP sobre qualquer SLC em até 1 (um) mês após o encerramento de um Trimestre Civil em que ocorrer um Descumprimento do SLA.
  - f) Nenhum SLC será aplicado, a menos que a SAP receba do Cliente uma notificação por escrito bem fundamentada, reivindicando SLCs; e
  - g) o SLC especificado nesta Cláusula 2.5.5.2 é o único e exclusivo recurso cabível ao Cliente em relação a qualquer Descumprimento do SLA suposto ou real.
- 2.6. SAP Root Cause Analysis for Custom Code
- 2.6.1. No caso de código personalizado do Cliente criado com o SAP Development Workbench, a SAP oferece análise de causa principal de suporte essencial para o desempenho e pode fornecer orientação para solução de incidentes, de acordo com os SLAs estabelecidos na Cláusula 2.5.2 aplicável a incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2, relacionados a instalações do Cliente e combinações de IDs constantes em um Documento de Definição de Escopo de Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido encaminhado pelo Cliente de acordo com a Cláusula 2.5.3 acima.
  - 2.6.2. Além dos pré-requisitos dos SLAs estabelecidos na Cláusula 2.5.3 acima, para receber o serviço de Análise de Causa Principal (Root Cause Analysis) do Código Personalizado, o código personalizado do Cliente deverá estar documentado de acordo com os padrões da SAP então vigentes (detalhes disponíveis em <http://support.sap.com/supportstandards>).
  - 2.6.3. Considera-se que a SAP cumpriu o SLA para Ação Corretiva definido acima para incidentes de Prioridade 1 relacionados a código personalizado do Cliente, identificando possíveis causas principais para o incidente e/ou falha do código personalizado do Cliente.
  - 2.6.4. A Análise de Causa Principal (Root Cause Analysis) do Código Personalizado realizada pela SAP não inclui fornecimento de correções, soluções alternativas ou resolução de incidentes do código personalizado do Cliente independentemente de quem tenha desenvolvido o código personalizado do Cliente. Correções ou resolução de incidentes para os Recursos podem ser fornecidas pela SAP Innovative Business Solutions mediante contrato separado.
- 2.7. SAP Premium Service Level Agreement
- 2.7.1. O SAP Premium Service Level Agreement ("**PSLA**" ou "**PLSAs**") está disponível como componente de um projeto dos Serviços SAP MaxAttention para clientes que fazem subscrição do Cronograma do SAP Enterprise Support para um Contrato de Licenciamento ou como componente de um projeto dos Serviços MaxAttention. Os PSLAs são adicionais aos Acordos de Nível de Serviço fornecidos nos termos de um Cronograma do Enterprise Support de um Contrato de Licenciamento como componente do projeto dos Serviços MaxAttention.
  - 2.7.2. As seguintes obrigações do PSLA serão aplicáveis a todos os incidentes do Cliente que a SAP aceitar como sendo de Prioridade 2, 3 ou 4 (conforme definido na Nota SAP 67739) e que atendam aos pré-requisitos aqui especificados, para as instalações do Cliente e combinações de SID especificadas no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido. Os referidos PSLAs entrarão em vigor no primeiro Trimestre Civil completo após a assinatura deste Formulário de Pedido.
    - 2.7.2.1. PSLA para Tempos de Resposta Iniciais:
      - a) Incidentes de Prioridade 2 ("Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 2 em até 2 horas a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) desses incidentes de Prioridade 2. Um incidente será considerado de Prioridade 2 se as operações de negócios normais forem seriamente afetadas e as tarefas necessárias não puderem ser realizadas. Essa situação geralmente é causada por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações e/ou tarefas.
      - b) Incidentes de Prioridade 3 ("Média"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 3 em até 4 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local, desses incidentes de Prioridade

