Descripción del Servicio de SAP
Servicios de Desarrollo en la Nube de Innovative Business Solutions

SAP proporcionará los Servicios de Desarrollo en la Nube de Innovative Business Solutions ("Servicios de Desarrollo en la Nube") con el fin de diseñar y desarrollar una funcionalidad individual y específica del Cliente mediante el uso del Entorno de Desarrollo y del Entorno de Ejecución en la Nube del Cliente según una descripción de la solución acordada por ambas partes, tal como se define en el Formulario de Pedido y en el Documento de Alcance correspondientes.

Este documento proporciona definiciones y contenido que se aplica a dichos Servicios de Desarrollo en la Nube.

1 Definiciones

1. **"Aceptación"** es la aceptación de un Producto de entrega mediante un consentimiento por escrito realizado a través del Protocolo de Aceptación.
2. **"Protocolo de Aceptación"** es un documento para declarar la Aceptación.
3. **"Prueba de Aceptación"** es una prueba de las Funcionalidades que realiza el Cliente para la Aceptación de las Funcionalidades.
4. **"Add-on"** es cualquier desarrollo que añade funcionalidades nuevas e independientes, pero que no modifica las funcionalidades de SAP existentes, y se desarrolla utilizando las interfaces de SAP y otro código de SAP que permite a otros productos de software comunicarse con las Funcionalidades o llamarlas.
5. **"Filial"** es cualquier entidad legal que se encuentra dentro del Territorio de la que el Cliente posee, directa o indirectamente, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o derechos de voto. Cualquiera de estas entidades legales se considerará una Filial solamente durante el tiempo en que se mantenga esa participación.
6. **"Servicios Básicos en la Nube"** son los Servicios en la Nube de SAP ("Servicios Básicos en la Nube de SAP") y/o los Servicios en la Nube que no son de SAP ("Servicios Básicos en la Nube que no son de SAP") tal como se describen en el Documento de Alcance de los correspondientes Servicios de Desarrollo en la Nube del que depende, o que utiliza, el desarrollo, la implementación y la utilización de las Funcionalidades. Los Servicios Básicos en la Nube no tienen licencia ni una suscripción sujeta a un Formulario de Pedido para los Servicios de Desarrollo en la Nube y deben adquirirse por separado.
7. **"Socio Empresarial"** es una entidad legal o una persona que requiere acceso a las Funcionalidades en relación con las operaciones empresariales internas del Cliente, tales como clientes, distribuidores y/o proveedores del Cliente.
8. **"Requisitos Empresariales"** describen las metas y los objetivos empresariales del Cliente, así como su relación para alcanzar los Servicios de Desarrollo en la Nube.
9. **"Confirmación"** es una declaración del consentimiento efectuada mediante correo electrónico.
10. **"Servicio en la Nube"** es cualquier servicio a demanda.
11. **"Entorno de Desarrollo y Entorno de Ejecución en la Nube"** es la infraestructura, la plataforma y los servicios de aplicación proporcionados por el Cliente, e incluye los Servicios Básicos en la Nube. Está compuesto por las siguientes partes:

    11.1 **"Entorno de Desarrollo"** es el Entorno específico del Cliente para el desarrollo, la creación y la implementación de Funcionalidades tal como se describe en el Documento de Alcance correspondiente.

    11.2 **"Entorno de Ejecución en la Nube"** es el Entorno específico del Cliente para la ejecución de Funcionalidades tal como se describe en el Documento de Alcance correspondiente. Está compuesto por:

        11.2.1 **"Entorno en la Nube de No Producción"** se utiliza para probar las Funcionalidades.

        11.2.2 **"Entorno en la Nube de Producción"** se utiliza para operaciones empresariales normales y allí donde se registran los datos del Cliente.
12. **"Servicios de Desarrollo en la Nube de Innovative Business Solutions" / "Servicios de Desarrollo en la Nube"** son los servicios que las partes han acordado en el Formulario de Pedido correspondiente y que están descritos en el Documento de Alcance en cuestión.

