Descripción de los Servicios SAP MaxAttention para soluciones on-premise ("MSD")

Los Servicios SAP MaxAttention para soluciones on-premise pueden proporcionar conocimientos profesionales en el sitio y/o de forma remota para asistir al Cliente con la planificación, el control y el análisis de la contratación de MaxAttention, así como con la identificación de mejoras de negocio potenciales y la creación de planes de acción. También brindarán asesoramiento sobre tecnologías innovadoras y arquitectura de solución a fin de impulsar mejoras continuas en la línea de negocio del Cliente, y/o asistirán al Cliente en la organización y operación de la infraestructura de las soluciones on-premise de SAP del Cliente al ayudar con la transformación, implementación, actualización, operación y los proyectos de innovación.

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. **"Trimestre Calendario"** se refiere al período de tres meses que finaliza, respectivamente, el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de un año calendario determinado.

1.2. **"Horario de Oficina Local"** se refiere a las horas laborales normales (de 8:00 a 18:00) en días hábiles normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede jurídica de SAP. Con respecto al Acuerdo sobre el Nivel de Servicios de SAP y/o al Acuerdo sobre el Nivel de Servicios Premium de SAP solamente, según se define en el presente documento, ambas partes pueden acordar mutuamente que una sede jurídica distinta perteneciente a una de las Afiliadas de SAP sirva como referencia para el Horario de Oficina Local.

1.3. **"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.

1.4. **"Sistema de Producción"** se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para llevar a cabo operaciones empresariales internas del Cliente y en el que se registran los datos del Cliente.

1.5. **"Anexo de Soporte"** se refiere al anexo del Contrato de Licencia para soporte de SAP (es decir, 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 para Software de SAP.

1.6. **"Asunto Pendiente Prioritario"** se refiere a los problemas o fallos identificados y priorizados conjuntamente por SAP y el Cliente de acuerdo con los estándares de SAP que:

a) ponen en peligro la Salida en Productivo de un sistema de preproducción; o

b) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

2. SERVICIOS SAP MAXATTENTION

SAP solamente entrega los Servicios SAP MaxAttention para soluciones on-premise (**"Servicios MaxAttention"**) especificados en un Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido que hace referencia a esta MSD. Las ofertas de Servicios SAP MaxAttention constan de los siguientes componentes.

2.1. SAP Embedded Services

2.1.1. SAP entrega SAP Embedded Services como un equipo en sitio que consta de los recursos de soporte de SAP (**"Recursos Incorporados"**) identificados en un Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido que desempeña la función descrita a continuación. Dichos Recursos Incorporados estarán disponibles en las ubicaciones del Cliente en el Horario Laboral Normal durante la cuota de días por período de tiempo (**"Período"**) por Recurso Incorporado asignado durante el Período de Vigencia de los Servicios MaxAttention, según lo especificado en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise a un Formulario de Pedido (**"Cuota de Recursos Incorporados"**). La asignación de Recursos Incorporados ocurrirá en un plazo de 6 semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido. La Cuota de Recursos Incorporados no incluye licencia por vacaciones de los Recursos Incorporados asignados.

2.1.2. Según la función, las actividades de los Recursos Incorporados asignados comprenderán una o alguna combinación de las siguientes áreas en la medida aplicable acordada por ambas partes:

2.1.2.1. Actividades del Gestor Principal de Calidad Técnica de SAP **("LTQM")**:

a) Comprender la solución de Software de SAP, los procesos de negocio y la dirección estratégica del Cliente

b) Proporcionar orientación, asistencia y asesoramiento estratégicos en las siguientes áreas:

- Gestión de riesgos técnicos/gestión de programas de proyectos complejos de implementación, actualización y transformación del Software del Cliente;
- Preparación de una estrategia de release y actualización de SAP que esté alineada con la estrategia de tecnología de la información (TI) del Cliente;
- Identificación de áreas para una posible reducción del costo total de las operaciones del Cliente y el potencial para la optimización (es decir, mejora continua) del Software de SAP del Cliente.

