

## Descripción de los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance ("VASSD")

Los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance son adicionales a los servicios que se prestan conforme a un Anexo de Soporte y pueden proporcionar experiencia profesional en las instalaciones y/o de manera remota para ayudar al Cliente durante su implementación del Software de SAP conforme a las directrices de implementación de SAP. SAP únicamente presta los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance especificados en un Documento de Alcance de los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance sujeto a un Formulario de Pedido en el que se hace referencia a esta Descripción del Servicio. Los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance se centran en la organización, la protección, la planificación y el diseño.

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. **"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.
- 1.2. **"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.

### 2. SERVICIOS DE SOPORTE DE SAP VALUE ASSURANCE

Actualmente, los Servicios de Soporte de SAP Value Assurance ("**Servicios VA**") incluyen los siguientes componentes:

- 2.1. Servicios de Soporte Integrados de SAP
  - 2.1.1. SAP presta los Servicios de Soporte Integrados de SAP mediante un equipo de recursos de soporte de SAP ("**Recursos Integrados**") identificados en un Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un Formulario de Pedido y que realizan una o cualquier combinación de las actividades descritas a continuación, según lo acordado por las partes. Los TQM estarán disponibles dentro del Horario de Oficina Normal, en la ubicación de Entrega del Servicio para la cuota de días, todo ello totalmente definido en el Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un Formulario de Pedido durante la Vigencia de los Servicios VA ("**Cuota de TQM**"). La asignación de TQM se producirá dentro de las 6 semanas posteriores a la formalización del Formulario de Pedido. La Cuota de TQM no incluye ningunas vacaciones para los Recursos Integrados asignados.
  - 2.1.2. Actividades de SAP Technical Quality Manager ("**TQM**"):
    - a) Desarrollar y mantener un Plan de Servicio y Soporte para el contrato de los Servicios VA específico del Cliente que las partes hayan acordado.
    - b) Facilitar la realización (p. ej. proceso de entrega) de lo acordado por ambas partes en el Plan de Servicio y Soporte del contrato de los Servicios VA, incluida la coordinación de las entregas de servicio individual y el proceso de asignación de personal para los recursos SAP en el nivel de proyecto.
    - c) 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 Soporte de SAP en virtud del presente.
    - d) Proporcionar periódicamente informes de estado y riesgo a nivel de gestión del proyecto del Cliente.
  - 2.1.3. Todos los Servicios de Soporte Integrados de SAP se coordinarán con un Gestor del Contrato del Cliente.
- 2.2. Servicios de Soporte de SAP.
  - 2.2.1. SAP puede prestar servicios de planificación, organización y protección, y/o diseño (de manera conjunta, "**Servicios de Soporte de SAP**") conforme a lo acordado entre SAP y el Cliente en el Plan de Servicio y Soporte del contrato de los Servicios VA, para la cuota de días de los Servicios de Soporte de SAP que se especifican en el Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un Formulario de Pedido durante la Vigencia de los Servicios VA ("**Cuota de Servicios de Soporte**").

- 2.2.2. El Cliente puede asignar los días de la Cuota de Servicios de Soporte disponibles únicamente para las categorías de Servicios de Soporte de SAP especificada en el párrafo anterior. Una lista de los Servicios de Soporte de SAP actuales está disponible en <https://www.sap.com/value-assurance-support-service>.
- 2.2.3. Para programar los Servicios de Soporte de SAP, el Cliente se pondrá en contacto con el TQM asignado o el recurso de SAP designado. SAP requiere un plazo de entrega mínimo de 5 semanas para planificar las peticiones de prestación del Servicio de Soporte de SAP. Si es razonablemente posible para SAP, los Servicios de Soporte de SAP también podrán planificarse en función de necesidades a corto plazo y según los requisitos que surjan de los proyectos. SAP calculará los días estimados para un Servicio de Soporte de SAP solicitado en función de la información y los requisitos del Cliente. Esta estimación incluirá las actividades de preparación y postprocesamiento. Los días utilizados para un Servicio de Soporte de SAP se deducirán de la Cuota de Servicios de Soporte, cuando corresponda. No se deducirá tiempo de la Cuota de Servicios de Soporte por los tiempos de desplazamiento. Si el Cliente pospone o cancela cualquier Servicio de SAP Support que ya haya solicitado con menos de 3 semanas de antelación a la fecha de inicio del Servicio de SAP Support, SAP podrá deducir los días ya dedicados de la Cuota de Servicios de Soporte 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 Support 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 del Servicio de Soporte de SAP, los Gestores del Contrato acordarán una agenda más formal para el Servicio de Soporte de SAP y la implicación necesaria 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 cumplir con la necesidad del Cliente de unas tareas de corto a medio plazo de duración (hasta un máximo de 10 días-persona 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; 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:
- reacción a las incidencias del Cliente, ya que están cubiertas por el Anexo de Soporte del Contrato de Licencia, o
  - software no estándar recibido de la organización Custom Development de SAP.
- Los Servicios EoD se prestarán durante el Horario de Oficina Normal durante la cuota de días de EoD especificada en el Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un Formulario de Pedido durante la Vigencia de los Servicios de Soporte VA ("**Cuota EoD**").
- 2.3.2. SAP empleará 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 en caso de que no pueda cumplir con esa solicitud de Tarea EoD. SAP notificará 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 proporcionará 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 estará disponible para la cuota de sesiones de SAP On-Call Duty Services por Período durante la Vigencia de los Servicios VA especificada en el Documento de Alcance de los Servicios de Soporte de VA 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 lo solicitará por escrito al TQM. La planificación de SAP On-Call Duty Services está sujeta a una notificación con 5 semanas de antelación.

### **3. GESTIÓN DEL CONTRATO**

- 3.1. Cada parte deberá designar un Gestor del Contrato. El Gestor del Contrato de SAP será el TQM asignado o un recurso de SAP designado. 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. Esos Gestores del Contrato deberán cooperar estrechamente entre ellos para administrar los términos de este VASSD y cualquier Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un Formulario de Pedido. Todos los Servicios VA realizados por los recursos de SAP asignados se coordinarán con el Gestor del Contrato del Cliente.
- 3.2. Las partes del presente aceptan que la cooperación del socio de asesoría externo del Cliente ("**Socio del Cliente**") es crucial para el éxito de los contratos del Servicios VA Individuales. El Cliente deberá garantizar que los Socios del Cliente cumplen las responsabilidades del Cliente y que cooperarán con SAP según lo solicite razonablemente SAP para cumplir con 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) o tarifas de suscripción 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 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 prestarán los Servicios VA fuera del Horario de Oficina Normal, en fines de semana, vacaciones ni en turnos nocturnos, a menos que las partes lo acuerden por escrito con antelación.
- 5.2. 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.
- 5.3. Para garantizar una comunicación eficaz, el inglés será el idioma para prestar los Servicios VA. La información relevante relacionada con los Servicios VA individuales se proporcionará a los recursos de SAP en inglés.
- 5.4. Los recursos de SAP asignados (incluidos los Recursos Integrados asignados) podrán realizar ocasionalmente actividades de los Servicios VA en virtud del presente desde una oficina de SAP.
- 5.5. SAP podrá modificar el alcance de los Servicios VA 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 VA se apliquen a Clientes de SAP de posición similar que hayan suscrito los Servicios VA 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 5.5, y esos cambios no son aceptables para el Cliente, este tendrá derecho a rescindir un Documento de Alcance de los Servicios VA sujeto a un 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.
- 5.6. 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 son aceptables por el Cliente, este último tendrá derecho a rescindir el Documento de Alcance de los Servicios VA 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.