13. **"Derechos de Propiedad Intelectual"** son las patentes de cualquier tipo, los derechos de diseño, los modelos de utilidad u otros derechos de invención parecidos, copyrights, derechos sobre los esquemas de trazado de circuitos integrados, secretos comerciales, nombres comerciales y marcas de servicio y cualquier otro derecho de propiedad tangible, incluidas las aplicaciones y los registros para cualquiera de los anteriores elementos, en cualquier país, que surjan en virtud del derecho legislado o el derecho consuetudinario o por contrato, e independientemente de que esté perfeccionado, que exista ahora o que en adelante se presente, emita o adquiera.

14. **"Funcionalidades"** son las funcionalidades del software de SAP que se desarrollan y proporcionan como parte de los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes.

15. **"Arquitectura de Alto Nivel"** describe la arquitectura planificada de la solución a un nivel alto.

16. **"Modificación"** es (i) un cambio en el código fuente entregado o en los metadatos; o (ii) cualquier desarrollo que no sea un cambio en el código fuente entregado o en los metadatos, que personaliza, mejora o cambia la funcionalidad existente de las Funcionalidades, incluida, sin limitarse a ello, la creación de cualquier nueva interfaz del programa de la aplicación, interfaces de usuario alternativas o la ampliación de las estructuras de datos de SAP; o (iii) cualquier otro cambio a las Funcionalidades (que no sea un Add-on) que utilicen o incorporen cualquier Material de SAP.

17. **"Lista de Elementos Pendientes del Producto"** describe los Requisitos de Software del Cliente que SAP debe cumplir en forma de Funcionalidades. Además, la Lista de Elementos Pendientes del Producto se divide en Elementos Pendientes del Producto, y la Lista de Elementos Pendientes del Producto, junto con el Documento de Visión y Alcance, conforman la descripción de la solución. El Documento de Visión y Alcance aceptado, junto con la versión final de la Lista de Elementos Pendientes del Producto, contiene la única descripción legalmente vinculante de las Funcionalidades y es la base para las Pruebas de Aceptación de las Funcionalidades.

18. **"Lista de Elementos Pendientes del Producto"** consta de los Requisitos de Software del Cliente que SAP debe realizar como Funcionalidades, y su descripción funcional respectiva, los criterios de aceptación, así como las prioridades acordadas mutuamente de cada Lista de Elementos Pendientes del Producto y el estado de finalización de las Funcionalidades que deben proporcionarse. Los Elementos Pendientes del Producto están incluidos en la Lista de Elementos Pendientes del Producto.

19. **"Ciclo de vida Scrum de la Metodología de SAP Innovative Business Solutions"** es un método de gestión de proyectos iterativo e incremental, de acuerdo con el cual se realizan los Requisitos de Software del Cliente de forma sucesiva como Funcionalidades dentro de las Fases.

20. **"Materiales de SAP"** es cualquier software, programa, herramienta, sistema, dato o cualquier otro material que SAP pone a disposición del Cliente antes o durante el cumplimiento del Formulario de Pedido correspondiente, incluidas, pero sin limitarse a ello, las Funcionalidades y la documentación, así como cualquier información, materiales u observaciones proporcionados a SAP por el cliente relacionados con las Funcionalidades y la documentación.

21. **"Requisitos de Software"** son los requisitos de usuario del Cliente, los requisitos funcionales y los no funcionales.

22. **"Código fuente"** es el código de programación informática de las Funcionalidades en un formato legible para un humano.

23. **"Fase"** es un período de tiempo determinado durante el cual se realiza un trabajo específico y queda preparado para su revisión.

24. **"Territorio"** es el mundo exceptuando aquellos países prohibidos por las leyes de exportación de los Estados Unidos y sujetos a los aspectos regulatorios del Formulario de Pedido correspondiente.