c) Proporcionar transparencia al progreso de las áreas prioritarias, incluido un informe de estado de los indicadores de rendimiento clave (**"KPIs"**) acordados conjuntamente

d) Desarrollar y actualizar los planes de contratación acordados de Servicios MaxAttention específicos del Cliente

e) Facilitar la puesta en práctica del plan de acción de Servicios MaxAttention, incluida la coordinación de entregas de servicios individuales y la dotación de recursos de SAP

f) Ayudar al Cliente a definir los requisitos de supervisión y una estrategia para los procesos de operaciones clave que utilizan Software de SAP

g) Ayudar al Cliente a coordinar, monitorear y reportar la mitigación de riesgos técnicos y los Asuntos Pendientes Prioritarios de SAP a nivel ejecutivo del Cliente

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

a) Proporcionar asesoramiento, guía y asistencia en las áreas prioritarias acordadas:

- Requisitos de soporte de SAP, procesos de soporte del Cliente y uso de herramientas de soporte de SAP (por ejemplo, SAP Note Assistant, SAP Notes Search y SAP Solution Manager Enterprise Edition)
- Gestión de ciclo de vida de aplicaciones integradas de extremo a extremo
- Validación integrada de las soluciones complejas del Cliente
- Operación de la solución SAP de la manera más eficiente
- Innovación acelerada para soluciones personalizadas y creación rápida de prototipos
- Gestión de disponibilidad, supervisión y rendimiento de soluciones
- Planes de mitigación de riesgos para problemas de mantenimiento críticos
- Reducción o prevención de incidentes

b) 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

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

d) Gestionar niveles de calidad para los proyectos seleccionados de las áreas prioritarias

2.1.2.3. Actividades del Arquitecto Empresarial de SAP (**"EA"**):

a) Comprender la solución de Software de SAP, los procesos de negocio y la dirección estratégica del Cliente para ayudarlo a desarrollar un diseño de arquitectura

b) Alinear la estrategia de arquitectura y los planes de acción del Cliente con las soluciones de SAP y la estrategia de plataformas

c) Proporcionar asesoramiento, guía y asistencia en las siguientes áreas:

- Arquitectura para los programas clave
- Documentación de la infraestructura del sistema, como solución, aplicación, datos y arquitectura de integración
- Implementación del Cliente de un comité de control de la arquitectura

d) Apoyar al LTQM para facilitar, cuando corresponda, el rendimiento de los SAP Expert Services, incluidas la coordinación de las prestaciones de servicio individuales y la dotación de recursos de SAP

e) Ayudar al Cliente a coordinar, monitorear y reportar a SAP los obstáculos de arquitectura, los puntos débiles y la mitigación

2.1.3. Todos los servicios SAP Embedded Services se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente. Las modificaciones en el alcance de los servicios SAP Embedded Services se realizarán previo contrato por escrito entre las partes. Dichas modificaciones en los servicios SAP Embedded Services se relacionarán, en todos los casos, solamente con los servicios SAP Embedded Services y no con otros tipos de servicios de SAP.

2.2. SAP Expert Services

2.2.1. SAP podrá prestar (**"SAP Expert Services"**) durante el Horario Laboral Normal (salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito con antelación), según lo determinen SAP y el Cliente en el plan de contratación de los Servicios MaxAttention acordado, para la cuota de días de SAP Expert Services por Período durante el Período de Vigencia de los Servicios MaxAttention especificado en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido (**"Cuota Expert Services"**).

2.2.2. Dentro de la Cuota de Expert Services, el Cliente tendrá derecho a elegir cualquier SAP Expert Service estándar del portafolio SAP Expert Services de SAP vigente en ese momento. Podrá encontrar una lista actual de SAP Expert Services para soluciones on-premise en http://www.sap.com/maxattention-service-list.

2.2.3. Para programar SAP Expert Services, el Cliente se comunicará con el LTQM asignado o el Recurso Incorporado designado. SAP requiere un tiempo de entrega mínimo de 5 semanas para programar solicitudes de entrega de servicios de SAP Expert Services. Si es razonablemente posible para SAP, los 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 SAP Expert Service 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 la prestación de un Servicio de SAP Expert Services, los Gestores de Contratación:

a) acordarán una agenda más formal para el servicio de SAP Expert Service;

b) acordarán la implicación necesaria de los miembros del equipo del proyecto del Cliente;

c) identificarán cualquier Software de SAP como requisito previo para la prestación del Servicio de SAP Expert Services.

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 diez días de EoD 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, según se define en el Contrato de Licencia de SAP para Software de SAP correspondiente; 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 reacción a incidentes del Cliente, ya que están cubiertos por el Anexo de Soporte del Contrato de Licencia para Software de SAP.

