

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SAP MAXATTENTION ("MSD")

Los Servicios de SAP MaxAttention proporcionarán experiencia profesional in situ y/o de forma remota para ofrecer asistencia al Cliente para la planificación, control, análisis e identificación de posibles mejoras empresariales en relación con el contrato de MaxAttention, y diseño de hojas de ruta y asesoría sobre tecnologías innovadoras y arquitectura de soluciones encaminadas a una mejora empresarial continua en las líneas de negocio del Cliente y/o para ayudar al Cliente a manejar la orquestación y el funcionamiento del entorno de soluciones de SAP del Cliente, ofreciendo soporte a los proyectos de transformación, implementación, actualización, operaciones e innovación.

Las palabras cuya inicial aparece en mayúscula a las que se haga referencia y que no estén definidas en el presente tendrán el mismo significado que tienen en el Contrato.

1. DEFINICIONES

- 1.1. **"Trimestre Natural"** es un período de tres meses que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, respectivamente, de cualquier año natural.
- 1.2. **"Horario de Oficina Local"** es el horario normal de trabajo (de 8:00 a 18:00) durante los días laborables normales, de acuerdo con los correspondientes días de fiesta oficiales que afectan al domicilio social de SAP. En relación con el Contrato de Nivel de Servicio de SAP y/o el Contrato de Nivel de Servicio Premium de SAP definido en el presente, ambas partes pueden acordar mutuamente otro domicilio social correspondiente a una de las Filiales de SAP para que sirva de referencia para el Horario de Oficina Local.
- 1.3. **"Horario de Oficina Normal"** es un período de 8 horas entre las 6:00 y las 20:00 horas, de lunes a viernes, salvo que las partes lo acuerden de otro modo por escrito.
- 1.4. **"Sistema de Producción"** es un sistema de SAP activado que se utiliza para las operaciones comerciales internas del Cliente y en el cual se registran los datos del Cliente.
- 1.5. **"Anexo de Soporte"** es el anexo del Contrato de Licencia para el soporte de SAP (p. ej. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) que está en vigor para el Software licenciado conforme a este Contrato de Licencia.
- 1.6. **"Problema Principal"** son los problemas y/o fallos identificados y priorizados conjuntamente por SAP y el Cliente de acuerdo con los estándares de SAP que:
 - a) ponen en peligro la Puesta en Funcionamiento de un sistema de preproducción, o
 - b) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

2. SERVICIOS DE SAP MAXATTENTION

SAP presta solamente los Servicios de SAP MaxAttention ("**Servicios MaxAttention**") especificados en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido que hace referencia a esta MSD. Los Servicios de SAP MaxAttention constan de los componentes siguientes.

- 2.1. Servicios Integrados de SAP
 - 2.1.1. SAP presta los Servicios Integrados de SAP como un equipo in situ que consta de los recursos de soporte de SAP ("**Recursos Integrados**") identificados en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido con los roles que se describen a continuación. Dichos Recursos Integrados estarán disponibles en las ubicaciones del Cliente durante el Horario de Oficina Normal durante la cuota de días por período de tiempo ("**Período**") por Recurso Integrado asignado durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention, todo según lo especificado en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido ("**Cuota de Recursos Integrados**"). La asignación de Recursos Integrados se producirá dentro de las 6 semanas posteriores a la formalización del Formulario de Pedido. La Cuota de Recursos Integrados no incluye vacaciones para los Recursos Integrados asignados.
 - 2.1.2. En función del rol, las actividades del Recurso Integrado asignado incluirán cualquier combinación de las siguientes áreas en la medida en que sea aplicable según lo acordado por ambas partes:
 - 2.1.2.1. Actividades de SAP Lead Technical Quality Manager ("**LTQM**"):

- a) Entender la solución del Software de SAP del Cliente así como sus procesos empresariales y el direccionamiento estratégico
- b) Proporcionar asesoramiento estratégico, orientación y asistencia en las áreas siguientes:
 - Gestión del riesgo técnico/gestión del programa de los complejos proyectos de transformación, actualización e implementación del Software del Cliente.
 - Estrategia de versión y actualización de SAP que está alineada con la estrategia de tecnología de la información (TI) del Cliente.
 - Identificación de las áreas para una posible reducción del coste total de las operaciones del Cliente; así como de una posible optimización (por ejemplo, mejora continua) del Software de SAP del Cliente.
- c) Proporcionar transparencia sobre el progreso del área de atención, incluidos los indicadores de rendimiento clave ("**KPI**") acordados conjuntamente.
- d) Desarrollar y mantener planes de contrato acordados mutuamente de los Servicios MaxAttention específicos para el Cliente.
- e) Facilitar la prestación del plan de contrato de los Servicios MaxAttention, incluida la coordinación de las entregas de servicio individual y el proceso de asignación de personal para los recursos de SAP.
- f) Ayudar al Cliente a la hora de determinar los requisitos de monitorización y la estrategia para los procesos de operaciones clave que se ejecutan en el Software de SAP.
- g) Prestar asistencia al Cliente en la coordinación, seguimiento y generación de informes sobre la mitigación de riesgos técnicos de SAP y los Problemas Principales a nivel de ejecución del Cliente.

2.1.2.2. Actividades de SAP Technical Quality Manager ("**TQM**"):

- a) Proporcionar asesoramiento, orientación y asistencia según lo acordado en las áreas de interés siguientes:
 - Requisitos de soporte de SAP, procesos de soporte del Cliente y uso de las herramientas de soporte de SAP (por ejemplo, SAP Note Assistant, SAP Notes Search y SAP Solution Manager Enterprise Edition).
 - Gestión integrada de la totalidad del ciclo de vida de la aplicación.
 - Validación de la integración de soluciones complejas del Cliente.
 - Hacer funcionar la solución SAP de forma más eficaz.
 - Innovación acelerada para soluciones creadas de forma personalizada y para crear prototipos con rapidez.
 - Gestión de la disponibilidad, el control y el rendimiento de la solución.
 - Plan de mitigación de riesgos para cuestiones de mantenimiento críticas.
 - Reducción y/o mitigación de incidentes
- b) Efectuar el seguimiento de la implementación por parte del Cliente de las recomendaciones y los planes de acción de SAP que resultan de la prestación de los Servicios de SAP Expert en virtud del presente.
- c) Proporcionar periódicamente informes de estado y riesgo a nivel de gestión del proyecto del Cliente.
- d) Gestionar los hitos de control de calidad para los proyectos del área de interés.

