Descripción de los Servicios SAP Value Assurance para soluciones on-premise ("VASD")

Los servicios SAP Value Assurance para soluciones on-premise son adicionales a los servicios entregados en virtud de un Anexo de Soporte y pueden brindar experiencia profesional en el sitio y/o de forma remota para asistir al Cliente en su proyecto de implementación de Software de SAP siguiendo las pautas de implementación de SAP. SAP entrega solo los servicios SAP Value Assurance para soluciones on-premise mencionados en el Documento de Alcance de SAP Value Assurance Support para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido en el que se hace referencia a esta Descripción de Servicio.

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

1. DEFINICIONES

1.1. **"Horario Laboral Normal"** se refiere a un período de 8 horas entre las 6:00 y las 20:00, de lunes a viernes, a menos que las partes acuerden otros términos por escrito.

1.2. **"Anexo de Soporte"** se refiere al anexo del Contrato de Licencia para soporte de SAP (por ejemplo, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) que se encuentra vigente para el Software licenciado en virtud del Contrato de Licencia.

2. SAP VALUE ASSURANCE SERVICES

Los servicios SAP Value Assurance para soluciones on-premise (**"Servicios VA"**) actualmente incluyen los siguientes componentes:

2.1. SAP Embedded Services

2.1.1. SAP entrega SAP Embedded Support Services como un equipo de recursos de soporte de SAP (**"Recursos Incorporados"**) identificado en un Documento de Alcance de Servicios VA para un Formulario de Pedido, que realiza una o varias de las actividades que se mencionan debajo, según mutuo acuerdo de las partes. El TQM estará disponible durante el Horario Normal Laboral en la ubicación de Entrega del Servicio por la cuota de días especificada en el Documento de Alcance de Servicios VA para un Formulario de Pedido durante el Período de Vigencia de los Servicios VA (**"Cuota de TQM"**). La asignación del TQM ocurrirá en un plazo de 6 semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido. La Cuota de TQM no incluye licencia por vacaciones de los Recursos Incorporados asignados.

2.1.2. Actividades del Gestor de Calidad Técnica de SAP (**"TQM"**):

a) Desarrollar y actualizar un plan de contratación de Servicios VA, específico para el Cliente, acordado mutuamente por las partes

b) Facilitar la ejecución (es decir, el proceso de entrega) del plan de contratación de Servicios VA, incluida la coordinación de las entregas de servicios individuales y el proceso de dotación de recursos de SAP a nivel del proyecto

c) Realizar un seguimiento de la implementación por parte del Cliente de los planes de acción y las recomendaciones de SAP que derivan de la entrega de los SAP Expert Services en virtud del presente documento

d) Proporcionar informes periódicos de estado y riesgos a nivel de gestión de proyectos del Cliente

2.1.3. Todos los servicios SAP Embedded Services se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente.

2.2. SAP Expert Services.

2.2.1. SAP podrá prestar (**"SAP Expert Services"**) según lo determinen SAP y el Cliente en el plan de contratación de los Servicios VA acordado, para la cuota de días de SAP Expert Services especificado en el Documento de Alcance de los Servicios VA para soluciones para un Formulario de Pedido durante el Período de Vigencia de los Servicios VA (**"Cuota Expert Services"**).

2.2.2. El Cliente puede asignar días de la Cuota de Expert Services únicamente para las categorías de servicios SAP Expert Services especificadas en el párrafo anterior. Podrá encontrar una lista actual de servicios SAP Expert Services en www.sap.com/value-assurance-expert-services.

2.2.3. Para programar SAP Expert Services, el Cliente se comunicará con el TQM asignado o con el recurso de SAP designado. SAP requiere un tiempo de entrega mínimo de 5 semanas para programar solicitudes de entrega de servicios de SAP Expert Service. Si es razonablemente posible para SAP, los servicios SAP Expert Services también se pueden programar sobre la base de necesidades a corto plazo y de acuerdo con los requisitos que surjan del proyecto. SAP calculará los días estimados para un servicio de SAP Expert Services según la información y los requisitos del Cliente. Esta estimación incluirá actividades de preparación y procesamiento posterior. Los días utilizados para un servicio SAP Expert Service se deducirán de la Cuota de Expert Services, cuando corresponda. No se deducirá tiempo de la Cuota de Expert Services para tiempo de viaje. Si el Cliente pospone o cancela un servicio de SAP Expert Services ya solicitado con menos de 3 semanas de anticipación a la fecha de inicio del servicio, SAP podrá deducir los días de servicio ya prestados de la Cuota de Expert Services del Cliente.