2.3.2. Los Servicios EoD se prestarán en el Horario Laboral Normal para la cuota de días de EoD por Período durante el Período de Vigencia de Servicios MaxAttention especificado en un Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido (**"Cuota de EoD"**).

2.3.3. Para contratar los Servicios EoD, el Cliente deberá enviar un caso de soporte en inglés a través de la infraestructura de soporte de SAP, en el que identificará la tarea y la información de soporte de la Tarea de EoD para la que el Cliente solicita la asistencia de SAP (**"Tarea de EoD"**). SAP analizará la solicitud de Tarea de EoD del Cliente. SAP puede rechazar la Tarea de EoD que envía el Cliente si la solicitud no constituye una Tarea de EoD real en conformidad con esta Sección 2.3 o si la Tarea de EoD no puede llevarse a cabo debido a implicaciones técnicas o legales. En caso de que SAP pueda llevar a cabo la Tarea de EoD, SAP enviará un plan de acción al Cliente para completar la Tarea de EoD. Si el Cliente acepta un plan de acción y desea que SAP comience a trabajar, SAP deberá proporcionar una duración estimada (en horas, sujeto a una duración mínima de 4 horas para completar una Tarea de EoD aceptada) para el esfuerzo que se dedicará a dicha Tarea de EoD. Una vez que el Cliente haya aceptado la estimación, SAP comenzará a trabajar para completar la Tarea de EoD, en conformidad con el plan de acción. Las horas que se utilicen para realizar una Tarea de EoD aceptada se deducirán de la Cuota de EoD. Los Servicios EoD no se pueden utilizar para prestar los servicios de SAP Expert Services enumerados en la Sección 2.2 anterior.

2.3.4. 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 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. Dichos Servicios SAP On-Call Duty estarán disponibles para la cuota de sesiones de Servicios SAP On-Call Duty por Período durante el Período de Vigencia de Servicios MaxAttention especificado en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise 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 LTQM o al Recurso Incorporado designado. La programación de Servicios SAP On-Call Duty está sujeta a una notificación con 5 semanas de anticipación.

2.5. Acuerdo sobre el Nivel de Servicios de SAP

2.5.1. El Acuerdo sobre el Nivel de Servicios de SAP está disponible como un componente de la contratación de Servicios SAP MaxAttention para clientes que se suscriben al Anexo de Soporte de Product Support for Large

Enterprises (**"PSLE"**) de SAP. Los Clientes bajo contrato con SAP para SAP Enterprise Support recibirán un SLA de acuerdo con estos términos.

2.5.2. Los siguientes compromisos del Acuerdo sobre el Nivel de Servicios (**"SLA"** o **"SLAs"**) se aplicarán a todos los incidentes del Cliente que SAP acepte como Prioridad 1 o 2, y que cumplan con los prerrequisitos especificados aquí, para las combinaciones de instalación, ID del sistema (**"SID"**) y número de sistema del Cliente que se especifican en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido. Dichos SLAs entrarán en vigencia en el primer Trimestre Calendario completo posterior a la ejecución del Formulario de Pedido.

2.5.2.1. SLA de Tiempos de Respuesta Inicial:

a) Incidentes de Prioridad 1 ("Muy Alta"): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 1 dentro de 1 hora a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 1 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Se asigna la Prioridad 1 a un incidente si el problema tiene consecuencias muy graves sobre las transacciones empresariales normales y no se pueden ejecutar tareas empresariales urgentes y críticas. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, fallas de las funciones centrales de SAP o Asuntos Pendientes Prioritarios. Para cada una de estas circunstancias, no hay solución alternativa disponible.

b) Incidentes de Prioridad 2 ("Alta"): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 2 dentro de las 4 horas, durante el Horario de Oficina Local de SAP, a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 2. Se asigna la Prioridad 2 a un incidente si las transacciones empresariales normales se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones o tareas.

Para obtener más información sobre la asignación de niveles de prioridad, consulte la Nota SAP 67739, disponible en la Base de datos de Notas SAP en el sitio web de Soporte al Cliente de SAP en http://support.sap.com/notes.

