

Description des Services de support SAP Value Assurance (« DSSVA »)

Les Services de support SAP Value Assurance complètent les services fournis en vertu de l'Annexe de maintenance et constituent un apport d'expertise professionnelle réalisée sur site et/ou à distance pour aider le Client à mener à bien son projet d'implémentation du Progiciel SAP à l'aide des directives d'implémentation de SAP. SAP fournit uniquement les Services de support SAP Value Assurance spécifiés dans le Périmètre des Services de support SAP Value Assurance du Bon de commande faisant référence à la présente Description des Services. Les Services de support SAP Value Assurance mettent l'accent sur l'orchestration et la sécurisation, la planification et la conception.

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

1. DEFINITIONS

- 1.1. Le terme « **Heures d'ouverture habituelles** » désigne une période de 8 heures comprise entre 06 h et 20 h, du lundi au vendredi, sauf accord contraire convenu par écrit entre les parties.
- 1.2. Le terme « **Annexe de maintenance** » désigne l'annexe au Contrat de droit d'utilisation qui définit la maintenance SAP (par exemple SAP Standard Support, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) en vigueur pour le Progiciel acquis sous licence en vertu du Contrat de droit d'utilisation.

2. SERVICES DE SUPPORT SAP VALUE ASSURANCE

Les Services de support SAP Value Assurance (ci-après, les « **Services VA** ») incluent actuellement les composants suivants :

- 2.1. Services de support SAP Embedded
 - 2.1.1. SAP fournit les Services de support SAP Embedded par le biais d'une équipe d'ingénieurs du support SAP (ci-après, les « **Ingénieurs Embedded** ») identifiés dans un Périmètre des Services VA d'un Bon de commande et effectuant une ou plusieurs des activités décrites ci-après convenues par les parties. Le TQM sera disponible pendant les Heures d'ouverture habituelles sur le Site d'exécution des Services pour le quota de jours respectivement identifié et spécifié dans le Périmètre des Services VA du Bon de commande pendant la Durée des Services VA (ci-après, le « **Quota TQM** »). L'affectation du TQM aura lieu dans les 6 semaines qui suivent la signature du Bon de commande. Le Quota TQM ne comprend pas les congés susceptibles d'être pris par les Ingénieurs Embedded affectés.
 - 2.1.2. Activités du Responsable qualité technique SAP (« **TQM** ») :
 - a) Élabore et maintient un Plan de service et de support agréant aux deux parties pour la mission de Services VA spécifique au Client.
 - b) Facilite l'exécution (c'est-à-dire le processus de livraison) du Plan de service et de support convenu pour la mission de Services VA, ce qui comprend la coordination des prestations de services individuels et de l'affectation de ressources SAP à l'échelle du projet.
 - c) Contrôle l'implémentation des recommandations et plans d'action de SAP liés à la prestation des Services de support SAP ici visés.
 - d) Fournit des rapports d'avancement et des rapports sur les risques périodiques aux responsables de la gestion du projet chez le Client.
 - 2.1.3. Tous les Services de support SAP Embedded seront coordonnés avec l'Engagement Manager du Client.
- 2.2. Services de support SAP
 - 2.2.1. SAP peut fournir des services de planification, d'orchestration et de sécurisation et/ou de conception (désignés collectivement sous le terme « **Services de support SAP** ») tel que SAP et le Client pourront en convenir dans le Plan de service et de support pour la mission de Services VA, pour le quota de jours de Services de support SAP spécifié dans le Périmètre des Services VA du Bon de commande pendant la Durée des Services VA (ci-après, le « **Quota Services de support** »).