3. Um incidente será classificado como sendo de Prioridade 3 se afetar as operações de negócios normais. O problema é causado por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações.
- c) Incidentes de Prioridade 4 ("Baixa"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 4 em até 8 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local da SAP, desses incidentes de Prioridade 4. Um incidente será classificado como sendo de Prioridade 4 se o problema tiver pouco ou nenhum efeito sobre as operações de negócios normais. O problema é causado por funções que estão inoperantes ou com problemas, mas não são necessárias diariamente ou são raramente usadas.
- 2.7.2.2. PSLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2
- A SAP deverá fornecer resolução, solução alternativa ou plano de ação para resolução ("**Ação de Correção**") de incidentes de Prioridade 2 em até 3 dias úteis a partir do recebimento pela SAP desse incidente de Prioridade 2 ("**PSLA para Ação de Correção para Prioridade 2**").
- 2.7.2.3. Se um plano de ação for apresentado como Ação de Correção, ele incluirá:
- status do processo de resolução;
  - próximas etapas previstas, identificando recursos responsáveis da SAP;
  - ações necessárias do Cliente para dar suporte ao processo de resolução;
  - quando possível, as datas previstas para as ações da SAP e
  - data e hora da próxima atualização de status da SAP. Nas atualizações de status subsequentes devem constar um resumo das ações implementadas até então; as próximas etapas previstas; e a data e hora da próxima atualização de status.
- 2.7.2.4. O PSLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2 refere-se exclusivamente à parte do tempo de processamento em que o incidente está sendo processado na SAP ("**Tempo de Processamento**"). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a ocorrência está com o status "Ação do Cliente" ou "Solução Proposta pela SAP", considerando que:
- o status "**Ação do Cliente**" significa que o incidente foi entregue ao Cliente; e
  - o status "**Solução Proposta pela SAP**" significa que a SAP apresentou uma ação de correção ou uma proposta de solução.
- 2.7.2.5. Os PSLAs para Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2 serão considerados atendidos se dentro de 3 dias úteis do tempo de processamento para incidentes de Prioridade 2: a SAP propuser uma solução, uma solução alternativa ou um plano de ação ou se o Cliente concordar em reduzir o nível de prioridade do incidente.
- 2.7.3. Pré-requisitos
- 2.7.3.1. Os PSLAs só serão aplicados após preenchidos estes pré-requisitos em caso de incidentes:
- em todos os casos, exceto na Análise de Causa Principal para Código Personalizado nos termos da Cláusula 2.6 acima, os incidentes são relacionados a releases de Software Licenciado pela SAP com status de remessa "remessa irrestrita";
  - incidentes serão enviados pelo Cliente em inglês por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com o procedimento de login de processamento de incidentes da SAP em vigor, contendo os detalhes relevantes necessários (conforme especificados na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota SAP futura que venha a substituir a Nota SAP 16018) para que a SAP tome as providências a respeito do incidente informado; e
  - incidentes estão relacionados a uma versão de produto do Software Licenciado pela SAP que se encaixa na Manutenção Principal (Mainstream Maintenance) ou Manutenção Estendida (Extended Maintenance).
- 2.7.3.2. Para incidentes de Prioridade 2, o Cliente deve cumprir os seguintes pré-requisitos adicionais:
- Descrição suficientemente detalhada do problema e do impacto no negócio para que a SAP possa avaliar o problema.

- b) Disponibilização pelo Cliente de pessoa de contato para comunicações com a SAP, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que fale inglês e com treinamento e conhecimento suficientes para auxiliar na resolução do incidente de Prioridade 2 consistente com as obrigações do Cliente nos termos deste instrumento; e
- c) Disponibilização de pessoa de contato para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer os dados de logon necessários para a SAP.

#### 2.7.4. Exclusões.

Os seguintes tipos de incidentes estão excluídos dos PSLAs:

- a) incidente relacionado a release, versão e/ou funcionalidades do Software licenciado pela SAP desenvolvidos especificamente para o Usuário Final com Suporte, inclusive, entre outros, os desenvolvidos pelo desenvolvimento personalizado da SAP e/ou pelas subsidiárias da SAP, exceto o Código Personalizado desenvolvido com o workbench de desenvolvimento da SAP.
- b) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada SAP; e
- c) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada SAP.

#### 2.7.5. Crédito de Nível de Serviço

2.7.5.1. As obrigações da SAP estabelecidas nos PSLAs serão consideradas cumpridas nas condições descritas anteriormente se a SAP responder no período permitido a 95% dos casos acumulados de todos os PSLAs em um Trimestre Civil. Se o Cliente encaminhar menos de 20 (vinte) incidentes (total acumulado para todos os PSLAs) nos termos dos PSLAs estabelecidos acima em qualquer Trimestre Civil, durante o Prazo dos Serviços MaxAttention, o Cliente concordará em considerar as obrigações da SAP cumpridas nos termos dos PSLAs estabelecidos acima, se a SAP não ultrapassar o período estabelecido no PSLA em mais de um incidente durante o Trimestre Civil aplicável.