2.2.4. El Cliente definirá un equipo de proyecto y se asegurará de que las personas de contacto relevantes estén disponibles durante las entregas de los servicios de SAP Expert Services individuales. Dichos equipos del proyecto del Cliente deben estar integrados por el Gerente de Proyectos de TI del Cliente, los propietarios de los procesos de negocio afectados, los administradores del sistema, los usuarios activos y las personas responsables de la implementación de los procesos de negocio principales correspondientes. La agenda requiere la participación de la totalidad o parte del equipo del proyecto del Cliente. Antes de una entrega de un servicio SAP Expert Service, los Gerentes de Contrataciones acordarán una agenda más formal para el servicio SAP Expert Service y la participación requerida de los miembros del equipo del proyecto del Cliente.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand (**“EoD”** o **“Servicios EoD”**) es un servicio remoto que proporciona recursos de SAP para satisfacer necesidades del Cliente en tareas con una duración de corto a mediano plazo (hasta un máximo de 10 días-persona de duración). Estas tareas apuntan a problemas técnicamente complejos o inusuales que generalmente están más allá de la experiencia del personal del Cliente, como: Modificaciones menores del Software de SAP; modificaciones de configuración menores del sistema de Software de SAP del Cliente; transferencia de conocimientos sobre Software de SAP y tareas similares. Los Servicios EoD no incluyen:

a) reacción a incidentes del Cliente, ya que están cubiertos por el Anexo de Soporte del Contrato de Licencia; o

b) software no estándar recibido de parte de la organización Custom Development de SAP.

2.3.2. Los Servicios EoD se proporcionarán durante el Horario Normal Laboral por la cuota de días de EoD especificada en el Documento de Alcance de Servicios VA para un Formulario de Pedido durante el Período de Vigencia de servicios VA ("Cuota de EoD").

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

2.4. Servicios SAP On-Call Duty.

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

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

a) de lunes a domingo, a partir de las 8:00 y hasta las 20:00 del mismo día en el huso horario local del Cliente; o

b) de lunes a domingo, a partir de las 20:00 y hasta las 8:00 del día siguiente en el huso horario local del Cliente.

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

3. GESTIÓN DE CONTRATACIONES

3.1. Cada parte designará a un Gerente de Contrataciones. El Gerente de Contrataciones de SAP será el Gestor de Calidad Técnica asignado o el recurso de SAP designado. El Gerente de Contrataciones del Cliente debe hablar en inglés y tener el poder para tomar las decisiones necesarias en nombre del Cliente o poner en práctica dichas decisiones sin una demora innecesaria. Dichos Gerentes de Contrataciones cooperarán estrechamente entre ellos para administrar los términos de esta VASSD y cualquier Documento de Alcance de Servicios VA para un Formulario de Pedido. Todos los Servicios VA realizados por los recursos de SAP asignados se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente.

3.2. Las partes de este documento acuerdan que la cooperación de los socios consultores de terceros del Cliente (**"Socios del Cliente"**) es fundamental para el éxito de las contrataciones de los Servicios VA individuales. El Cliente deberá asegurarse de que dichos Socios del Cliente cumplirán con las responsabilidades del Cliente establecidas en este documento y trabajarán con SAP según SAP lo requiera para que SAP pueda cumplir sus obligaciones en virtud del presente documento.

4. REQUISITOS DEL CLIENTE

4.1. Para recibir Servicios VA en virtud de un Formulario de Pedido, el Cliente debe:

a) seguir pagando todas las tarifas de soporte (es decir, Tarifas de Standard Support, Tarifas de Enterprise Support o Tarifas de Product Support for Large Enterprises) en virtud del Contrato de Licencia;

b) cumplir de cualquier otro modo sus obligaciones en virtud del Contrato de Licencia, los TCG, el Formulario de Pedido y el Documento de Alcance de los Servicios VA; y

c) proporcionar conectividad remota y acceso a los datos de acuerdo con el Anexo de Soporte.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. Los consultores no proporcionarán Servicios VA en virtud del presente fuera de Horario Normal Laboral, los fines de semana, feriados o por la noche, a menos que las partes lo acuerden por escrito por anticipado.

5.2. Los Recursos Incorporados asignados tendrán derecho a la licencia anual normal por vacaciones, tal como se establece en su contrato de trabajo con SAP u otra Afiliada de SAP.

5.3. Para garantizar la comunicación eficiente, el idioma para la entrega de los Servicios VA será el inglés. La información relevante relacionada con los Servicios VA individuales se proporcionará a los Recursos de SAP en inglés.

5.4. Ocasionalmente, los recursos de SAP asignados (incluidos los Recursos Incorporados asignados) pueden realizar actividades de Servicios VA en virtud del presente desde una oficina de SAP.

5.5. SAP puede modificar anualmente el alcance de los Servicios VA ofrecidos, en cualquier momento, mediante una notificación por escrito enviada con 90 días de anticipación para reflejar el desarrollo continuo del Software de SAP y los avances técnicos, y siempre que dichas modificaciones en el alcance de los Servicios VA se apliquen a clientes de SAP que se encuentren en una situación similar y que se suscriban a los Servicios VA en el territorio, según se defina en el Contrato de Licencia correspondiente. En caso de que SAP ejerza su opción de modificar el alcance de acuerdo con esta Sección 5.5, y dichas modificaciones no sean aceptables para el Cliente, el Cliente tiene derecho a terminar un Documento de Alcance de Servicios VA para el Formulario de Pedido afectado por dichas modificaciones del alcance con efecto al vencimiento

de este período de 90 días. Si el Cliente no lo termina en ese período, se considerará que el Cliente ha aceptado las modificaciones.