2.1.2.3. Actividades de SAP Enterprise Architect ("**EA**"):

- a) Entender la solución del Software de SAP del Cliente así como sus procesos empresariales y el direccionamiento estratégico para ayudar al Cliente a la hora de desarrollar un diseño de arquitectura previsto que combine escenarios en la nube, ya sea privada o pública, y en las instalaciones.
- b) Coordinar la estrategia de arquitectura del Cliente y las hojas de ruta con las soluciones de SAP y la estrategia de las plataformas.
- c) Proporcionar asesoramiento, orientación y asistencia en las áreas siguientes:
 - Arquitectura para los principales programas

- Documentación del entorno del sistema, incluida la solución, la aplicación, los datos y la arquitectura de integración
 - Establecimiento por parte del Cliente de un consejo de dirección de arquitectura.
- d) Soporte al LTQM para facilitar, si procede, el rendimiento de los Servicios de SAP Expert, incluida la coordinación de las prestaciones de servicios individuales y de la asignación de personal para los recursos SAP.
- e) Ayuda al Cliente en la coordinación, el seguimiento y la elaboración de informes sobre los obstáculos, los puntos débiles y la mitigación de la arquitectura de SAP.
- 2.1.3. Todos los Servicios Integrados de SAP se coordinarán con un Gestor del Contrato del Cliente. Los cambios en el alcance de los Servicios Integrados de SAP podrán efectuarse previo acuerdo por escrito entre las partes. Cualquiera de esos cambios en los Servicios Integrados de SAP se relacionará, en todos los casos, solamente con los Servicios Integrados de SAP y no con cualquier otro tipo de servicio de SAP.
- 2.2. Servicios de SAP Expert
- 2.2.1. SAP puede prestar los Servicios de Innovación, Co-Diseño, Planificación de Arquitectura, Soporte a la Implementación, Seguridad Cibernética y Cumplimiento, PaaS y DevOps, Salvaguarda, Operaciones Integrales y/o servicios de Soporte para SAP Innovative Business Solutions (de manera colectiva, "**Servicios SAP Expert**") durante el Horario de Oficina Normal (salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito con antelación) según lo determinado por SAP y el Cliente en el plan del contrato de los Servicios MaxAttention, por la cuota de días de Servicios de SAP Expert por Período durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention especificada en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido ("**Cuota de Servicios Expert**").
- 2.2.2. Con la Cuota de Servicios Expert, el Cliente tendrá derecho a elegir cualquier Servicio de SAP Expert estándar entre la cartera actual de los Servicios de SAP Expert vigentes. Encontrará un listado de los Servicios de SAP Expert actuales en <http://www.sap.com/maxattention-service-list>.
- 2.2.3. Para programar los Servicios de SAP Expert, el Cliente se pondrá en contacto con el LTQM asignado o el Recurso Integrado designado. SAP requiere un plazo de entrega mínimo de 5 semanas para planificar las peticiones de prestación del Servicio de SAP Expert. Si es razonablemente posible para SAP, los Servicios de SAP Expert también podrán planificarse en función de necesidades a corto plazo y según los requisitos que surjan de los proyectos. SAP realizará un cálculo estimado de los días necesarios para el Servicio de SAP Expert solicitado a partir de la información y los requisitos del Cliente. Esta estimación incluirá las actividades de preparación y postedición. Los días utilizados para un Servicio de SAP Expert se deducirán de la Cuota de Servicios Expert, cuando corresponda. No se deducirá tiempo de la Cuota de Servicios Expert por los tiempos de desplazamiento. Si el Cliente pospone o cancela cualquier Servicio de SAP Expert que ya haya solicitado con menos de 3 semanas de antelación a la fecha de inicio del Servicio de SAP Expert, SAP podrá deducir los días ya dedicados de la Cuota de Servicios Expert del Cliente.
- 2.2.4. El Cliente deberá definir un equipo de proyecto y asegurarse de que el personal de contacto relevante está disponible durante la prestación del Servicio de SAP Expert individual. Esos equipos de proyecto del Cliente deberán estar formados por el Jefe de Proyecto de TI del Cliente, los propietarios de los procesos empresariales afectados, los administradores de sistemas, los usuarios activos y las personas responsables de la implementación de los correspondientes procesos empresariales centrales. La agenda requiere la participación de algunos miembros o de todo el equipo del proyecto del Cliente. Antes de la prestación de un Servicio de SAP Expert, los Gestores del Contrato:
- a) acordarán una agenda más formal para el Servicio de SAP Expert;
 - b) decidirán la implicación necesaria de los miembros del equipo del proyecto del Cliente, e
 - c) identificarán cualquier Software de SAP como requisito previo para la prestación del Servicio de SAP Expert.
- 2.2.5. La categoría "Soporte para SAP Innovative Business Solutions" de los Servicios de SAP Expert solamente está disponible para las Funcionalidades (tal como se define en el Apéndice 1) que están cubiertas por el Soporte IDP (descrito a continuación en la Sección 2.10) como un componente de un contrato de Servicios

de MaxAttention en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a 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 cumplir con la necesidad del Cliente de unas tareas de corto a medio plazo de duración (hasta un máximo de diez días EoD de duración). Estas tareas abordan cuestiones técnicas complejas o poco frecuentes que suelen estar fuera de la experiencia del personal del Cliente tales como: Modificaciones menores del Software de SAP tal como se define en el Contrato de Licencia de SAP aplicable; cambios de configuración menores del sistema del Software de SAP del Cliente; transferencia del conocimiento sobre el Software de SAP y tareas similares. Los Servicios EoD no incluyen:

- a) reacción a las incidencias del Cliente, ya que están cubiertas por el Anexo de Soporte del Contrato de Licencia, o
- b) funciones desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions.

2.3.2. Los Servicios EoD deberán proporcionarse durante el Horario de Oficina Normal para la cuota de días EoD por Período durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention especificada en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido ("**Cuota EoD**").

2.3.3. Para contratar los Servicios EoD, el Cliente enviará un caso de soporte, en inglés, a través de la infraestructura de soporte de SAP en el que identifique la tarea y la información de soporte para la Tarea EoD para la que el Cliente solicita la asistencia de SAP ("**Tarea EoD**"). SAP analizará la petición de Tarea EoD del Cliente. SAP podrá rechazar una Tarea EoD presentada por el Cliente si la petición no constituye una Tarea EoD actual de acuerdo con esta Sección 2.3 o si la Tarea EoD no se puede realizar debido a implicaciones técnicas o legales. Cuando SAP pueda realizar la Tarea EoD, SAP deberá enviar un plan de acción al Cliente para llevar a cabo la Tarea EoD. Si el Cliente acepta un plan de acción y desea que SAP empiece el trabajo, SAP deberá proporcionar la duración estimada (en horas, de acuerdo con una duración mínima de 4 horas para completar una Tarea EoD aceptada) que supone esa Tarea EoD. En cuanto el Cliente acepte la estimación, SAP empezará a trabajar para completar la Tarea EoD de acuerdo con el plan de acción. Las horas reales usadas para llevar a cabo una Tarea EoD aceptada se deducirán de la Cuota EoD. Los Servicios EoD no se pueden usar para prestar los Servicios de SAP Expert que aparecen en la Sección 2.2 anterior.