2.5.2.2. SLA para Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para incidentes de Prioridad 1

SAP proveerá una solución, una solución alternativa o un plan de acción (**“Medidas Correctivas”**) para la resolución de un incidente de Prioridad 1 del Cliente dentro de las 4 horas a partir de la recepción de los incidentes de Prioridad 1 por parte de SAP (las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

2.5.2.3. Si se entrega un plan de acción al Cliente como Medida Correctiva, dicho plan de acción incluirá:

a) el estado del proceso de resolución;

b) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de recursos de SAP responsables;

c) las acciones del Cliente necesarias para respaldar el proceso de resolución;

d) en la medida de lo posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y

e) fecha y hora para la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los siguientes pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado.

2.5.2.4. El SLA de Medidas Correctivas solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el incidente en SAP (**“Tiempo de Procesamiento”**). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en el que el incidente tiene el estado “Acción del Cliente” o “Solución Propuesta por SAP”, mientras que:

a) el estado **“Acción del Cliente”** significa que el incidente se entregó al Cliente; y

b) el estado **“Solución Propuesta por SAP”** significa que SAP proporcionó una Medida Correctiva tal como se indica en este documento.

2.5.2.5. El SLA de Medidas Correctivas se considerará cumplido si, en un plazo de 4 horas desde el tiempo de procesamiento, SAP propone una solución (estado “Solución Propuesta por SAP”), una solución alternativa o un plan de acción; o si el Cliente acuerda reducir el nivel de prioridad del incidente.

2.5.3. Prerrequisitos

2.5.3.1. Los SLAs solo serán aplicables cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para todos los incidentes:

a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 a continuación, los incidentes están relacionados con las versiones del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado "entrega sin restricciones".

b) El Cliente envía los incidentes en inglés mediante el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el procedimiento de inicio de sesión para el procesamiento de incidentes vigente en ese momento, que contiene todos los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que sustituya a la Nota SAP 16018) para que SAP tome medidas sobre el incidente comunicado.

c) Los incidentes están relacionados con la release de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o el Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).

2.5.3.2. Para los incidentes de Prioridad 1, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos previos:

a) El problema y su impacto en el negocio se describen con suficiente detalle como para permitir que SAP evalúe el problema.

b) Para las comunicaciones con SAP, el Cliente pone a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, una persona de contacto de habla inglesa con formación y conocimientos suficientes para ayudar a resolver el incidente de Prioridad 1 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento.

c) Se proporciona una persona de contacto del Cliente para que abra una conexión remota al sistema y proporcione los datos de inicio de sesión necesarios a SAP.

2.5.4. Exclusiones

Los siguientes tipos de incidentes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLAs:

a) los incidentes relacionados con una release, una versión y/o funcionalidades de software desarrollado específicamente para el Cliente (incluidos, sin restricciones, los desarrollados por SAP o una Afiliada de SAP), exceptuando código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP;

b) los incidentes relacionados con versiones de países que se consideren complementos, mejoras o modificaciones de socios están expresamente excluidos, incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por un socio de SAP; y

c) la causa principal detrás de un incidente no es una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el incidente se atribuye a una solicitud de consultoría.

2.5.5. Crédito del Nivel de Servicio

2.5.5.1. Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los SLAs, tal como se estableció anteriormente, al responder en el período de tiempo permitido en el 95% de los casos totales para todos los SLAs dentro del Trimestre Calendario. Si el Cliente envía menos de 20 incidentes (en total para todos los SLAs), conforme a los SLAs establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre Calendario durante el Período de Vigencia de Servicios MaxAttention, se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones, conforme a los SLAs establecidos anteriormente, si SAP no se excedió del marco de tiempo establecido en el SLA en más de un incidente durante el Trimestre Calendario correspondiente.

2.5.5.2. Sujeto a la Sección 2.5.5.1 anterior, en caso de que los períodos de tiempo de los SLAs no se cumplan (cada uno considerado un **"Incumplimiento de SLA"**), se deberán aplicar las siguientes reglas y procedimientos:

a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Incumplimiento de SLA;

b) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que pruebe o desmienta la exactitud del reclamo del Cliente;

c) El Cliente deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir cualquier problema o proceso que impida la capacidad de SAP de alcanzar los SLAs;

d) Sujeto a esta Sección 2.5.5, si se prueba un Incumplimiento de SLA en función del informe, SAP aplicará un Crédito de Nivel de Servicio (**"SLC"**) a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente equivalente al 0,25% de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para el Trimestre Calendario aplicable por cada Incumplimiento de SLA informado y probado, sujeto a un SLC máximo por Trimestre Calendario del 5% de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para dicho Trimestre Calendario;

e) El Cliente tiene la responsabilidad de notificar a SAP sobre cualquier SLC en un plazo de 1 mes posterior a la finalización del Trimestre Calendario en que se produce un Incumplimiento de SLA;

f) No se aplicarán SLCs, a menos que SAP reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de SLC por parte del Cliente.

g) El SLC establecido en la Sección 2.5.5.2 es el único y exclusivo recurso que tiene el Cliente respecto de cualquier Incumplimiento de SLA presunto o real.

