Descripción del Servicio de SAP

Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube de Innovative Business Solutions

SAP ofrece Servicios de Soporte de Desarrollo de Innovative Business Solutions en la Nube ("Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube") para Características que SAP desarrolló y brindó en virtud de los Servicios de Soporte de Desarrollo de Innovative Business Solutions en la Nube ("Servicios de Desarrollo en la Nube"), conforme a un Formulario de Pedido.

Los términos que comienzan con mayúscula que no se definen en este documento se definen en la Descripción del Servicio para los Servicios de desarrollo de Innovative Business Solutions en la Nube o en los Términos y Condiciones Generales correspondientes.

1 DEFINICIONES

1. **"Servicios de Soporte Base"** se refiere a los servicios de soporte vigentes para los Servicios Cloud Base entre el Cliente y SAP o entre el Cliente y el proveedor de los Servicios Cloud Base que no pertenezcan a SAP.
2. **"Punto de Comunicación del Cliente"** hace referencia a los empleados del Cliente que tienen derecho a solicitar Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube. El Cliente designará al menos dos y hasta cinco personas de contacto calificadas que hablen inglés y que estén autorizadas para solicitar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube conforme al presente y notificará a SAP por escrito sobre ellos.

2 ENFOQUE DE SERVICIO

Hay dos modelos de soporte para los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube: "Full Edition" y "Large Enterprise". Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube versión Large Enterprise solo están disponibles para clientes con un contrato existente de SAP de Product Support for Large Enterprises para la infraestructura de su sistema SAP. Para todos los demás clientes, solo están disponibles los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube versión Full Edition

La combinación de los Servicios Cloud subyacentes y el modelo de soporte de SAP del Cliente determina el alcance específico de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube según la tabla a continuación. Los detalles relacionados con los servicios se especifican en la sección 3.2.

Servicios Cloud Base	**Servicios Cloud Base de SAP o Servicios Cloud Base no pertenecientes a SAP**		**SAP Commerce Cloud**	
Modelo de Soporte para los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube	**Full Edition**	**Large Enterprise**	**Full Edition**	**Large Enterprise**
Servicio				
Procesamiento de Mensajes (consulte la descripción en la sección 3.2.1)	X	X	X	X
Servicio de Resolución de Conflictos para actualizaciones de los Servicios Cloud Base de SAP (consulte la descripción en la sección 3.2.2)	X	X		
Servicio de Resolución de Conflictos para actualizaciones de los Servicios Cloud Base no pertenecientes a SAP (consulte la descripción en la sección 3.2.3)	X	X		
Servicio de Resolución de Conflictos para actualizaciones de SAP Commerce Cloud (consulte la descripción en la			X	X

sección 3.2.4)				
Mejora de las Características (consulte la descripción en la sección 3.2.5)	X	X	X	X
Gestión de Entrega de Servicios de Soporte de Desarrollo en la nube (consulte la descripción en la sección 3.2.6)	X		X	

3 SERVICIOS DE SOPORTE DE DESARROLLO EN LA NUBE

3.1 Disposiciones generales

3.1.1 Todos los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube se prestarán únicamente para las Características. El resto del software de SAP, Servicios Cloud Base, Servicios Cloud de SAP, software no perteneciente a SAP, Servicios Cloud no pertenecientes a SAP y software de terceros con licencia o suscripción del Cliente están explícitamente excluidos de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube proporcionados por SAP en virtud del presente.

3.1.2 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube se proporcionarán solamente para la versión más reciente de las Características. El Cliente debe garantizar que todos los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube (como corrección de codificación, parches, etc.) proporcionados por SAP conforme al presente se apliquen debidamente y de forma oportuna a las Características.

3.1.3 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube detallados en el presente se proporcionarán en el Entorno de Nube No Productivo del Cliente en el que se proporcionaron las Características al Cliente. Por un motivo razonable y teniendo en cuenta todos los demás requisitos previos de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube, el Cliente puede solicitar y SAP puede aceptar proporcionar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube en un Entorno de Nube No Productivo del Cliente distinto al mencionado arriba.

En el caso de que el Cliente proporcione el Entorno de Desarrollo y el Entorno de Nube para Tiempo de Ejecución, es siempre responsabilidad exclusiva del Cliente aplicar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube proporcionados al Entorno de Nube Productivo del Cliente.

En el caso de que el Cliente solo proporcione el Entorno de Nube para Tiempo de Ejecución, SAP aplicará los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube proporcionados al Entorno de Nube No Productivo del Cliente. El Cliente puede solicitar y SAP puede aceptar proporcionar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube en el Entorno de Nube Productivo del Cliente.