2.7.5.2. Sujeito à Cláusula 2.7.5.1 acima, se os períodos para os PSLAs não forem cumpridos (cada um deles um "**Descumprimento do PSLA**"), as seguintes regras e procedimentos serão aplicáveis:

- a) O Cliente deverá informar à SAP por escrito sobre qualquer Descumprimento do PSLA;
- b) A SAP deverá investigar tais alegações e fornecer um relatório por escrito comprovando ou refutando a reivindicação do Cliente;
- c) O Cliente deverá prestar assistência razoável à SAP em seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a SAP de cumprir os PSLAs;
- d) Sujeito a esta Cláusula 2.7.5, se com base no relatório for provada uma Falha de PSLA, a SAP aplicará um Crédito de Nível de Serviço Premium ("**PSLC**") à próxima fatura da Taxa do Serviço MaxAttention igual a 0,25% da Taxa do Serviço MaxAttention do Cliente para o Trimestre Civil aplicável a cada Descumprimento do PSLA relatado e comprovado, sujeito a um limite máximo de PSLC por Trimestre Civil de 5% da Taxa do Serviço MaxAttention do Cliente para esse Trimestre Civil;
- e) O Cliente deverá notificar a SAP sobre qualquer PSLC em até 1 (um) mês após o encerramento de um Trimestre Civil em que ocorrer um Descumprimento de PSLA;
- f) Nenhum PSLC será aplicado, a menos que a SAP receba do Cliente uma notificação por escrito bem fundamentada, reivindicando PSLCs; e
- g) O PSLC especificado nesta Cláusula 2.7.5.2 é o único e exclusivo recurso cabível ao Cliente em relação a qualquer Descumprimento do PSLA, suposto ou real.

#### 2.8. Serviços SAP Accelerated Incident Management ("AIM")

2.8.1. A SAP fornecerá acesso a um contato designado fluente em inglês dentro da organização da SAP ("**SAP Incident Manager**"), entre 8:30 e 17:30 h, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto se de outra forma acordado por escrito pelas partes, para suporte ao Cliente na otimização do processamento de incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2, conforme definido no Contrato de Suporte da SAP. A atribuição do SAP Incident Manager ocorrerá em 6 semanas após a assinatura do Formulário de Pedido.

- 2.8.2. O SAP Incident Manager oferece:
- atividade de incidente e monitoramento de status para incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2;
  - geração de relatórios de tendência da situação de incidentes do Cliente em todas as prioridades de incidentes dos sistemas selecionados;
  - sessões de reforço do processo de gerenciamento de incidentes; e
  - reuniões remotas periódicas com o Cliente para analisar o status dos incidentes do Cliente.
- 2.8.3. Além disso, a SAP disponibilizará um gerente de situações críticas de dentro da organização de suporte da SAP para coordenar remotamente e/ou para auxiliar um contato de gerenciamento designado do Cliente ("**Contato do Cliente**") com incidentes de Prioridade 1. A atribuição de um gerente de situação crítica ocorrerá aproximadamente 1 hora após o Cliente documentar a solicitação em um incidente de Prioridade 1. O gerente de situação crítica designado estará disponível para o Contato do Cliente e permanecerá envolvido até a primeira opção a seguir:
- resolução ou solução alternativa do incidente de Prioridade 1;
  - redução do nível de prioridade de incidente para um nível diferente de Prioridade 1; ou
  - acordo entre as partes para desligar o indivíduo designado pela SAP.
- 2.8.4. Os Serviços AIM se aplicam somente a incidentes relacionados a uma versão de produto do Software Licenciado pela SAP que se enquadra em Manutenção Principal (Mainstream Maintenance) ou Manutenção Estendida (Extended Maintenance).
- 2.8.5. Os Serviços AIM serão fornecidos somente para combinações de instalação do Cliente, SID e de números do sistema selecionadas e/ou as combinações de instalação do Cliente, do Serviço SAP Cloud e de ID de tenant especificadas no Documento de Definição de Escopo dos Serviços SAP MaxAttention de um Formulário de Pedido. O Cliente pode selecionar Serviços AIM para os Serviços SAP Cloud identificados na Nota SAP 2649568.
- 2.8.6. O Cliente pode designar até 3 (três) contatos qualificados que falam inglês ("**Contato AIM do Cliente**") e deve informar detalhes de contato (especialmente endereço de e-mail e número de telefone) para que o Contato AIM do Cliente seja contatado. Os Serviços AIM serão entregues exclusivamente ao Contato AIM do Cliente.
- 2.8.7. Como preparação para a entrega dos Serviços AIM, os Contatos AIM do Cliente e o SAP Incident Manager realizarão em conjunto 1 reunião de configuração inicial remota.
- 2.9. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("**Suporte IDP**")
- O Suporte IDP fornece serviços de suporte de processamento de incidentes, conforme descrito no Documento 1 deste documento, para todos os Recursos entregues e aceitos pelo Cliente nos termos de um Documento de Definição de Escopo do SAP Innovative Business Solutions Development de acordo com um Formulário de Pedido especificado em um Documento de Definição de Escopo de Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido ("**Documento de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP**"), excluindo softwares aos quais se aplicam contratos de suporte específicos (entre outros o SAP Enterprise Support ou o SAP Product Support for Large Enterprises).