2.6. Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP

2.6.1. Para código personalizado del Cliente desarrollado en el workbench de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de causas principales como soporte de elementos críticos y puede proporcionar una guía para la resolución de incidentes, de acuerdo con los SLAs en las Secciones 2.5.2 aplicables para los incidentes de Prioridad 1 y Prioridad 2 relacionados con las combinaciones de instalación, SID y número de sistema del Cliente, enumeradas en un Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido que son enviadas por el Cliente de acuerdo con la Sección 2.5.3 anterior.

2.6.2. Además de los prerrequisitos para los SLAs mencionados en la Sección 2.5.3, para recibir el servicio de Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP, el código personalizado del Cliente debe estar documentado en conformidad con los estándares vigentes de SAP (para obtener más detalles, visite http://support.sap.com/supportstandards).

2.6.3. Se considerará que SAP cumplió con el SLA de Medidas Correctivas establecido anteriormente para los incidentes de Prioridad 1 relacionados con el código personalizado del Cliente si SAP identifica las posibles causas principales del incidente o la falla en el código personalizado del Cliente.

2.6.4. El Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado de SAP no incluye la provisión de correcciones, soluciones alternativas o resolución de incidentes para el código personalizado del Cliente, independientemente de quién haya creado el código personalizado del Cliente.

2.7. Acuerdo sobre el Nivel de Servicios Premium de SAP

2.7.1. El Acuerdo sobre el Nivel de Servicios Premium de SAP (**"PSLA"** o **"PSLAs"**) está disponible como un componente de una contratación de Servicios SAP MaxAttention para los clientes que se suscriben al Anexo de Enterprise Support de SAP de un Contrato de Licencia o como un componente de una contratación de Servicios MaxAttention. Los PSLAs son adicionales a los Acuerdos sobre el Nivel de Servicios que se proporcionan en virtud de un Anexo de Enterprise Support de un Contrato de Licencia o como un componente de la contratación de Servicios MaxAttention.

2.7.2. Los siguientes compromisos de PSLA se aplicarán a todos los incidentes del Cliente que SAP acepte como Prioridad 2, 3 o 4 (según se define en la Nota SAP 67739) y que cumplan con los prerrequisitos especificados en el presente, para las combinaciones de instalación, SID y número de sistema del Cliente especificadas en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido. Dichos PSLAs entrarán en vigencia en el primer Trimestre Calendario completo posterior a la ejecución del Formulario de Pedido.

2.7.2.1. PSLA de Tiempos de Respuesta Inicial:

a) Incidentes de Prioridad 2 ("Alta"): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 2 dentro de las 2 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 2 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Se asigna la Prioridad 2 a un incidente si las transacciones empresariales normales se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones o tareas.

b) Incidentes de Prioridad 3 (“Media”): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 3 dentro de las 4 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 3 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 3 a un incidente si las transacciones de negocio normales se ven afectadas. Este problema es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones.

c) Incidentes de Prioridad 4 (“Baja”): SAP responderá a los incidentes de Prioridad 4 dentro de las 8 horas a partir del momento en que SAP reciba dichos incidentes de Prioridad 4 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 4 a un incidente si este tiene efectos mínimos o nulos sobre las transacciones de negocio normales. El problema surge de funciones incorrectas o inoperables que no se requieren a diario o que se usan con poca frecuencia.

2.7.2.2. PSLA para Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2

SAP proporcionará una solución, una solución alternativa o un plan de acción (**“Medida Correctiva”**) para la resolución de incidentes de Prioridad 2 dentro de los 3 días laborales a partir del momento en que SAP reciba dicho incidente de Prioridad 2 durante el Horario de Oficina Local (**“PSLA de Medidas Correctivas para Prioridad 2”**).