- 2.2.2. Le Client peut répartir les jours de Quota Services de support disponibles uniquement entre les catégories de Services de support SAP spécifiées dans le paragraphe précédent. La liste des Services de support SAP actuels est disponible à l'adresse <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.
- 2.2.3. Pour planifier des Services de support SAP, le Client doit contacter le TQM affecté ou l'employé SAP désigné. SAP impose un délai minimal de 5 semaines entre la réception et la mise en œuvre d'une demande de prestation de Services de support SAP. Si cela est raisonnablement faisable, les Services de support SAP peuvent également être programmés à court terme de manière à répondre aux besoins du projet au fur et à mesure qu'ils se manifestent. SAP calculera le nombre de jours estimés correspondant à une demande de Services de support SAP, en se fondant sur les informations et besoins que lui aura communiqués le Client. Ladite estimation couvrira les activités de préparation et de post-traitement. Les jours utilisés pour un Service de support SAP seront déduits comme il se doit du Quota Services de support. Le temps de déplacement ne sera pas déduit du Quota Services de support. Si le Client diffère ou annule un Service de support SAP déjà demandé moins de 3 semaines avant la date de début dudit Service, SAP est autorisée à déduire les jours de Service déjà exécutés du Quota Services de support du Client.
- 2.2.4. Le Client doit établir une équipe projet et veiller à ce que les interlocuteurs adéquats soient disponibles pendant la durée des prestations de Services de support SAP individuels. Ladite équipe projet du Client doit comprendre un chef de projet informatique du Client, les responsables de processus métier concernés, des administrateurs système, des utilisateurs actifs et les personnes qui sont chargées de l'implémentation des processus métier clés concernés. Les tâches à exécuter nécessitent la participation de certains ou de tous les membres de l'équipe projet du Client. Avant la prestation d'un Service de support SAP, les Engagement Managers conviendront d'un agenda formel pour le Service de support SAP et identifieront les membres de l'équipe projet du Client dont la participation est requise.
- 2.3. SAP Expertise on Demand
- 2.3.1. Les Services SAP Expertise on Demand (« **EoD** » ou « **Services EoD** ») sont des services à distance dans le cadre desquels des employés de SAP répondent aux besoins du Client pour des tâches de courte à moyenne durée (n'exigeant pas plus de 10 jours-hommes). Lesdites tâches portent sur des points techniquement complexes ou inhabituels qui dépassent en règle générale les compétences du personnel du Client, tels que des modifications mineures du Progiciel SAP, des changements mineurs de la configuration du système progiciel SAP, un transfert de connaissances sur le Progiciel SAP ou des tâches de nature similaire. Les Services EoD ne comprennent pas :
- a) les interventions faisant suite à des incidents du Client qui sont couvertes par l'Annexe de maintenance du Contrat de droit d'utilisation, ni
 - b) le progiciel non standard reçu de l'organisation SAP Custom Development.
- Les Services EoD seront fournis au cours des Heures d'ouverture habituelles pour le quota de jours EoD spécifié dans un Périmètre des Services VA d'un Bon de commande pendant la Durée des Services de support VA (ci-après, le « **Quota EoD** »).
- 2.3.2. SAP déploiera ses efforts, dans une mesure raisonnable, pour mettre en œuvre les demandes d'Activité EoD soumises par le Client. Toutefois, SAP ne garantit pas qu'elle puisse exécuter ou qu'elle exécutera effectivement toute demande d'Activité EoD soumise par le Client en vertu des présentes, et SAP ne sera passible d'aucune sanction ou pénalité en cas de non-exécution d'une telle demande d'Activité EoD. SAP informera le Client si elle ne peut donner suite à une demande d'Activité EoD. Si SAP entame le travail sur une Activité EoD et établit dans un second temps qu'elle n'est pas en mesure ou qu'elle n'est pas disposée à terminer ladite Activité EoD, SAP fournira au Client une explication écrite précisant ses motifs.
- 2.4. Services SAP On-Call Duty
- 2.4.1. Dans le cadre des Services On-Call Duty, SAP met à disposition du Client un interlocuteur travaillant dans l'organisation de support SAP, afin qu'il assiste à distance le Client, à la demande de ce dernier, sur des questions touchant aux processus métier critiques. Ledit interlocuteur de Services SAP On-Call Duty sera disponible pour le quota de sessions de Services SAP On-Call Duty par Période pendant la Durée des

Services VA spécifiée dans le Périmètre des Services VA du Bon de commande, (ci-après, le « **Quota On-Call Duty** »).

- 2.4.2. Une session de Services SAP On-Call Duty correspond aux périodes suivantes :
- a) soit du lundi au dimanche, de 08 h à 20 h le même jour dans le fuseau horaire local du Client,
 - b) soit du lundi au dimanche, de 20 h à 08 h le lendemain dans le fuseau horaire local du Client.
- 2.4.3. Pour planifier des Services SAP On-Call Duty, le Client doit transmettre une demande écrite au TQM. La planification des Services SAP On-Call Duty suppose le respect d'un délai préalable de 5 semaines.