2.3.4. SAP deberá emplear los esfuerzos que sean comercialmente razonables para cumplir las solicitudes de Tarea EoD presentadas por el Cliente; sin embargo, SAP no garantiza que pueda cumplir o que cumplirá todas las Tareas EoD que presente el Cliente en virtud del presente ni tendrá ninguna responsabilidad si no puede cumplir con esa solicitud de Tarea EoD. SAP deberá notificar al Cliente si no puede cumplir con una petición de Tarea EoD. Si SAP empieza a trabajar en una Tarea EoD y posteriormente determina que no puede completarla o que no la completará, SAP deberá proporcionar al Cliente una explicación escrita de los motivos de esa acción.

2.4. SAP On-Call Duty Services

2.4.1. SAP On-Call Duty Services ofrecen al Cliente acceso remoto a una persona de contacto dentro de la organización de soporte de SAP para prestar soporte al Cliente en sus procesos empresariales críticos, previa solicitud. Ese contacto de SAP On-Call Duty Services deberá estar disponible para la cuota de sesiones de SAP On-Call Duty Services por Período durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention especificada en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido ("**Cuota de On-Call Duty**").

2.4.2. Las sesiones SAP On-Call Duty Services tendrán lugar:

- a) de lunes a domingo, de 08:00 a 20:00 del mismo día en la zona horaria local del Cliente, o
- b) de lunes a domingo, de 20:00 a 08:00 del día siguiente en la hora local del Cliente.

2.4.3. Para planificar SAP On-Call Duty Services el Cliente deberá solicitarlo por escrito al LTQM o al Recurso Integrado designado. La planificación de SAP On-Call Duty Services está sujeta a una notificación con 5 semanas de antelación.

2.5. Contrato de Nivel de Servicio de SAP

2.5.1. El Contrato de Nivel de Servicio de SAP está disponible como un componente de un contrato de Servicios de SAP MaxAttention para los clientes que suscriben el Anexo de Soporte de Product Support for Large Enterprises ("**PSLE**") de SAP. Los Clientes que hayan formalizado un contrato con SAP para SAP Enterprise Support recibirán el SLA de acuerdo con esos términos.

2.5.2. Los siguientes Contratos de Nivel de Servicio ("**el SLA**" o "**los SLA**") se aplicarán a todas las incidencias del Cliente que SAP acepta que son de Prioridad 1 o 2, y que cumplen los requisitos previos especificados en el presente, para las combinaciones de instalaciones del Cliente y los ID del sistema ("**SID**") especificadas en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido. Estos SLA entrarán en vigor el primer Trimestre Natural completo posterior a la formalización del Formulario de Pedido.

2.5.2.1. SLA para los Tiempos de Respuesta Inicial:

- a) Incidencias de Prioridad 1 ("Muy Alta"): SAP responderá a las incidencias de Prioridad 1 en un plazo de una 1 hora tras la recepción por parte de SAP (24 horas al día, 7 días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a la incidencia si el problema ocasiona graves consecuencias en las transacciones empresariales normales, y si impide realizar tareas empresariales importantes y urgentes. Generalmente, esto ocurre por alguna de las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, funcionamiento incorrecto de las funciones centrales de SAP o Problemas Principales y para los que no se dispone de una solución alternativa.
- b) Incidencias de Prioridad 2 ("Alta"): SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 dentro de las 4 horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2, durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a la incidencia si se ven seriamente afectadas las transacciones empresariales normales y si las tareas necesarias no pueden realizarse. Esto sucede debido a que las funciones que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas.

Para obtener más información sobre la asignación de niveles de prioridad consulte la Nota de SAP 67739 disponible en la Base de Datos de Notas de 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 la Acción Correctiva para las Incidencias de Prioridad 1

SAP debe proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("**Acción Correctiva**") de las incidencias de Prioridad 1 del Cliente dentro de las cuatro 4 horas posteriores a la recepción por parte de SAP (24 horas del día, 7 días de la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1.

2.5.2.3. Si se envía un plan de acción al Cliente como una Acción 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) la fecha y la hora de la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta ese momento, los próximos pasos planificados, y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado.

2.5.2.4. El SLA para la Acción Correctiva solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento durante la cual SAP procesa la Incidencia ("**Tiempo de Procesamiento**"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el cual la incidencia se encuentra en el estado "Acción del Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", mientras que:

- a) el estado "**Acción del Cliente**" significa que la incidencia se ha entregado al Cliente, y

- b) el estado "**Solución Propuesta por SAP**" significa que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva tal como se especifica en este documento.

2.5.2.5. El SLA para la Acción Correctiva se considerará cumplido si dentro de las 4 horas de tiempo de procesamiento: SAP propone una solución (estado "Solución Propuesta por SAP"), una solución provisional o un plan de acción; o si el Cliente acepta reducir el nivel de prioridad de la incidencia.

2.5.3. Requisitos previos

2.5.3.1. Los SLA solo se aplicarán cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para todas las incidencias:

- a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales para Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 siguiente, las incidencias estén relacionadas con las versiones del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado de envío "envío sin restricciones".
- b) El Cliente envíe las incidencias en inglés a través del sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition de acuerdo con el proceso de registro del procesamiento de incidencias aplicado por SAP en ese momento que contengan los detalles necesarios pertinentes (tal y como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier futura Nota de SAP que sustituya a la Nota SAP 16018) con el fin de que SAP emprenda acciones para solucionar la incidencia notificada.
- c) Las incidencias estén relacionadas con el lanzamiento de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Habitual o el Mantenimiento Ampliado.

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

- a) El problema y su impacto en el negocio deben estar descritos detalladamente de manera que SAP pueda evaluar el problema.
- b) El Cliente debe poner a disposición para las comunicaciones con SAP, 24 horas al día, 7 días a la semana, una persona de contacto que hable inglés y que tenga la formación y los conocimientos suficientes para ayudar a resolver la incidencia de Prioridad 1 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento.
- c) Se debe proporcionar una persona de contacto del Cliente para que establezca una conexión remota con el sistema y proporcione a SAP los datos de conexión necesarios.

2.5.4. Exclusiones

Los siguientes tipos de incidencias de Prioridad 1 se excluyen de los SLA:

- a) Incidencias relacionadas con un lanzamiento, versión y/o funcionalidades del software desarrolladas específicamente para el Cliente (incluidas, entre otras, aquellas desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions y/o por las subsidiarias de SAP) excepto para el código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP.
- b) Las incidencias relacionadas con las versiones para cada país que se realizan como complementos, mejoras o modificaciones del socio están expresamente excluidas incluso si estas versiones para cada país han sido creadas por SAP o una Filial de SAP.
- c) La causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino que falta una funcionalidad ("petición de desarrollo") o la incidencia está adscrita a una petición de consultoría.

2.5.5. Crédito de Nivel de Servicio

2.5.5.1. Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente en caso de que reaccione dentro de los marcos de tiempo permitidos en el 95 % del total de los casos para todos los SLA, dentro de un Trimestre Natural. Si el Cliente envía menos de 20 incidencias (en total para todos los SLA) de acuerdo con los SLA especificados anteriormente en cualquier Trimestre Natural durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention, se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente si SAP no ha superado el marco de tiempo del SLA especificado en más de una incidencia durante el Trimestre Natural correspondiente.