2.7.2.3. Si se entrega un plan de acción como Medida Correctiva, dicho plan de acción incluirá:

a) el estado del proceso de resolución;

b) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de recursos de SAP responsables;

c) las acciones del Cliente necesarias para respaldar el proceso de resolución;

d) en la medida de lo posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y

e) fecha y hora para la siguiente actualización de estado de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los siguientes pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado.

2.7.2.4. El PSLA de Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2 solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el incidente en SAP (**“Tiempo de Procesamiento”**). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en el que el incidente tiene el estado “Acción del Cliente” o “Solución Propuesta por SAP”, mientras que:

a) el estado **“Acción del Cliente”** significa que el incidente se entregó al Cliente; y

b) el estado **“Solución Propuesta por SAP”** significa que SAP proporcionó una Medida Correctiva tal como se indica en este documento.

2.7.2.5. Se considerará que se cumplió con los PSLAS de Medidas Correctivas para Incidentes de Prioridad 2 si SAP propone una solución, una solución alternativa o un plan de acción dentro de los 3 días laborales de tiempo de procesamiento para incidentes de Prioridad 2; o si el Cliente acepta reducir el nivel de prioridad del incidente.

2.7.3. Prerrequisitos

2.7.3.1. Los PSLAs solo serán aplicables cuando se cumplan los siguientes requisitos previos para los incidentes:

a) En todos los casos excepto para el Análisis de las Causas Principales del Código Personalizado, en virtud de la Sección 2.6 anterior, los incidentes están relacionados con las releases del Software de SAP clasificadas por SAP con el estado "entrega sin restricciones".

b) El Cliente envía los incidentes en inglés mediante SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el procedimiento entonces vigente de inicio de sesión para la gestión de incidentes, que contiene todos los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que sustituya a la Nota SAP 16018) para que SAP tome medidas sobre el incidente comunicado.

c) Los incidentes están relacionados con la release de un producto de Software de SAP que entra en el Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o el Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).

2.7.3.2. Para los incidentes de Prioridad 2, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos previos adicionales:

a) El problema y su impacto en el negocio se describen con suficiente detalle como para permitir que SAP evalúe el problema.

b) Para las comunicaciones con SAP, el Cliente pone a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, una persona de contacto de habla inglesa con formación y conocimientos suficientes para ayudar a resolver el incidente de Prioridad 2 de acuerdo con las obligaciones del Cliente en virtud del presente documento; y

c) Se proporciona una persona de contacto del Cliente para que abra una conexión remota al sistema y proporcione los datos de inicio de sesión necesarios a SAP.

2.7.4. Exclusiones.

Los siguientes tipos de incidentes se ven excluidos de los PSLAs:

a) los incidentes relacionados con una release, una versión y/o funcionalidades de Software de SAP desarrollado específicamente para el Cliente (incluidos, sin restricciones, los desarrollados por SAP o por una Afiliada de SAP), exceptuando código personalizado creado con el workbench de desarrollo de SAP;

b) los incidentes relacionados con versiones de países que se consideren Add-Ons, mejoras o modificaciones de socios están expresamente excluidos, incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por una Afiliada de SAP;

c) la causa principal detrás de un incidente no es una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el incidente se atribuye a una solicitud de consultoría; y

d) todos los incidentes relacionados con productos de terceros puestos a disposición por SAP.

2.7.5. Crédito del Nivel de Servicio

2.7.5.1. Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los PSLAs, tal como se estableció anteriormente, al responder en el período de tiempo permitido en el 95% de los casos totales para todos los PSLAs dentro del Trimestre Calendario. Si el Cliente envía menos de 20 incidentes (en total para todos los PSLAs), conforme a los PSLAs establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre Calendario durante el Período de Vigencia de Servicios MaxAttention, SAP habrá cumplido con sus obligaciones, conforme a los PSLAs establecidos anteriormente, si SAP no se excede del marco de tiempo establecido en el PSLA en más de un incidente durante el Trimestre Calendario correspondiente.