### 3. GERENCIAMENTO DO PROJETO

- 3.1. Cada parte designará um Gerente de Projeto. O Gerente de Projeto da SAP será o LTQM designado. O Gerente de Projeto do Cliente deve ser fluente em inglês e ter autoridade para decidir em nome do Cliente ou viabilizar uma decisão sem demora. Os Gerentes de Projeto deverão colaborar entre si para aplicar os termos do Contrato. Todos os Serviços MaxAttention realizados pelos recursos atribuídos pela SAP serão coordenados pelo Gerente de Projeto do Cliente.
- 3.2. Além disso, as partes deverão realizar regularmente reuniões executivas durante o prazo dos Serviços MaxAttention ("**Reuniões Executivas**"). As Reuniões Executivas ocorrerão no mínimo uma vez por trimestre, em datas e horários estabelecidos de comum acordo entre as partes. As Reuniões Executivas terão como finalidade analisar, discutir e estabelecer de comum acordo medidas adicionais para atingir os objetivos dos

Serviços MaxAttention aplicáveis, com base no status então vigente dos Serviços MaxAttention. Em cada reunião, deverá ser apresentado um relatório de status sobre o andamento das principais áreas específicas, incluindo, entre outros:

- a) Uma avaliação do progresso nos termos do programa Serviços MaxAttention comparado às áreas-chave de foco, KPIs e o plano de projeto dos Serviços MaxAttention;
- b) Identificação de riscos e/ou atrasos que possam prejudicar o desempenho da solução de Software Licenciado pela SAP do Cliente, incluindo recomendações para redução do risco;
- c) Implementação de recomendações;
- d) Discussão de questões pendentes e qualquer pedido de modificação apresentado por qualquer uma das partes; e
- e) Detalhes relevantes sobre organização e planejamento do projeto.

Um relatório da reunião será preparado pelo Gerente de Projeto da SAP e encaminhado ao Gerente de Projeto do Cliente para verificação. Se o Gerente de Projeto do Cliente não contestar o relatório por escrito em até 30 (trinta) dias úteis após o recebimento do relatório, apresentando solicitações de modificação específicas do relatório, este será considerado confirmado pelo Cliente. As partes deverão cooperar de boa vontade para atender a qualquer solicitação de modificação do relatório e emitir versões finais para aprovação e aceitação.

### 3.3. Governança do SAP Cloud

Caso o Cliente tenha feito subscrição do SAP Preferred Care, edição na nuvem, e/ou o SAP Preferred Success, edição na nuvem, os Especialistas em Suporte (conforme definido na Política de Suporte dos Serviços SAP Cloud) serão incluídos na governança de gerenciamento do projeto dos Serviços MaxAttention (ou seja, participar de Reuniões Executivas, coordenar atividades com o Gerente de Projeto designado descrito nesta Cláusula 3 durante o prazo dos Serviços MaxAttention e pelo tempo que o Cliente mantiver a subscrição do SAP Preferred Care, edição na nuvem e/ou do SAP Preferred Success, edição na nuvem.

- 3.4. A cooperação de parceiros de consultoria externa do Cliente ("**Parceiro do Cliente**") é crítica para o sucesso dos projetos de cada Serviço MaxAttention. O Cliente deve assegurar que o Parceiro do Cliente atue de acordo com as responsabilidades do Cliente, esta MSD ou qualquer Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido e que coopere com a SAP na medida razoavelmente solicitada pela SAP para que a SAP cumpra suas obrigações nos termos desta MSD e de quaisquer Documentos de Definição de Escopo de Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido.