2.5.5.2. De acuerdo con la Sección 2.5.5.1 anterior, si los marcos de tiempo para los SLA no se cumplen (en adelante, un "**Fallo de SLA**"), se aplicarán las siguientes normas y procedimientos:

- a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Fallo de SLA.
- b) SAP deberá investigar cualquiera de estas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación del Cliente.
- c) El Cliente deberá proporcionar la ayuda razonable a SAP para corregir cualquier problema o proceso que impida a SAP llevar a cabo los SLA.
- d) De acuerdo con esta Sección 2.5.5, si basándose en el informe, se demuestra un Fallo del SLA, SAP deberá aplicar un Crédito de Nivel de Servicio ("**SLC**") a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente equivalente al 0,25 % de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para el Trimestre Natural aplicable para cada Fallo del SLA informado y demostrado, sujeto a un límite máximo de SLC por Trimestre Natural del 5 % de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para dicho Trimestre Natural.
- e) El Cliente deberá notificar a SAP cualquier SLC en un plazo de 1 mes tras la finalización del Trimestre Natural en que se produce el Fallo de SLA.
- f) No se aplicará ningún SLC a menos que SAP reciba una notificación escrita por parte del Cliente de la reclamación de los SLC debidamente fundamentada.
- g) El SLC especificado en esta Sección 2.5.5,2 es la compensación única y exclusiva del Cliente con respecto a cualquier Fallo de SLA alegado o real.

2.6. Análisis de Causas Raíz para el Código Personalizado de SAP

2.6.1. Para el código personalizado del Cliente creado con el workbench de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de las causas raíz del soporte a las tareas críticas y podrá proporcionar directrices para la resolución de incidencias, de conformidad con lo estipulado en el SLA en la Sección 2.5.2 correspondiente para las incidencias de Prioridad 1 y Prioridad 2 relacionadas con las combinaciones de las instalaciones del Cliente y los SID que se enumeran en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido que el Cliente presenta de acuerdo con la Sección 2.5.3 anterior.

2.6.2. Además de los requisitos previos para el SLA estipulados en la Sección 2.5.3 anterior, para recibir el servicio de Análisis de Causa Raíz de SAP para el Código Personalizado, el código personalizado del Cliente debe estar documentado conforme a los estándares de SAP en vigor en ese momento (si desea obtener más detalles, consulte <http://support.sap.com/supportstandards>).

2.6.3. Se considerará que SAP ha cumplido con el SLA para la Acción Correctiva especificada anteriormente para las incidencias con Prioridad 1 relacionadas con el código personalizado del Cliente mediante la identificación de posibles causas raíz para la incidencia y/o el fallo del código personalizado del Cliente.

2.6.4. El Análisis de Causa Raíz de SAP para el Código Personalizado no incluye el proporcionar correcciones, soluciones provisionales o la resolución de incidencias para el código personalizado del Cliente independientemente de quién haya creado el código personalizado del Cliente. SAP Innovative Business Solutions puede proporcionar las correcciones o la resolución de las incidencias para las Funcionalidades en un contrato independiente.

2.7. Contrato de Nivel de Servicio de SAP Premium

2.7.1. El Contrato de Nivel de Servicio de SAP Premium ("**el PSLA**" o "**los PLSA**") está disponible como componente de una contratación de Servicios SAP MaxAttention para clientes que se suscriben al Anexo de Enterprise Support de SAP de un Contrato de Licencia o como componente de una contratación de Servicios MaxAttention. Los PSLA son adicionales a los Acuerdos de 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 MaxAttention.

2.7.2. Los siguientes compromisos de PSLA se aplicarán a todas las incidencias del Cliente que SAP acepte como Prioridad 2, 3 o 4 (según se define en la Nota de SAP 67739) y que cumplan con los requisitos previos especificados aquí, para las combinaciones de SID e instalaciones del Cliente especificadas en el Documento de Alcance de Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido. Estos PSLA entrarán en vigor el primer Trimestre Natural completo posterior a la formalización del Formulario de Pedido.

2.7.2.1. PSLA para Tiempos de Respuesta Inicial:

- a) Incidencias de Prioridad 2 ("Alta"): SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 en un plazo de dos horas tras la recepción por parte de SAP (24 horas al día, 7 días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 2. Se asigna la Prioridad 2 a la incidencia si se ven seriamente afectadas las transacciones empresariales normales y si las tareas necesarias no pueden realizarse. Esto sucede debido a que las funciones que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas.
- b) Incidencias de Prioridad 3 ("Media"): SAP responderá a las incidencias de Prioridad 3 dentro de las 4 horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias con Prioridad 3 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 3 a la incidencia si las transacciones empresariales normales se ven afectadas. El problema sucede debido a que las funciones que se requieren para efectuar dichas transacciones son incorrectas e inoperativas.
- c) Incidencias de Prioridad 4 ("Baja"): SAP responderá a las incidencias de Prioridad 4 dentro de las 8 horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias con Prioridad 4 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 4 a una incidencia si el problema tiene escasos o ningún efecto en las transacciones empresariales normales. La causa del problema son funciones incorrectas o inoperativas que no se usan a diario o que se usan rara vez.

2.7.2.2. PSLA para Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva para las Incidencias de Prioridad 2

SAP deberá proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("**Acción Correctiva**") para las incidencias con Prioridad 2 dentro de los 3 días laborables posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2 durante el Horario de Oficina Local ("**PSLA de Acción Correctiva para Prioridad 2**").

2.7.2.3. Si un plan de acción se envía como una Acción 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) la fecha y la hora de la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta ese momento, los próximos pasos planificados, y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado.

2.7.2.4. El PSLA para el Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva para Incidencias con Prioridad 2 solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento durante el cual SAP procesa la Incidencia ("**Tiempo de Procesamiento**"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el cual la incidencia se encuentra en el estado "Acción del Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", mientras que:

- a) el estado "**Acción del Cliente**" significa que la incidencia se ha entregado al Cliente, y
- b) el estado "**Solución Propuesta por SAP**" significa que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva tal como se especifica en este documento.

2.7.2.5. Los PSLA para Acción Correctiva para Incidencias con Prioridad 2 se considerarán cumplidos si en un plazo de 3 días laborables de tiempo de procesamiento para Incidencias con Prioridad 2: SAP propone una solución, una alternativa o un plan de acción; o si el Cliente acepta reducir el nivel de prioridad de la incidencia.

2.7.3. Requisitos previos

2.7.3.1. Los PSLA solo se aplicarán cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para las incidencias:

- a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales para Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 anterior, las incidencias estén relacionadas con las versiones del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado de envío "envío sin restricciones".
- b) El Cliente envíe las incidencias en inglés a través del SAP Solution Manager Enterprise Edition de acuerdo con el proceso de registro de la gestión de incidencias aplicado por SAP en ese momento que contengan los detalles necesarios pertinentes (tal y como se especifica en la Nota SAP 16018 o en

cualquier futura Nota de SAP que sustituya a la Nota SAP 16018) con el fin que SAP emprenda acciones para solucionar la incidencia notificada.