2.7.5.2. Sujeto a la Sección 2.7.5.1 anterior, si los períodos de tiempo de los PSLAs no se cumplen (cada uno considerado un **"Incumplimiento de PSLA"**), se deberán aplicar las siguientes reglas y procedimientos:

a) El Cliente deberá informar a SAP por escrito sobre cualquier supuesto Incumplimiento de PSLA.

b) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que pruebe o desmienta la exactitud del reclamo del Cliente.

c) El Cliente deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir cualquier problema o proceso que impida la capacidad de SAP de alcanzar los PSLAs.

d) Sujeto a esta Sección 2.7.5, si se prueba un Incumplimiento de PSLA en función del informe, SAP aplicará un Crédito de Nivel de Servicio Premium (**"PSLC"**) a la siguiente factura de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente equivalente al 0,25% de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para el Trimestre Calendario aplicable por cada Incumplimiento de PSLA informado y probado, sujeto a un PSLC máximo por Trimestre Calendario del 5% de la Tarifa del Servicio MaxAttention del Cliente para dicho Trimestre Calendario.

e) El Cliente tiene la responsabilidad de notificar a SAP sobre cualquier PSLC en un plazo de 1 mes posterior a la finalización del Trimestre Calendario en que se produce un Incumplimiento de PSLA.

f) No se aplicarán PSLCs, a menos que SAP reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de PSLC por parte del Cliente.

g) El PSLC establecido en la Sección 2.7.5.2 es el único y exclusivo recurso que tiene el Cliente respecto de cualquier Incumplimiento de un PSLA presunto o real.

2.8. Servicios SAP Accelerated Incident Management (“AIM”)

2.8.1. SAP proporcionará acceso a un contacto nombrado que hable inglés dentro de la organización de soporte de SAP (**“Gestor de Incidentes de SAP”**) entre las 08:30 y las 17:30 hora local, de lunes a viernes, a menos que las partes acuerden lo contrario por escrito, para brindar soporte al Cliente en la optimización del procesamiento de incidentes de Prioridad 1 y Prioridad 2, según se define en el Contrato de Soporte de SAP correspondiente. La asignación del Gestor de Incidentes de SAP ocurrirá en un plazo de 6 semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido.

2.8.2. El Gestor de Incidentes de SAP proporciona:

a) supervisión del estado y la actividad de los incidentes con Prioridad 1 y Prioridad 2;

b) informe de tendencias sobre la situación del incidente del Cliente en todas las prioridades de incidente de los sistemas seleccionados;

c) sesiones de empowering sobre los procesos de gestión de incidentes; y

d) reuniones remotas periódicas con el Cliente para revisar el estado de los incidentes del Cliente.

2.8.3. Además, SAP pondrá a disposición un gestor de situaciones críticas dentro de la organización de soporte de SAP para coordinar o ayudar, de manera remota, al contacto de gestión designado del Cliente (**“Contacto del Cliente”**) con incidentes de Prioridad 1. La asignación de un gestor de situaciones críticas ocurrirá aproximadamente 1 hora después de la solicitud del Cliente documentada en un incidente de Prioridad 1. El gestor de situaciones críticas asignado estará disponible para el Contacto del Cliente y permanecerá en contacto hasta que ocurra alguna de las siguientes situaciones:

a) la resolución o solución alternativa del incidente de Prioridad 1;

b) la reducción del nivel de prioridad del incidente a un nivel de prioridad distinto a Prioridad 1;

c) un acuerdo de las partes de desvincular a la persona de SAP asignada.

2.8.4. Los Servicios AIM solo se aplicarán a incidentes relacionados con la versión de un producto de Software de SAP que entren dentro del Mantenimiento Principal (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Extendido (Extended Maintenance).

2.8.5. Los Servicios AIM se proporcionarán solo para las combinaciones seleccionadas de instalación, SID y número de sistema del Cliente, especificadas en el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido.

2.8.6. El Cliente puede designar hasta 3 contactos calificados de habla inglesa (**"Contactos de AIM del Cliente"**) y tendrá que brindar detalles de los contactos (especialmente la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) mediante los cuales se pueda contactar al Contacto de AIM del Cliente. Los Servicios AIM se entregarán exclusivamente a los Contactos de AIM del Cliente asignados.

2.8.7. Para preparar la prestación de Servicios AIM, los Contactos de AIM del Cliente y el Gestor de Incidentes de SAP asignado deberán tener 1 reunión remota inicial.

3. GESTIÓN DE CONTRATACIONES

3.1. Cada parte designará a un Gerente de Contrataciones. El Gerente de Contrataciones de SAP será el LTQM asignado. 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 trabajarán en conjunto para administrar los términos del Contrato. Todos los Servicios MaxAttention realizados por los recursos de SAP asignados se coordinarán con el Gerente de Contrataciones del Cliente.