## 4. REQUISITOS DO CLIENTE

Para receber os Serviços MaxAttention nos termos de um Formulário de Pedido, o Cliente deve:

- a) continuar pagando todas as taxas de suporte (por exemplo, Taxas do Enterprise Support ou Taxas do Product Support for Large Enterprises) nos termos do Contrato de Licenciamento;
- b) cumprir suas obrigações previstas no Contrato de Licenciamento, no TCG, no Formulário de Pedido e no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention; e
- c) fornecer conectividade remota e acesso a dados de acordo com o Cronograma de Suporte.

## 5. DISPOSITIVOS GERAIS

- 5.1. Os Recursos Embedded atribuídos terão direito a gozar de suas férias anuais normais nos termos estabelecidos no contrato de trabalho firmado com a SAP ou com outra Afiliada SAP.
- 5.2. Para assegurar uma comunicação eficiente, o idioma para a prestação dos Serviços MaxAttention será o inglês. Informações relevantes, relacionadas a cada Serviço MaxAttention, serão fornecidas aos recursos da SAP em inglês.
- 5.3. Os recursos atribuídos pela SAP (inclusive os Recursos Embedded atribuídos) poderão ocasionalmente realizar de um escritório da SAP as atividades dos Serviços MaxAttention aqui previstas.

- 5.4. O escopo dos Serviços SAP MaxAttention oferecidos pela SAP poderá ser modificado anualmente pela SAP a qualquer momento e mediante notificação por escrito enviada com 90 (noventa) dias de antecedência, para refletir o desenvolvimento contínuo do Software Licenciado pela SAP e dos avanços técnicos, e desde que as modificações no escopo dos Serviços SAP MaxAttention sejam aplicadas aos clientes da SAP similarmente com subscrição dos Serviços SAP MaxAttention no Território, conforme definido no Contrato de Licenciamento da SAP aplicável. Se a SAP optar por modificar o escopo de acordo com esta Cláusula 5.4, e as modificações não forem aceitáveis para o Cliente, este terá direito a rescindir o Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention para qualquer Formulário de Pedido afetado pelas modificações no escopo, que passarão a valer ao término do período de 90 (noventa) dias. Se o Cliente não rescindir o documento no período estabelecido, as modificações serão consideradas aceitas pelo Cliente.
- 5.5. As taxas ficam sujeitas a um reajuste por ano civil, devendo o Cliente ser previamente notificado com 90 (noventa) dias de antecedência. Se a SAP optar por reajustar as taxas de acordo com o disposto acima e os reajustes não forem aceitáveis para o Cliente, este terá direito a rescindir o Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido afetado pelo reajuste nas taxas, em até 30 (trinta) dias a partir do recebimento pelo Cliente de notificação da SAP comunicando o reajuste válido até o encerramento do ano civil então vigente em que for notificado o reajuste nas taxas. Se o Cliente não fizer a rescisão no período estabelecido, as modificações serão consideradas aceitas pelo Cliente.
- 5.6. Os Serviços MaxAttention serão rescindidos na mesma data de:
- a) qualquer rescisão do Cronograma de Suporte nos termos do Contrato de Licenciamento; ou
  - b) qualquer modificação feita pelo Cliente na subscrição de suporte da SAP (por exemplo, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) do SAP Standard Support.

## Documento 1

### SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Este Documento rege o fornecimento de SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions definido mais detalhadamente neste instrumento ("**Suporte IDP**") para todos os Recursos, nos termos definidos na Cláusula 1.3 abaixo, exceto software ao qual se aplique contrato de suporte especial (inclusive, entre outros, do SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises).