- c) Las incidencias estén relacionadas con el lanzamiento de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Habitual o el Mantenimiento Ampliado.

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

- a) El problema y su impacto en el negocio deben estar descritos detalladamente de manera que SAP pueda evaluar el problema.
- b) El Cliente debe poner a disposición para las comunicaciones con SAP, 24 horas al día, 7 días a la semana, una persona de contacto que hable inglés y que tenga la formación y los conocimientos suficientes para ayudar a resolver la incidencia de Prioridad 2 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento.
- c) se debe proporcionar una persona de contacto del Cliente para que establezca una conexión remota con el sistema y proporcione a SAP los datos de conexión necesarios.

2.7.4. Exclusiones.

Los siguientes tipos de incidencias se excluyen de los PSLA:

- a) Incidencias relacionadas con un lanzamiento, versión y/o funcionalidades del Software de SAP desarrolladas específicamente para el Cliente (incluidas, entre otras, aquellas desarrolladas por SAP Innovative Business Solutions y/o por las subsidiarias de SAP) excepto para el código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP.
- b) Las incidencias relacionadas con las versiones para cada país que se realizan como complementos, mejoras o modificaciones del socio están expresamente excluidas incluso si estas versiones para cada país han sido creadas por SAP o una Filial de SAP.
- c) La causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino que falta una funcionalidad ("petición de desarrollo") o la incidencia está adscrita a una petición de consultoría.

2.7.5. Crédito de Nivel de Servicio

2.7.5.1. Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los PSLA especificados anteriormente si ha habido reacción por su parte dentro de los marcos de tiempo permitidos en el 95 % del total de los casos para todos los PSLA dentro de un Trimestre Natural. Si el Cliente envía menos de 20 incidencias (en total para todos los PSLA) de acuerdo con los PSLA especificados anteriormente en cualquier Trimestre Natural durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention, se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los PSLA especificados anteriormente si SAP no ha superado el marco de tiempo del PSLA especificado en más de una incidencia durante el Trimestre Natural correspondiente.

2.7.5.2. De acuerdo con la Sección 2.7.5.1 anterior, si los marcos de tiempo para los PSLA no se cumplen (en adelante, un "**Fallo de PSLA**"), se aplicarán las siguientes normas y procedimientos:

- a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Fallo de PSLA.
- b) SAP deberá investigar cualquiera de estas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación del Cliente.
- c) El Cliente deberá proporcionar la ayuda razonable a SAP para corregir cualquier problema o proceso que impida a SAP llevar a cabo los PSLA.
- d) De acuerdo con esta Sección 2.7.5, si basándose en el informe, se demuestra un Fallo del PSLA, SAP deberá aplicar un Crédito de Nivel de Servicio Premium ("**PSLC**") a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente equivalente al 0,25 % de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para el Trimestre Natural aplicable para cada Fallo del PSLA informado y demostrado, sujeto a un límite máximo de PSLC por Trimestre Natural del 5 % de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para dicho Trimestre Natural.
- e) El Cliente deberá notificar a SAP cualquier PSLC en un plazo de 1 mes tras la finalización del Trimestre Natural en que se produce el Fallo de PSLA.

- f) No se aplicará ningún PSLC a menos que SAP reciba una notificación escrita por parte del Cliente de la reclamación de los PSLC debidamente fundamentada.
 - g) El PSLC especificado en esta Sección 2.7.5,2 es la compensación única y exclusiva del Cliente con respecto a cualquier Fallo de PSLA alegado o real.
- 2.8. SAP Product Engineer on Demand Services
- 2.8.1. SAP Product Engineer on Demand Services ("**Servicios PED**") es un servicio remoto, a menos que se acuerde lo contrario, que proporciona acceso a un ingeniero de soporte de SAP ("**Ingeniero de Producto**") para obtener asesoramiento en las siguientes áreas, entre otras:
- a) análisis de incidencias o problemas;
 - b) solución/soluciones alternativas de problemas;
 - c) mejores prácticas, y
 - d) diseño de software.
- 2.8.2. Los Servicios PED se proporcionan únicamente para los componentes de la aplicación del Sistema de Producción y las instalaciones de Cliente correspondientes especificadas en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido.
- 2.8.3. El Cliente deberá iniciar los Servicios PED mediante el envío de un caso de soporte, en inglés, a través de la infraestructura de soporte de SAP de acuerdo con el proceso de registro de procesamiento de incidencias aplicado por SAP en ese momento que contenga los detalles pertinentes y, a continuación, contactar con el Ingeniero de Producto y proporcionar el número de incidencia correspondiente en el que deba actuar el Ingeniero de Producto. Los Servicios PED solo se aplicarán a:
- a) incidencias relacionadas con los componentes de la aplicación del Sistema de Producción especificados en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido, clasificados por SAP con el estado de envío "entrega sin restricciones", e
 - b) incidencias relacionadas con las versiones del componente de la aplicación del Sistema de Producción que entran dentro del Mantenimiento Habitual y/o Mantenimiento Ampliado.
- 2.8.4. Los Servicios PED no incluyen los servicios de implementación o la entrega de los servicios remotos que están disponibles de acuerdo con un Anexo de Soporte. Además, los Servicios PED no se aplican a:
- a) Incidencias relacionadas con un lanzamiento, versión y/o funcionalidades de los componentes de la aplicación del Sistema de Producción desarrollados específicamente para el Cliente (incluidos, entre otros, los desarrollados por SAP Innovative Business Solutions y/o por las subsidiarias de SAP).
 - b) Las versiones para cada país que no forman parte de los componentes de la aplicación del Sistema de Producción y que, en su lugar, se realizan mediante complementos, mejoras o modificaciones del socio quedan expresamente excluidas incluso si estas versiones para cada país han sido creadas por SAP o una Filial de SAP.
 - c) La causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino que falta una funcionalidad ("petición de desarrollo") o la incidencia está adscrita a una petición de consultoría.
- 2.8.5. SAP asignará un 1 Ingeniero de Producto para cada componente de la aplicación del Sistema de Producción y combinación de instalación especificada en un Documento de Alcance de Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido dentro de las 4 semanas posteriores a la Fecha de Inicio de los Servicios PED. Estos Ingenieros de Producto estarán disponibles durante un período de 8 horas, entre las 8:00 y las 18:00 horas, durante los días laborables habituales, de acuerdo con los días festivos que aplica la sede de SAP asociada a la instalación cubierta por los Servicios PED ("**Horario de Oficina de PED**").
- 2.8.6. El Cliente podrá designar contactos cualificados de habla inglesa (hasta el máximo de contactos especificados en un Documento de Alcance de los Servicios ActiveAttention sujeto a un Formulario de Pedido) en su Centro de Experiencia de Clientes de SAP ("**Contactos PED del Cliente**") para cada combinación de componente de la aplicación del Sistema de Producción y de instalación especificada en un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido, y deberá proporcionar los detalles

del contacto (en concreto, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) a través del cual se podrá contactar con la persona de contacto PED del Cliente (o el representante autorizado del Contacto PED del Cliente) en cualquier momento. El Contacto PED del Cliente debe ser el representante autorizado del Cliente con poder para tomar las decisiones necesarias del Cliente o proporcionar tales decisiones sin demora indebida. Los Servicios PED se deberán entregar exclusivamente al contacto PED del Cliente asignado.