3.2. Además, las partes realizarán reuniones ejecutivas regulares durante el período de vigencia de los Servicios MaxAttention (**“Reuniones Ejecutivas”**). Dichas Reuniones Ejecutivas se llevarán a cabo al menos una vez por trimestre en horas y fechas acordadas por ambas partes. El propósito de dichas Reuniones Ejecutivas es revisar, analizar y acordar si se necesitan medidas adicionales para alcanzar los objetivos de los Servicios MaxAttention según el estado de los Servicios MaxAttention entonces vigente. Cada reunión incluirá un informe del progreso de las áreas prioritarias clave, incluidos, entre otros, los siguientes puntos:

a) Una evaluación del progreso según el programa de Servicios MaxAttention, en comparación con las áreas prioritarias clave acordadas, los KPIs y el plan de contratación de Servicios MaxAttention;

b) la identificación de riesgos o demoras que puedan afectar el rendimiento de la solución de Software de SAP del Cliente, incluidas las recomendaciones para la mitigación de riesgos;

c) la implementación de recomendaciones;

d) un debate sobre los problemas pendientes y cualquier solicitud de modificación de cualquiera de las partes;

e) información detallada relevante con respecto a la organización y planificación del proyecto.

El Gerente de Contrataciones de SAP será el encargado de preparar el informe de la reunión y de reenviarlo al Gerente de Contrataciones del Cliente para su verificación. En el caso de que el Gerente de Contrataciones del Cliente no responda el informe por escrito dentro de los 30 días hábiles posteriores a la recepción de dicho informe mediante solicitudes de modificación específicas del informe, este se considerará confirmado por el Cliente. Las partes deberán cooperar de buena fe para resolver todas las solicitudes de modificación del informe y emitir las versiones finales para su aprobación y aceptación.

3.3. SAP Cloud Governance

Si el Cliente se suscribió a Advanced Success Plan de SAP y/o a Max Success Plan de SAP, los Success Experts se incluirán en el control de gestión de contrataciones de Servicios MaxAttention (es decir, participarán en Reuniones Ejecutivas, coordinarán actividades con los Gerentes de Contrataciones designados) que se describe en la Sección 3 de este documento durante el período de vigencia de los Servicios MaxAttention y por el tiempo que el Cliente mantenga su suscripción a Advanced Success Plan de SAP y/o a Max Success Plan de SAP.

3.4. La cooperación de los socios consultores de terceros del Cliente (**"Socios del Cliente"**) es fundamental para el éxito de las contrataciones del Servicio MaxAttention individuales. El Cliente garantizará que dicho Socio del Cliente cumplirá con las responsabilidades del Cliente, esta ASD y cualquier otro Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido y cooperará con SAP, según lo requiera razonablemente SAP, para que SAP cumpla con sus obligaciones en virtud de esta ASD y de cualquier Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para un Formulario de Pedido.

4. REQUISITOS DEL CLIENTE

Para recibir Servicios MaxAttention en virtud de un Formulario de Pedido, el Cliente debe:

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

b) cumplir de cualquier otro modo sus obligaciones en virtud del Contrato de Licencia para Software de SAP, los TCG, el Formulario de Pedido y el Documento de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise; y

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

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. 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.

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

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

5.4. SAP puede modificar anualmente el alcance de los Servicios MaxAttention 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 MaxAttention se apliquen a clientes de SAP que se encuentren en una situación similar y que se suscriban a los Servicios MaxAttention en el territorio, según se defina en el Contrato de Licencia de SAP para Software de SAP correspondiente. En caso de que SAP ejerza su opción de modificar el alcance de acuerdo con esta Sección 5.4, y dichas modificaciones no sean aceptables para el Cliente, el Cliente tiene derecho a terminar los Documentos de Alcance de SAP MaxAttention para soluciones on-premise para cualquier Formulario de Pedido afectado por dichas modificaciones del alcance con efecto al vencimiento de este período de 90 días. Si el Cliente no los termina en ese período, se considerará que el Cliente ha aceptado las modificaciones.

5.5. Los Servicios MaxAttention caducarán en la misma fecha en que ocurra:

a) cualquier terminación del Anexo de Soporte en virtud del Contrato de Licencia para Software de SAP; o

b) cualquier modificación del Cliente en la suscripción a su soporte de SAP (es decir, SAP Enterprise Support o SAP Product Support for Large Enterprises) de SAP Standard Support.