3.1.4 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube se proporcionan solo durante el Horario de Oficina Local como se indica en el Formulario de Pedido correspondiente, y exclusivamente al Punto de Comunicación del Cliente.

3.2 Alcance de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube

SAP ofrece los siguientes Servicios de Soporte de Desarrollo para las Características en la nube entregadas conforme a los Servicios de Desarrollo en la Nube pertinentes:

3.2.1 Procesamiento de Mensajes (“Procesamiento de Mensajes”)

Cuando el Cliente informa averías, SAP le brinda soporte mediante la provisión de información sobre cómo solucionar, prevenir o evitar dichas averías. El canal principal por el cual SAP proporciona dicho soporte será la infraestructura de soporte. El Cliente puede enviar un mensaje de soporte en cualquier momento. Las personas involucradas en el proceso de resolución del mensaje de soporte pueden acceder al estado del mensaje de soporte en cualquier momento.

SAP proporcionará:

1. Procesamiento de Mensajes de Soporte para problemas relacionados con las Características.
2. Correcciones de codificación o parches (como un programa alterado que no reproduce la avería referenciada), soluciones alternativas o planes de acción.

3.2.2 Servicio de Resolución de Conflictos para Actualizaciones de los Servicios Cloud Base de SAP

En el caso de que la causa principal del mal funcionamiento de las Características esté relacionada con las actualizaciones de los Servicios Cloud Base de SAP, SAP investigará con mayor detalle los posibles conflictos de compatibilidad entre las Características y las actualizaciones posteriores de los Servicios Cloud Base de SAP y proporcionará opciones o soluciones para rectificar o evitar conflictos de compatibilidad.

3.2.3 Servicio de Resolución de Conflictos para Actualizaciones de los Servicios Cloud Base no pertenecientes a SAP

1. En el caso de que la causa principal del mal funcionamiento de las Características esté relacionada con las actualizaciones de los Servicios Cloud Base no pertenecientes a SAP, SAP investigará con mayor detalle los posibles conflictos de compatibilidad entre las Características y las actualizaciones posteriores de los Servicios Cloud Base no pertenecientes SAP. Si es técnicamente factible, SAP proporcionará una estimación del esfuerzo requerido para facilitar opciones o soluciones sobre para rectificar o evitar conflictos de compatibilidad.

2. En el caso de que: (i) el esfuerzo se pueda cubrir con la cantidad restante de días de Mejora en las Características en el año calendario actual y (ii) el Cliente acepte usar los días restantes de Mejora en las Características, SAP proporcionará opciones o soluciones para rectificar o evitar conflictos de compatibilidad.

   En el caso de que: (i) el esfuerzo exceda la cantidad restante de días para las Mejoras en las Características en el año calendario actual, y (ii) el Cliente solicite a SAP que brinde soporte para las Características en caso de actualizaciones a Servicios Cloud Base que no pertenezcan a SAP y (iii) SAP acuerde proporcionar dichos servicios, el Cliente y SAP celebrarán un contrato adicional.

3.2.4 Servicio de Resolución de Conflictos para Actualizaciones de SAP Commerce Cloud

1. Para lograr la compatibilidad continua de las Características con SAP Commerce Cloud, el Cliente puede solicitar a SAP que: (i) investigue posibles conflictos entre las Características y las actualizaciones posteriores de SAP Commerce Cloud y (ii) proporcione opciones o soluciones para rectificar o evitar conflictos de compatibilidad.

2. Para solicitar dicho servicio de resolución de conflictos, el Cliente informará a SAP por escrito con ocho (8) semanas de antelación.

3. El Cliente proporcionará un gerente de proyectos que hable inglés para que actúe como punto de contacto del Cliente para SAP.

4. Antes del servicio de resolución de conflictos, el Cliente se asegurará de que la actualización correspondiente de SAP Commerce Cloud se aplique en el Entorno de Nube No Productivo en el que se realizará el servicio de resolución de conflictos.