2.8.7. Como preparación para la entrega de los Servicios PED, el Contacto PED del Cliente y el Ingeniero de Producto asignado deberán realizar de forma conjunta un servicio de configuración obligatorio para las combinaciones de instalación y componente de la aplicación del Sistema de Producción cubiertas. Este servicio de configuración se basará en los estándares y la documentación de SAP.

2.9. Servicios SAP Accelerated Incident Management ("AIM")

2.9.1. SAP proporcionará acceso a una persona de contacto de habla inglesa dentro de la organización de soporte de SAP ("**SAP Incident Manager**"), de las 8:30 a las 17:30, hora local, de lunes a viernes salvo que ambas partes acuerden por escrito lo contrario, para prestar soporte al Cliente con la optimización del proceso de incidencias de Prioridad 1 y 2 según lo estipulado en el Contrato de Soporte de SAP aplicable. La asignación de SAP Incident Manager se producirá en un plazo de 6 semanas tras la formalización del Formulario de Pedido.

2.9.2. SAP Incident Manager lleva a cabo:

- a) la supervisión del estado y la actividad de las incidencias con Prioridad 1 y Prioridad 2;
- b) el informe de tendencias sobre la situación de las incidencias del Cliente de los sistemas seleccionados, independientemente de la prioridad de estas;
- c) sesiones de formación en el proceso de gestión de incidencias, y
- d) reuniones remotas periódicas con el Cliente para revisar el estado de las incidencias del Cliente.

2.9.3. Además, SAP pondrá a disposición un gestor de situaciones críticas dentro de la organización de soporte de SAP para coordinar de forma remota y/o prestar asistencia al contacto de gestión designado por el Cliente ("**Contacto del Cliente**") con las incidencias de Prioridad 1. La asignación de un gestor de situaciones críticas se producirá aproximadamente 1 hora después de la petición del Cliente documentada en una incidencia de Prioridad 1. El gestor de situaciones críticas asignado estará disponible para el Contacto del Cliente y permanecerá comprometido hasta que se produzca el primero de los siguientes acontecimientos:

- a) la resolución o solución provisional de la incidencia de Prioridad 1;
- b) la reducción del nivel de prioridad de la incidencia a un nivel de prioridad distinto de la Prioridad 1, o
- c) el acuerdo de las partes para descontratar a la persona de SAP asignada.

2.9.4. Los Servicios AIM solamente se aplicarán a las incidencias que estén relacionadas con el lanzamiento de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Habitual o el Mantenimiento Ampliado.

2.9.5. Los Servicios AIM se prestarán exclusivamente para la combinación de la instalación del Cliente y SID y/o las combinaciones del Servicio Cloud de SAP e instalaciones especificadas en el Documento de Alcance de los Servicios SAP MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido. El Cliente puede seleccionar los Servicios AIM para aquellos Servicios Cloud de SAP identificados en la Nota SAP 2649568.

2.9.6. El Cliente puede designar hasta 3 contactos cualificados de habla inglesa ("**Contactos AIM del Cliente**") y proporcionará los detalles del contacto (en concreto, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) mediante los cuales se podrá contactar con el Contacto AIM del Cliente. Los Servicios AIM se deberán entregar exclusivamente al contacto AIM del Cliente asignado.

2.9.7. Como preparación para la entrega de los Servicios AIM, los Contactos AIM del Cliente y el SAP Incident Manager asignado deberán realizar de forma conjunta una reunión a distancia inicial para la configuración.

2.10. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions ("**Soporte IDP**").

Soporte IDP proporciona servicios de soporte para la gestión de incidencias tal como se define en el Apéndice 1 adjunto al presente para todas las Funcionalidades entregadas al Cliente y aceptadas por él conforme a los

Documentos de Alcance de Desarrollo de SAP Innovative Business Solutions de acuerdo con un Formulario de Pedido especificado en el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido ("**Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles**") sin incluir el software al que se aplican los contratos de soporte especial (que incluyen, sin limitarse a ello, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises).

3. GESTIÓN DEL CONTRATO

3.1. Cada parte deberá designar un Gestor del Contrato. El Gestor del Contrato de SAP será el LTQM asignado. El Gestor del Contrato del Cliente deberá hablar inglés y tener poder para tomar las decisiones necesarias por el Cliente o proporcionar tales decisiones sin demora. Los Gestores del Contrato colaborarán entre ellos para administrar los términos del Contrato. Todos los Servicios MaxAttention realizados por los recursos de SAP asignados se coordinarán con el Gestor del Contrato del Cliente

3.2. Además, las partes deberán celebrar reuniones ejecutivas periódicas durante la vigencia de los Servicios MaxAttention ("**Reuniones Ejecutivas**"). Dichas Reuniones Ejecutivas tendrán lugar con una frecuencia no inferior a una vez por trimestre, en el horario y las fechas que las partes acuerden. La finalidad de estas Reuniones Ejecutivas es revisar, discutir y aceptar mutuamente medidas adicionales necesarias para lograr la finalidad de los Servicios MaxAttention que se basen en el estado de los Servicios MaxAttention vigentes en ese momento. Cada reunión deberá incluir un informe de estado sobre el avance de las áreas de atención clave, incluidas, sin limitarse a ellas, las siguientes:

- a) Una evaluación del progreso conforme al programa de los Servicios MaxAttention comparado con las áreas clave, los KPI y el plan de contrato de los Servicios MaxAttention.
- b) Identificación del riesgo y/o retrasos que pueden poner en peligro el rendimiento de la solución del Software SAP del Cliente incluidas las recomendaciones de atenuación del riesgo.
- c) Implementación de las recomendaciones.
- d) Debate de problemas abiertos y cualquier petición de cambio de cualquiera de las partes.
- e) Detalles relevantes sobre la organización y la planificación del proyecto.

El Gestor del Contrato de SAP deberá preparar ese informe de la reunión y enviarlo al Gestor del Contrato del Cliente para que lo verifique. Si el Gestor del Contrato del Cliente no se opone al informe por escrito dentro de los siguientes 30 días laborables posteriores a la recepción de ese informe proporcionando peticiones de cambio del informe concretas, se considerará que el Cliente ha confirmado el informe. Las partes deberán cooperar de buena fe para resolver cualquier petición de cambio del informe y emitir las versiones finales para que sean aprobadas y aceptadas.