25. **"Software de terceros"** son (i) todos y cada uno de los productos de software y el contenido licenciados al Cliente, según lo especificado en el Formulario de Pedido correspondiente, conforme a lo desarrollado por empresas ajenas a SAP, SAP SE y/o cualquiera de sus empresas filiales, y entregados al Cliente en virtud del presente; (ii) cualquier nueva versión o actualización de los mismos, disponible a través del soporte o las obligaciones de garantía de SAP y (iii) cualquier copia parcial o completa de cualquiera de los elementos mencionados anteriormente.

26. **"Condiciones de uso"** es, en relación a las Funcionalidades especificadas en el Formulario de Pedido, el documento de Derechos de Uso del Software de SAP en vigor en el momento de la formalización de dicho

Formulario de Pedido, cuyas copias se encuentran en http://www.sap.com/company/legal/index.epx y forman parte del presente. Dichos documentos de Derechos de Uso del Software de SAP se incorporan al presente como referencia. SAP recomienda al Cliente que imprima copias de los documentos de Derechos de Uso de Software de SAP para conservarlos.

27. **"Documento de Visión y Alcance"** incluye los Requisitos Empresariales del Cliente y la Arquitectura de Alto Nivel. Además, el Documento de Visión y Alcance, junto con la Lista de Elementos Pendientes del Producto, conforman la descripción de la solución. El Documento de Visión y Alcance aceptado, junto con la versión final de la Lista de Elementos Pendientes del Producto, contiene la única descripción legalmente vinculante de las Funcionalidades y es la base para las Pruebas de Aceptación de las Funcionalidades.

2 Metodología de SAP Innovative Business Solutions

SAP proporcionará los Servicios de Desarrollo en la Nube aplicando su Ciclo de vida Scrum de la Metodología de Desarrollo de Innovative Business Solutions, tal como se describe en el Documento de Alcance.

3 Roles y Control

En el Documento de Alcance quedan definidos los roles y el control del proyecto.

4 Responsabilidades del Cliente

Las Responsabilidades globales del Cliente se especifican a continuación. En el Documento de Alcance se detallan las responsabilidades específicas del Cliente y de SAP. El Cliente

1. Garantizará que el Cliente dispone de todos los derechos de licencia, incluidos los derechos de licencia de terceros, necesarios para que SAP pueda prestar los Servicios de Desarrollo en la Nube.
2. Nombrará un responsable de proyecto y/o un responsable de programa que actúe ante SAP como punto de contacto del Cliente.
3. Garantizará el apoyo de la gerencia del Cliente, que estará disponible de forma regular para supervisar la evolución y para tomar decisiones políticas y resolver problemas.
4. Gestionar los proveedores de servicios externos del Cliente.
5. Facilitará recursos expertos y con competencias de decisión para trabajar en el proyecto del Cliente como parte del equipo.
6. Proporcionará a SAP un entorno de trabajo adecuado, acceso al sistema y a Internet y servicios de telecomunicaciones para los empleados de SAP en las instalaciones del Cliente. Ningún empleado de SAP tendrá una oficina en las instalaciones del Cliente con llaves que proporcionen a SAP un uso exclusivo de la oficina. Se recomienda que el equipo de SAP esté situado en una ubicación segura.
7. Ofrecerá a SAP el acceso necesario a las instalaciones del Cliente para prestar los Servicios de Desarrollo en la Nube, incluido todo el material de identificación (acreditaciones, pases, tarjetas, etc.) que sea necesario.
8. Facilitará a SAP los nombres y la información de contacto de todos los recursos clave asignados al Proyecto, tanto por parte del Cliente como por parte de terceros.
9. Garantizará que antes del inicio del proyecto se ha adquirido el hardware necesario para los Servicios de Desarrollo en la Nube.
10. Proporcionará a SAP el Entorno de Desarrollo y el Entorno de Ejecución en la Nube y la infraestructura del sistema, incluidas todas las herramientas necesarias para el desarrollo, la creación, la implementación y la ejecución de las Funcionalidades, con las autorizaciones necesarias para acceder tanto in situ como de forma remota a dichos sistemas. De forma alternativa, si las Funcionalidades no se desarrollan en el Entorno de Desarrollo del Cliente, proporcionará solo el Entorno de Ejecución en la Nube para ejecutar las Funcionalidades, con las autorizaciones necesarias para acceder tanto in situ como de forma remota a dichos sistemas.
11. Proporcionará una conexión consistente, estable y rápida entre SAP y el Entorno de Desarrollo y el Entorno de Ejecución en la Nube del Cliente en los momentos necesarios. De forma alternativa, si las Funcionalidades no se desarrollan en el Entorno de Desarrollo del Cliente, proporcionará solo una conexión consistente, estable y rápida entre SAP y el Entorno de Ejecución en la Nube del Cliente en los momentos necesarios.
12. Permitirá el uso de portátiles y dispositivos móviles de SAP en la red del Cliente y una conexión a la red de SAP a través de protocolos de Virtual Private Network (VPN) de SAP, o proporcionará al equipo de SAP ordenadores