5. Para evitar dudas, es responsabilidad del Cliente actualizar SAP Commerce Cloud de forma correcta.

3.2.5 Mejora de las Características (“Mejora de las Características”)

1. La Mejora de las Características está destinada a ayudar al Cliente con la recepción de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube para abordar las mejoras en las Características que brinda SAP en los Servicios de Desarrollo en la nube correspondientes. El Cliente debe enviar un documento de requisitos a SAP que detalle claramente la necesidad de una Mejora de las Características. Tras recibir la solicitud, SAP comenzará a analizar la solicitud y, dentro de un período razonable, informará al Cliente si la Mejora de las Características puede realizarse, teniendo en cuenta las restricciones que se detallas a continuación. Si se puede realizar la Mejora de las Características, SAP presentará una propuesta de solución que incluirá una estimación de los esfuerzos (en adelante denominada “Propuesta de Realización”) para adaptar las Características. El Cliente informará a SAP por escrito en un plazo de diez (10) días laborales sobre la aceptación o el rechazo de la Propuesta de Realización. Tras la aceptación del Cliente de la Propuesta de Realización, SAP llevará a cabo la Mejora de las Características. Una vez completada, SAP informará al Cliente que ya está finalizada y el esfuerzo total puesto que se deducirá del contingente de la Mejora de las Características, tal como se especifica debajo. Una Mejora de las Características se considera aceptada luego de que se haya entregado.

2. El Cliente tiene derecho a solicitar una cantidad máxima de días para Mejora(s) de las Características por año calendario, conforme a lo indicado en el Formulario de Pedido correspondiente. La cantidad máxima de días es equivalente al 10% de la tarifa anual del Servicio de Soporte de Desarrollo en la Nube y en ningún caso puede superar los doscientos cincuenta (250) días. La cantidad total de días debe usarse en un año calendario actual y no se puede adelantar ni posponer en distintos años calendario, entre diferentes Formularios de Pedidos para Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube, ni una vez transcurrida la fecha de vencimiento del Período de Vigencia (incluidos los Períodos de

Renovación) de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube. Los días sin utilizar no originarán reclamos (particularmente, reclamos de reembolso) por parte del Cliente. Para evitar todo tipo de duda, si los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube comienzan durante un año calendario, la cantidad de días para la Mejora de Características debe calcularse en forma parcial para dicho año calendario en curso.

3. SAP acordará con el Cliente el marco temporal para analizar una solicitud y presentar una Propuesta de Realización antes de comenzar cualquier actividad. La Propuesta de Realización incluirá un cronograma aproximado de la entrega de la Mejora de las Características que tomará en cuenta la disponibilidad de recursos y los compromisos de entrega existentes. Una vez que el Cliente haya aceptado la Propuesta de Realización, SAP iniciará las actividades y llevará a cabo la Mejora de las Características en tiempo y forma.

4. El Cliente entiende las siguientes restricciones y acepta que SAP puede rechazar una solicitud presentada por el primero si:

   (i) la solicitud de desarrollo no está relacionada con las Características entregadas;

   (ii) no se puede llevar a cabo debido a dificultades técnicas o de otro tipo;

   (iii) supera la cantidad de días restantes de Mejora de las Características en el año calendario actual; o

   (iv) supera la capacidad de entrega razonable del equipo de soporte interno de SAP por el período restante en el año calendario actual.

5. Con el fin de evitar dudas, para toda solicitud que presente el Cliente que vaya más allá del alcance de la Mejora de las Características definido en el presente, SAP y el Cliente pueden negociar un contrato independiente.

3.2.6 Gestión de Entrega de Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube

SAP nombrará a un Gerente de Entrega de Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube ("Gerente de Entrega"). El Gerente de Entrega realizará las siguientes tareas:

1. Actuar de único punto de contacto para el Cliente en relación con los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube y planificar las actividades de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube.
2. Configurar y gestionar el componente de mensajes del Cliente y las colas de mensajes asociadas.
3. Gestionar el equipo de soporte interno de SAP asignado para prestar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube según el Formulario de Pedido.
4. Brindar el estado periódico de los temas relativos a los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube (por ejemplo, informar sobre los mensajes de soporte del Cliente o proporcionar el estado de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube).
5. Analizar el impacto de la estrategia de implementación futura del plan de acción del Cliente en las Características desarrolladas en virtud de los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes.
6. Debatir con el Cliente cómo abordar los mensajes que no se pueden clasificar como defectos con respecto a las Características desarrolladas en virtud de los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes.

3.3 **Global Support Backbone**

Global Support Backbone es la base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transmisión de conocimiento donde SAP proporciona contenido y servicios únicamente a sus clientes y socios. Global Support Backbone también incluye SAP Support Portal en https://support.sap.com.

4 <u>CONDICIONES PREVIAS</u>

4.1 Es un requisito previo para la prestación de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube que los Servicios de Soporte Base estén vigentes para los Servicios Cloud Base.

4.2 Para recibir los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube tal como se describe en el presente, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Continuar pagando todas las tarifas de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube correspondientes.