3.3. SAP Cloud Governance

Si el Cliente se ha suscrito a SAP Preferred Care, Cloud Edition y/o a SAP Preferred Success, Cloud Edition, los Expertos en Soporte (tal como se ha definido este término en la Política de Soporte para los Servicios Cloud de SAP) se incluirán en el control de gestión del contrato de los Servicios MaxAttention (por ejemplo, participar en Reuniones Ejecutivas, coordinar las actividades con los Gestores del Contrato designados) descritos en la presente Sección 3 durante la vigencia de los Servicios MaxAttention y siempre que el Cliente continúe su suscripción a SAP Preferred Care, Cloud Edition y/o a SAP Preferred Success, Cloud Edition.

3.4. La cooperación del socio de asesoría tercero del Cliente ("**Socio del Cliente**") es crucial para el éxito de los contratos del Servicio MaxAttention individual. El Cliente deberá garantizar que el Socio del Cliente cumpla las responsabilidades del Cliente, esta MSD y cualquier Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido y deberá cooperar con SAP según lo solicite razonablemente SAP para cumplir con sus obligaciones en virtud de esta MSD y de cualquier Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido.

4. REQUISITOS DEL CLIENTE

Para recibir Servicios MaxAttention 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 GTC, el Formulario de Pedido y el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention, y
- c) proporcionar conectividad remota y acceso a los datos de acuerdo con el Anexo de Soporte.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los Recursos Integrados asignados estarán autorizados a disfrutar de sus días de vacaciones habituales a lo largo del año, tal y como se establece en su contrato laboral con SAP o con otra filial de SAP.
- 5.2. Para garantizar una comunicación eficaz, el inglés será el idioma para prestar los Servicios MaxAttention. La información relevante relacionada con los Servicios MaxAttention individuales se proporcionará a los recursos de SAP en inglés.
- 5.3. Los recursos de SAP asignados (incluidos los Recursos Integrados asignados) podrán realizar ocasionalmente actividades de los Servicios MaxAttention en virtud del presente desde una oficina de SAP.
- 5.4. SAP podrá modificar el alcance de los Servicios de MaxAttention anualmente en cualquier momento mediante una notificación escrita con 90 días de antelación para reflejar el desarrollo continuo del Software de SAP y los avances técnicos, y siempre y cuando esos cambios en el alcance de los Servicios de MaxAttention se apliquen a Clientes de SAP de posición similar que hayan suscrito los Servicios de MaxAttention en el territorio según lo definido en el Contrato de Licencia de SAP aplicable. Si SAP ejerce su opción de cambiar el alcance de acuerdo con esta Sección 5.4, y esos cambios no sean aceptables para el Cliente, este tendrá derecho a rescindir el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention de cualquier Formulario de Pedido que esté afectado por dicha modificación del alcance con efecto al vencimiento de este período de 90 días. Si el Cliente no lo resuelve dentro de ese período, se considerará que acepta los cambios.
- 5.5. Las Tarifas están sujetas a un cambio una vez al año, con un aviso por escrito con 90 días de antelación al Cliente. Si SAP ejerce su opción de cambiar las tarifas de acuerdo con la frase anterior, y dichos cambios no sean aceptables por el Cliente, este último tendrá derecho a rescindir el Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention de cualquier Formulario de Pedido afectado por el cambio de la tarifa con una notificación escrita en un plazo de 30 días a partir de la recepción por parte del Cliente de la notificación de SAP sobre dicho cambio de tarifa con efecto a final del año natural en curso en el que se envía la notificación mencionada. Si el Cliente no lo resuelve dentro de ese período, se considerará que acepta los cambios en la tarifa.
- 5.6. Los Servicios MaxAttention finalizarán su vigencia en la misma fecha que:
 - a) cualquier rescisión del Anexo de Soporte en virtud del Contrato de Licencia, o
 - b) cualquier cambio del Cliente en su suscripción de soporte de SAP (es decir, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) a SAP Standard Support.

Apéndice 1

SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions

Este Apéndice rige la prestación de SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions tal como se define más adelante en el presente ("**Soporte IDP**") para todas las Funcionalidades, tal como está definido en el punto 1.3 siguiente, con la exclusión del software al que se aplican contratos de soporte especial (que incluyen pero no se limitan a SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises).

1. DEFINICIONES

- 1.1. "**Software Base**": Para la finalidad de este Apéndice, "Software Base" es el Software de SAP del que depende, o que utiliza, la instalación y el uso de las Funcionalidades. El Software Base no está licenciado en virtud de este Apéndice y debe licenciarse de forma independiente.
- 1.2. "**Punto de Comunicación con el Cliente**": Para la finalidad de este Apéndice, el "Punto de Comunicación con el Cliente" es un Centro de Experiencia del Cliente ("**COE del Cliente**") o aquellos empleados del Cliente que tienen derecho a solicitar servicios de Soporte IDP. Para el COE del Cliente se aplicarán los términos y condiciones pertinentes del Anexo de Soporte. Si no hay ningún Centro de Experiencia de Cliente disponible, el Cliente debe indicar a SAP por escrito cuáles son los empleados autorizados a solicitar los servicios de Soporte IDP.
- 1.3. "**Funcionalidades**": Para la finalidad de este Apéndice, la referencia a "Funcionalidades" es el software o la funcionalidad y su documentación que el Cliente ha adquirido a SAP en virtud de estos Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles especificados en el Documento de Alcance de Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido.
- 1.4. "**Sistema de Producción**": Para la finalidad de este Apéndice, "Sistema de Producción" es un sistema en uso en el que se han instalado las Funcionalidades y que se utiliza para operaciones empresariales normales y donde se registran los datos del Cliente.
- 1.5. "**Software de SAP**": Para la finalidad de este Apéndice, "Software de SAP" es todo el software licenciado por el Cliente desde SAP en virtud del Contrato de Licencia.

2. SAP BASELINE SUPPORT FOR INNOVATIVE BUSINESS SOLUTIONS

- 2.1. El Soporte IDP que se proporciona conforme a este Apéndice está limitado a las Funcionalidades que se prestan al Cliente y que este acepta, en virtud de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles especificados en el Documento de Alcance de Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido. Los servicios de Soporte IDP soportan la funcionalidad de las Funcionalidades con las versiones del Software Base en el entorno de tecnología de la información ("**IT**") tal como está definido en los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles correspondientes y en su documentación asociada.
- 2.2. El Soporte IDP, para aquellos Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles donde la aceptación por parte del Cliente de las Funcionalidades se producirá durante la Vigencia de los Servicios MaxAttention del Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido, empezará el primer día del mes después de la formalización por parte del Cliente de una enmienda en el Formulario de Pedido mediante la que se active el Soporte IDP de acuerdo con un Documento de Alcance de los Servicios MaxAttention sujeto a un Formulario de Pedido. Cualquier otro Software de SAP que el Cliente licencie de acuerdo con el Contrato de Licencia se excluirá de forma explícita de los servicios de Soporte IDP que se proporcionan en virtud de este Apéndice.
- 2.3. El Soporte IDP se proporciona durante el Horario de Oficina Local e incluye lo siguiente:
 - a) gestión de incidencias por parte de SAP en los problemas relacionados con las Funcionalidades;
 - b) parches y correcciones de código (como programas alterados que no reproducen el funcionamiento incorrecto al que se hace referencia), soluciones alternativas o planes de acción, y

- c) paquetes de soporte para las Funcionalidades: paquetes de correcciones para evitar la implementación de correcciones individuales o modificaciones en la funcionalidad existente. Esto no se aplica en los casos en que las Funcionalidades están o han sido desarrolladas en un Sistema No Productivo del Cliente.