y/o portátiles con Microsoft Office y software de correo electrónico. Los portátiles y/u ordenadores proporcionados por el Cliente deben disponer de una protección contra virus actualizada. De forma alternativa, si las Funcionalidades no se desarrollan en el Entorno de Desarrollo del Cliente, solo proporcionará una conexión al sistema con fines de implementación.

13. Proporcionará un contacto de Cliente especializado para SAP con fines de aclaración con respecto a cualquier licencia y sistema de terceros relevante y a Servicios en la Nube que no sean de SAP.
14. Garantizará que el proyecto del Cliente cumple con todos los requisitos gubernamentales y regulatorios pertinentes.

El Cliente reconoce y acepta que la capacidad de SAP de proporcionar los Servicios de Desarrollo en la Nube especificados en el Formulario de Pedido correspondiente depende de las contribuciones que debe efectuar el Cliente.

Si SAP considera que cualquier respuesta o acción material requerida al Cliente se retrasa hasta el punto de que la planificación de los Productos de Entrega del Proyecto se ve afectada negativamente o no puede cumplirse de forma razonable debido a este retraso, SAP deberá informar de ello puntualmente y por escrito al Cliente. Entonces, el Cliente deberá: (i) responder de inmediato, (ii) emprender la acción necesaria o (iii) solicitar la suspensión de los Servicios de Desarrollo en la Nube afectados, quedando el Cliente sujeto a asumir cualquier coste adicional asociado a dicha suspensión, de haberlos, en base a los precios y tarifas de SAP en vigor en ese momento.
En relación con cualquier otra notificación que SAP proporcione de acuerdo con esta sección, el Cliente acepta responder a SAP por escrito dentro de los cinco (5) días laborables posteriores a la recepción de ese escrito por parte de SAP. En caso de que el Cliente no responda dentro de estos cinco (5) días laborables, el plazo global del proyecto se ampliará, por lo menos, el tiempo asociado al retraso por parte del Cliente.

5 Supuestos y Exclusiones

A. Los supuestos de la Descripción del Servicio se detallan a continuación. SAP podrá identificar otros supuestos en el Formulario de Pedido o Documento de Alcance correspondiente**.**

1. Los empleados de SAP asignados para los Servicios de Desarrollo en la Nube estarán bajo la dirección de SAP y estarán en las instalaciones de SAP. Ambas partes acordarán los desplazamientos de los empleados de SAP según consideren necesario.
2. Toda la documentación de soporte se desarrollará mediante ordenadores personales/portátiles con aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, MS Project, Visio y PowerPoint), con Adobe Reader, o bien con otras herramientas de documentación previamente acordadas por ambas partes.

B. La exclusión de la Descripción del Servicio se detalla a continuación. SAP podrá identificar otras exclusiones en el Formulario de Pedido o Documento de Alcance correspondiente.

1. Desarrollos que no sean los especificados en el Documento de Alcance.