3. GESTION DES ENGAGEMENTS

- 3.1. Chaque partie doit désigner un Engagement Manager. L'Engagement Manager de SAP sera le TQM affecté ou un employé SAP désigné. L'Engagement Manager du Client devra parler anglais et être en mesure de prendre ou d'obtenir les décisions du Client qui s'avèreront nécessaires, dans des délais appropriés. Lesdits Engagement Managers doivent collaborer étroitement dans la gestion des dispositions prévues dans la présente DSSVA et dans tout Périmètre des Services VA d'un Bon de commande. Tous les Services VA réalisés par les employés SAP affectés seront planifiés en coordination avec l'Engagement Manager du Client.
- 3.2. Les parties aux présentes conviennent que la coopération d'un/de partenaire(s) de conseil tiers du Client (ci-après, le « **Partenaire du Client** ») est cruciale pour la réussite d'une mission de Services VA individuelle. Le Client s'engage à faire en sorte que ledit ou lesdits Partenaires du Client se conforment aux responsabilités du Client en vertu des présentes et coopèrent avec SAP, chaque fois que SAP émet une demande raisonnable en ce sens, afin que SAP puisse remplir ses obligations en vertu des présentes.

4. EXIGENCES DU CLIENT

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

5. DISPOSITIONS GENERALES

- 5.1. Les consultants ne fourniront aucun des Services VA prévus dans les présentes en dehors des Heures d'ouverture habituelles. Sauf accord contraire préalable convenu par écrit par les parties, sont exclus desdites Heures d'ouverture habituelles les week-ends, les jours fériés et le travail de nuit.
- 5.2. Les Ingénieurs Embedded affectés sont en droit de prendre leurs congés annuels normaux comme stipulé dans leur contrat de travail conclu avec SAP ou une autre Société Affiliée de SAP.
- 5.3. Pour assurer une communication efficace, la langue utilisée dans le cadre de la prestation des Services VA sera l'anglais. Les informations pertinentes relatives aux Services VA individuels seront communiquées aux employés de SAP en anglais.
- 5.4. Les employés de SAP affectés (y compris les Ingénieurs Embedded affectés) peuvent occasionnellement avoir à réaliser des activités liées aux Services VA depuis des locaux appartenant à SAP.
- 5.5. Le périmètre des Services VA fournis par SAP peut être modifié une fois par an par SAP, à tout moment, moyennant un préavis écrit de 90 jours, pour refléter le développement continu des Progiciels SAP et les avancées techniques réalisées, à condition que lesdites modifications de périmètre soient appliquées également aux autres clients SAP ayant acquis des Services VA et situés au sein du Territoire, tel que défini dans le Contrat de droit d'utilisation applicable. Si SAP exerce son droit de modifier le périmètre conformément au présent article 5.5, et que lesdites modifications ne peuvent être acceptées par le Client, ce dernier est en droit de résilier un Périmètre des Services VA d'un Bon de commande affecté par lesdites modifications de

périmètre, avec effet à l'issue de la période de 90 jours susmentionnée. Si le Client ne procède pas à la résiliation au cours de ladite période, les modifications sont réputées acceptées par le Client.

- 5.6. SAP se réserve le droit d'augmenter les redevances une fois par année civile, sous réserve de notification de ladite modification au Client moyennant un préavis écrit de 90 jours. Si SAP exerce son droit de modifier les redevances conformément à la phrase précédente, et que lesdites modifications ne peuvent être acceptées par le Client, ce dernier est en droit de résilier le ou les Périmètres des Services VA de tout Bon de commande affecté par lesdites modifications des redevances, moyennant un préavis écrit de 30 jours à compter de la réception par le Client d'une notification écrite de SAP l'informant de ladite modification des redevances, avec effet à la fin de l'année civile alors en vigueur durant laquelle l'avis de modification des redevances est signifié. Si le Client ne procède pas à la résiliation au cours de ladite période, les modifications sont réputées acceptées par le Client.