2. De lo contrario, cumplir con todas las demás obligaciones en virtud del presente, así como las detalladas en el Formulario de Pedido y el Servicio de Soporte Base correspondientes con respecto a los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube.
3. Asegurarse de tener todos los derechos de licencia necesarios, incluidos los derechos de licencia de terceros, requeridos para permitir que SAP brinde los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube.
4. Garantizar la disponibilidad de los Servicios Cloud Básicos y cualquier servicio/herramienta adicionales que se requieran para proporcionar los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube a las Características.
5. Gestionar a los proveedores de servicios de terceros del Cliente.
6. Proporcionar y mantener un acceso remoto mediante un procedimiento técnico estándar según lo define SAP, y concederle a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular para el análisis de los problemas como parte del procesamiento de mensajes. El Cliente otorgará dicho acceso remoto sin restricción con respecto a la nacionalidad de los empleados de SAP que procesan los mensajes de soporte o el país en el que se encuentran. El Cliente acepta que el hecho de no conceder acceso total puede tener como consecuencia demoras en el procesamiento de mensajes y en el suministro de las correcciones, o puede impedir que SAP no proporcione ayuda de manera eficaz.
7. Todos los mensajes de soporte se transmitirán a SAP a través de la infraestructura de soporte SAP entonces vigente que SAP pone a disposición del Cliente periódicamente, mediante el componente de mensajes definido por SAP para las Características pertinentes. Se notificará al Cliente por escrito acerca del componente de mensajes tras la aceptación de las Características. Si el Cliente no asigna un mensaje de soporte acerca de las Características al componente de mensajes correcto, se puede demorar la respuesta de SAP al mensaje de soporte.
8. Los mensajes de soporte deben estar en idioma inglés.
9. En el mensaje de soporte, el Cliente describirá cómo se manifiesta el defecto; en algunos casos, es posible que el Cliente tenga que demostrar el defecto. El Cliente debe ayudar a SAP a analizar los defectos y brindar soporte a SAP en la prestación de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube. Para estas tareas, el Cliente debe utilizar a sus propios empleados si es necesario.
10. Proporcionará un contacto de Cliente exclusivo de SAP para aclaraciones sobre cualquier software y sistema de terceros relevante y Servicios Cloud que no sean de SAP.
11. El Cliente pondrá a disposición de SAP todos los documentos relacionados con alteraciones y mejoras en el Entorno de Desarrollo y el Entorno de Nube para Tiempo de Ejecución realizadas por el Cliente o para este que contribuyan al análisis del defecto. El Cliente también debe mantener registros adecuados y actualizados de dichas alteraciones y mejoras, y brindar acceso a SAP para que los consulte cuando sea necesario.
12. Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube no se proporcionarán para las modificaciones y mejoras realizadas por el Cliente. SAP no proporcionará Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube para las Características afectadas por dichas modificaciones.
13. El Cliente se compromete a informar a SAP, sin demora indebida, cualquier modificación en el Entorno de Desarrollo y el Entorno de Nube para Tiempo de Ejecución del Cliente, según sea el caso, y cualquier otra formación relevante para el uso de las Características.

5 PERÍODO DE VIGENCIA Y RESCISIÓN

5.1 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube comienzan con la última aceptación de las Características entregadas en virtud de los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes y se proporcionarán hasta el final del año calendario siguiente ("Período Inicial"). Después del Período Inicial, los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube se renovarán al comienzo de cada año calendario para el período de un año posterior (cada uno se denomina "Período de Renovación").

5.2 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube siempre incluyen el alcance completo de las Características que proporciona SAP en virtud de los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes. El Cliente debe tener siempre los Servicios de Desarrollo en la Nube correspondientes cubiertos en su totalidad por los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube (en especial, todas las Características y todas las entregas parciales) o debe rescindir completamente los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube. La rescisión parcial no está permitida.

5.3 Los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube pueden ser rescindidos por cualquiera de las partes mediante una notificación por escrito con tres (3) meses de antelación antes del final del Período Inicial y de cada Período de Renovación. Sin perjuicio de lo anterior, SAP puede rescindir los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube una vez enviada una notificación por escrito al Cliente con un (1) mes de antelación sobre el incumplimiento de pago por parte del Cliente de las tarifas de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube en virtud del Formulario de Pedido correspondiente.

5.4 En el caso de la rescisión de los Servicios de Soporte de Desarrollo en la Nube y en el caso de que el Cliente solo proporcione el Entorno de Nube para Tiempo de Ejecución, después de la fecha efectiva de esta rescisión, el Cliente puede solicitar a SAP que ponga a disposición la última versión del Código Fuente.