#### 1. DEFINIÇÕES

- 1.1. "**Software de Base**": para os efeitos deste Documento, a referência a "Software de Base" significa Software Licenciado pela SAP do qual depende ou no qual será executada a instalação e o uso dos Recursos. O Software de Base não será licenciado nos termos deste Documento e deverá ser licenciado separadamente.
- 1.2. "**Ponto de Comunicação com o Cliente**": para os efeitos deste Documento, a referência a "Ponto de Comunicação com o Cliente" significa um Customer Center of Expertise certificado ("**Customer COE**") ou funcionários do Cliente autorizados a solicitar os serviços de Suporte IDP. Para o Customer COE, aplicam-se os termos e condições relevantes do Cronograma de Suporte. Se não houver Customer COE disponível, os funcionários autorizados a solicitar serviços de Suporte IDP deverão ser indicados por escrito pelo Cliente à SAP.
- 1.3. "**Recursos**": para os efeitos deste Documento, a referência a "Recursos" significa software ou funcionalidade e respectiva documentação adquiridos da SAP pelo Cliente nos termos dos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP especificados em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido.
- 1.4. "**Sistema de Produção**": para os efeitos deste Documento, a referência a "Sistema de Produção" significa um sistema operacional em que os Recursos estão instalados, usado para operações de negócio normais e para registro dos dados do Cliente.
- 1.5. "**Software Licenciado pela SAP**": para os efeitos deste Documento, a referência a "Software Licenciado pela SAP" significa todo software licenciado pela SAP para o Cliente nos termos do Contrato de Licenciamento.

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

- 2.1. O Suporte IDP fornecido nos termos deste Documento é limitado aos Recursos entregues e aceitos pelo Cliente nos termos dos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP especificados no Documento de Definição de Escopo dos Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido. O Suporte IDP consiste em serviços de suporte à funcionalidade dos Recursos quanto a versões de Software de Base e ao ambiente de tecnologia da informação ("**TI**") nos termos definidos nos respectivos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP e na documentação associada.
- 2.2. O Suporte IDP para Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP em que a aceitação dos Recursos pelo Cliente ocorrerá durante o Prazo de Vigência dos Serviços MaxAttention de um Documento de Definição de Escopo de Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido começará no primeiro dia do mês seguinte à assinatura pelo Cliente de um aditivo ao Formulário de Pedido ativando o Suporte IDP nos termos de um Documento de Definição de Escopo de Serviços MaxAttention de um Formulário de Pedido. Todos os demais Software Licenciados pela SAP para o Cliente nos termos do Contrato de Licenciamento ficam explicitamente excluídos dos serviços de Suporte IDP previstos nos termos deste Documento.
- 2.3. O Suporte IDP será fornecido durante o Horário de Expediente Local do Suporte IDP e abrange:
  - a) Processamento de incidentes pela SAP para problemas relacionados aos Recursos;
  - b) Correções ou patches de códigos (por exemplo, programa alterado que não reproduz o defeito apresentado) ou soluções alternativas ou planos de ação; e

- c) Pacotes de correção (Support Package) para Recursos: para reduzir o esforço de implementação de correções ou modificações únicas na funcionalidade existente. Essa condição não se aplica a Recursos que estão ou foram desenvolvidos no Sistema de Não Produção do Cliente.

2.4. No caso de operação e cooperação diária para tratamento de problemas relacionados ao Suporte IDP, a SAP indicará ao Cliente uma pessoa de contato dentro da organização de Innovative Business Solutions ("**IDP Support Delivery Manager**"). O IDP Support Delivery Manager realizará as seguintes tarefas relacionadas à entrega do Suporte IDP para os Recursos:

- a) Configurar e gerenciar componente de incidentes e filas de incidentes associadas do Cliente.
- b) Gerenciar a equipe interna de suporte SAP Innovative Business Solutions designada para fornecer o Suporte de IDP aqui previsto;
- c) Oferecer suporte ao TQM na coordenação e inclusão dos Serviços MaxAttention adequados relativos ao Suporte IDP no plano do projeto dos Serviços MaxAttention;
- d) Suporte ao TQM na coordenação de entregas de serviço individual no nível do projeto para os Serviços MaxAttention relativos ao Suporte IDP que foram incluídos no plano do projeto dos Serviços MaxAttention; e
- e) Participação em Reuniões Executivas para tratar de tópicos relacionados ao Suporte IDP (por exemplo, relatórios sobre incidentes do Cliente, informação sobre status de entrega dos Serviços MaxAttention relacionado ao Suporte IDP).