2.4. Para un funcionamiento y una cooperación diarios para cuestiones relacionadas con el soporte asociadas con el Soporte IDP, SAP nombrará una persona de contacto para el Cliente dentro de la organización de SAP Innovative Business Solutions (el "**IDP Support Delivery Manager**"). IDP Support Delivery Manager realizará las tareas siguientes relacionadas con la prestación del Soporte IDP para las Funcionalidades:

- a) Configurar y gestionar el componente de incidencias del Cliente y de la cola de incidencias asociadas.
- b) Gestionar el equipo de soporte interno de SAP Innovative Business Solutions asignado para prestar el Soporte IDP en lo sucesivo.
- c) Prestar soporte al TQM en la coordinación y la inclusión de los Servicios MaxAttention correspondientes relacionados con el Soporte IDP en el Servicio de contrato de los Servicios MaxAttention y el Plan de Soporte.
- d) Prestar soporte al TQM en la coordinación de las entregas de servicios individuales en el nivel del proyecto para los Servicios MaxAttention relacionados con el Soporte IDP que se han incluido en el Servicio de contrato de los Servicios MaxAttention y el Plan de Soporte.
- e) Participar en las Reuniones Ejecutivas acerca de los temas relacionados con el Soporte IDP (por ejemplo, notificar las incidencias al Cliente, proporcionar el estado de las entregas de los Servicios MaxAttention relacionados con el Soporte IDP).

3. REQUISITOS PREVIOS DEL CLIENTE

Para recibir servicios de Soporte IDP como se describe en el presente Apéndice, el Cliente debe cumplir los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con sus obligaciones en virtud de este Apéndice, el Formulario de Pedido y el Contrato.
- b) Transmitir todas las incidencias a SAP en inglés a través de la infraestructura de soporte en vigor en ese momento de SAP que esté disponible para el Cliente de acuerdo con el Anexo de Soporte utilizando el componente de incidencias que ha proporcionado SAP por escrito al aceptar las Funcionalidades aplicables. El fallo del Cliente a la hora de asignar una incidencia en relación con las Funcionalidades al componente de incidencias correcto puede retrasar la respuesta de SAP a la incidencia mientras que SAP determina y efectúa la asignación correcta. El Cliente entiende y reconoce que SAP normalmente tiene que traducir las incidencias que no están en inglés antes de poder procesarlas, lo que se añade al tiempo necesario para procesar la incidencia.
- c) El Cliente deberá describir cómo se presenta la propia incidencia y, en algunos casos, se pedirá al Cliente que demuestre dicha incidencia. El Cliente ayudará a SAP a analizar la incidencia y dará soporte a los Servicios de Soporte IDP de SAP, si es necesario, utilizando a los propios empleados del Cliente para estos propósitos.
- d) El Cliente deberá clasificar cada incidencia en las Funcionalidades o en la documentación relacionada de acuerdo con la Nota de SAP 67739.
- e) El Cliente deberá poner a disposición de SAP todos los documentos relativos a cualquier alteración o mejora (por ej. Modificaciones o Complementos) efectuados por el Cliente o para él que puedan ayudar en el análisis de la incidencia. El Cliente también deberá mantener registros actualizados y pertinentes de dichas alteraciones y mejoras y proporcionar a SAP acceso a los mismos en caso necesario.
- f) El Cliente deberá aplicar al código todas las correcciones, parches, soluciones provisionales, paquetes de soporte, etc. que SAP proporcione conforme a este Apéndice para las Funcionalidades.
- g) Es posible que se requiera que el Cliente actualice sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir los servicios de Soporte IDP.

4. CAMBIOS EN LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE, AUDITORÍA

- 4.1. El Cliente se compromete a informar a SAP de inmediato sobre cualquier cambio que se produzca en las instalaciones del Cliente de las Funcionalidades y toda la demás información relevante para el uso de dichas Funcionalidades.
- 4.2. Para verificar el cumplimiento con los términos de este Apéndice, SAP tendrá derecho a controlar periódicamente que la información proporcionada por el Cliente es correcta.

5. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES

- 5.1. El Soporte IDP en virtud del presente se proporcionará en el Sistema No Productivo del Cliente donde las Funcionalidades se proporcionaron al Cliente en virtud de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles. Por una causa razonable y en consideración de todos los demás requisitos previos de este Apéndice, el Cliente puede solicitar y SAP puede aceptar proporcionar el Soporte IDP en otro Sistema No Productivo del Cliente en lugar de este para la prestación correspondiente del Soporte IDP. Sin perjuicio de lo anterior, siempre es la única responsabilidad del Cliente aplicar el Soporte IDP proporcionado en sus Sistemas de Producción.
- 5.2. Si SAP proporciona software de terceros (Software que no sea de SAP) al Cliente en virtud de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles correspondientes, SAP no prestará el Soporte IDP para dicho software de terceros, a menos que se acuerde lo contrario de forma separada por escrito.
- 5.3. El Soporte IDP se presta de forma exclusiva al Punto de Comunicación del Cliente que debe admitir cada instalación de las Funcionalidades cubiertas por este Apéndice.
- 5.4. El Soporte IDP finalizará automáticamente en la misma fecha que finalice el Mantenimiento Habitual o Mantenimiento Ampliado para el Software Base (siempre y cuando el Cliente haya suscrito el Mantenimiento Ampliado) (tal como estos términos están definidos en el documento de Estrategia de Lanzamiento de SAP en <http://support.sap.com/releasestrategy>).
- 5.5. Las tarifas están sujetas a cambios:
 - a) en el caso de la tarifa fija de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles para el Desarrollo de las Funcionalidades que reciben el Soporte IDP en virtud del presente, a fin de reflejar los cambios en las tarifas de desarrollo de las Funcionalidades que reciben Soporte IDP en virtud de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles, o
 - b) en el caso de tiempo y materiales de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles para el desarrollo de las Funcionalidades que reciben el Soporte IDP en virtud del presente, a fin de reflejar un cálculo revisado de la Tarifa basada en las tarifas de desarrollo totales (incluidos los desplazamientos y otros gastos) pagadas por el Cliente a SAP para las Funcionalidades que reciben el Soporte IDP en virtud de los Documento de Alcance de Soporte IDP Elegibles o durante el período de vigencia de los Documentos de Alcance de Soporte IDP Elegibles.