### 3. PRÉ-REQUISITOS DE CLIENTES

Para receber os serviços de Suporte IDP nos termos descritos neste Documento, o Cliente deverá preencher os seguintes requisitos:

- a) Cumprir suas obrigações previstas nos termos deste Documento, do Formulário de Pedido e do Contrato.
- b) Transmitir todos os incidentes à SAP em inglês e por meio da infraestrutura de suporte então existente e disponibilizada pela SAP ao Cliente nos termos do Cronograma de Suporte, usando o componente de incidente fornecido pela SAP por escrito após a aceitação dos Recursos aplicáveis. Se o Cliente não atribuir um incidente relacionado aos Recursos ao componente de incidente correto, poderá ocorrer atraso na resposta da SAP ao incidente enquanto a SAP determina e estabelece a devida atribuição. O Cliente está ciente e reconhece que a SAP normalmente precisa traduzir os incidentes não redigidos em inglês antes de poder processá-los, aumentando o tempo necessário para processamento.
- c) O Cliente deve descrever como se apresenta o defeito; em alguns casos, o Cliente poderá ter que demonstrar o incidente. O Cliente deverá ajudar a SAP a analisar o incidente e auxiliar na realização dos serviços de Suporte IDP da SAP, se necessário, utilizando funcionários próprios do Cliente para isso.
- d) O Cliente deverá classificar cada incidente envolvendo os Recursos ou na documentação relacionada de acordo com a SAP Note 67739.
- e) O Cliente deverá disponibilizar à SAP todos os documentos relacionados a quaisquer alterações ou aperfeiçoamentos (por exemplo, Modificações ou Add-ons) realizados pela ou para o Cliente que possam contribuir na análise do incidente. O Cliente deverá inclusive manter registros adequados e atualizados das alterações e aperfeiçoamentos e permitir o acesso da SAP aos referidos registros quando necessário.
- f) O Cliente deverá aplicar todas as correções e patches de códigos, soluções alternativas, pacotes de correção (support packages) etc. disponibilizados pela SAP nos termos deste Documento para os Recursos.
- g) O Cliente poderá ser solicitado a fazer um upgrade para versões mais recentes de seus sistemas operacionais e bancos de dados para receber os serviços de Suporte IDP.

### 4. MODIFICAÇÕES NAS INFORMAÇÕES DO CLIENTE; AUDITORIA

4.1. O Cliente se compromete a informar imediatamente à SAP a respeito de quaisquer modificações realizadas nas instalações dos Recursos do Cliente e de todas as demais informações relevantes ao uso dos Recursos.

4.2. Para verificar a conformidade com os termos deste Documento, a SAP fica autorizada a monitorar periodicamente a integridade das informações fornecidas pelo Cliente.

## **5. TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS**

5.1. O Suporte IDP nos termos aqui previstos será fornecido no Sistema Não Produtivo do Cliente em que os Recursos foram fornecidos ao Cliente de acordo com os respectivos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP. Por motivo razoável e considerando todos os demais pré-requisitos deste Documento, o Cliente pode solicitar e a SAP pode concordar em fornecer o Suporte IDP em outro Sistema Não Produtivo do Cliente em vez do respectivo fornecimento de Suporte IDP. Não obstante o disposto acima, será sempre de exclusiva responsabilidade do Cliente a aplicação do Suporte IDP fornecido a seus Sistemas de Produção.

5.2. Se a SAP fornecer software de terceiros (Software Externo) ao Cliente nos termos dos respectivos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP, a SAP não fornecerá Suporte IDP ao software de terceiros, salvo quando acordado de outra forma por escrito e em separado.

5.3. O Suporte IDP será fornecido exclusivamente ao Ponto de Comunicação do Cliente que deverá fornecer suporte a cada instalação dos Recursos previstos neste Documento.

5.4. O Suporte IDP será automaticamente encerrado na mesma data de encerramento da Manutenção Principal ou Estendida (Maintenance ou Extended Maintenance) (desde que o Cliente tenha feito subscrição de Manutenção Estendida (Extended Maintenance)). Os termos estão definidos no documento de Release Estratégico da SAP - SAP's Strategy Release em [www.support.sap.com/releasestrategy](http://www.support.sap.com/releasestrategy) do Software de Base.

5.5. As taxas estão sujeitas a alteração:

- a) no caso de taxa fixa de Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP para desenvolvimento de Recursos recebendo Suporte IDP aqui previsto, para refletir modificações nas taxas de desenvolvimento para os Recursos recebendo Suporte IDP nos termos dos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP aplicáveis; ou
- b) no caso de tempo e materiais, Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP para desenvolvimento de Recursos recebendo o Suporte IDP aqui previsto, para refletir um cálculo revisado da Taxa com base nas taxas totais de desenvolvimento (incluindo viagens e despesas) pagas pelo Cliente à SAP para os Recursos que recebem o Suporte IDP nos termos dos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP aplicáveis ou durante o prazo dos Documentos de Definição de Escopo Autorizado de Suporte IDP aplicáveis.