Descrição do Serviço SAP ActiveAttention para soluções on-premise ("ASD")

O SAP ActiveAttention para soluções on-premise pode fornecer conhecimento profissional presencial e/ou de forma remota para auxiliar o Cliente no planejamento do ActiveAttention, na governança, na análise e na identificação de potenciais melhorias empresariais, além de consultoria sobre possíveis transformações da arquitetura, impulsionando a melhoria contínua das linhas de negócio do Cliente e/ou para ajudar o Cliente a lidar com a orquestração e as operações da estrutura de soluções on-premise da SAP do Cliente, oferecendo suporte para transformação, implementação, upgrade e projetos operacionais.

Os termos iniciados com letras maiúsculas e aqui mencionados, mas não definidos, terão o mesmo significado definido no Contrato.

1. DEFINIÇÕES

1.1. **"Trimestre Civil"** significa o período de três meses que se encerra respectivamente em 31 de março, 30 de junho, 30 de setembro e 31 de dezembro de qualquer ano civil.

1.2. **"Horário de Expediente Local"** significa horário habitual de trabalho (das 8h às 18h) em dias úteis normais, de acordo com os feriados públicos aplicáveis, tal como praticado na sede da SAP. Exclusivamente em relação ao Acordo de Nível de Serviço da SAP e/ou ao Acordo de Nível de Serviço Premium da SAP aqui definidos, as partes poderão acordar uma sede diferente, ou seja, uma das Afiliadas da SAP, cujo Horário de Expediente Local servirá de referência e será aplicado.

1.3. **"Horário Normal de Expediente"** significa um período de 8 horas entre 6h e 20h, de segunda à sexta-feira, salvo se definido de outra forma de comum acordo entre as partes.

1.4. **"Sistema de Produção"** significa um sistema de produção da SAP usado para realizar operações de negócio internas do Cliente, no qual são gravados os dados do Cliente.

1.5. **"Cronograma de Suporte"** significa cronograma de suporte da SAP (ou seja, SAP Standard Support, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) do Contrato de Licenciamento, válido para o Software licenciado nos termos do Contrato de Licenciamento.

1.6. **"Problema Crítico" (Top Issue)** significa falhas e/ou problemas em comum identificados e priorizados pela SAP e pelo Cliente de acordo com os padrões da SAP que:

a) colocam em risco o Go Live de um sistema pré-produtivo; ou

b) têm impacto significativo na atividade empresarial em um Sistema de Produção.

2. SAP ACTIVEATTENTION SERVICES

A SAP fornece apenas os Serviços SAP ActiveAttention (**"Serviços ActiveAttention"**) especificados em um Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido referente a esta ASD. Os Serviços SAP ActiveAttention contêm os seguintes componentes:

2.1. Serviços SAP Embedded

2.1.1. A SAP fornece os Serviços SAP Embedded como uma equipe presencial composta de recursos de suporte (**"Recursos Embedded"**) da SAP, identificados em um Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido desempenhando a função descrita a seguir. Os Recursos Embedded serão disponibilizados nos locais do Cliente durante o Horário Normal de Expediente dentro da quota de dias por período de tempo (**"Período"**) por Recurso Embedded atribuído durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention, conforme especificado no Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido (**"Quota de Recursos Embedded"**). A atribuição de Recursos Embedded ocorrerá em até 6 semanas após a assinatura do Formulário de Pedido. A Quota de Recursos Embedded não inclui férias dos Recursos Embedded atribuídos.

2.1.2. Dependendo da função, as atividades do Recurso Embedded atribuído compreenderão uma ou qualquer combinação das seguintes áreas na medida aplicável nos termos mutuamente acordados entre as partes:

2.1.2.1. Atividades do SAP Foundation Technical Quality Manager **("FTQM")**:

a) Entender a solução do Software Licenciado pela SAP e os processos de negócio do Cliente.

b) Oferecer orientação, recomendação e auxílio nestas áreas:

- Gerenciamento de riscos técnicos/administração de programas de projetos complexos de implementação, upgrade e transformação do Software do Cliente
- Estratégia de upgrade e release da SAP, alinhada à estratégia de tecnologia da informação (TI) do Cliente
- Identificação de áreas para potencial redução do custo operacional total do Cliente e potencial para otimização (ou seja, melhoria contínua) do Software Licenciado pela SAP do Cliente

c) Proporcionar transparência para o progresso da área de foco, incluindo indicadores-chave de desempenho (**"KPIs"**) mutuamente acordados

d) Desenvolver e manter planos de projeto mutuamente acordados de Serviços ActiveAttention específicos do Cliente

e) Facilitar o desempenho do plano de projeto dos Serviços ActiveAttention, incluindo a coordenação de entregas individuais do serviço e da equipe de recursos da SAP

2.1.2.2. Atividades do SAP Technical Quality Manager (**"TQM"**):

a) Fornecer conselhos, orientações e assistência com as áreas de foco acordadas:

- Requisitos de suporte da SAP, processos de suporte do Cliente e uso das ferramentas de suporte da SAP (por exemplo, SAP Note Assistant, SAP Notes Search e SAP Solution Manager Enterprise Edition)
- Gerenciamento integrado de ponta a ponto do ciclo de vida de aplicações
- Validação de integração de soluções complexas do Cliente
- Operação eficiente da solução SAP
- Gestão de disponibilidade, monitoramento e desempenho da solução
- Planos de redução de riscos de problemas críticos de manutenção
- Redução e/ou prevenção de incidentes

b) Monitorar a implementação pelo Cliente das recomendações e dos planos de ação da SAP decorrentes da entrega dos Serviços SAP Expert nos termos aqui previstos

c) Fornecer relatórios periódicos de status e risco no nível de gerenciamento de projetos do Cliente

d) Auxiliar o Cliente na coordenação, rastreamento e geração de relatórios sobre a redução de riscos técnicos da SAP e Problemas Críticos (Top Issues)

e) Gerenciar cancelas de qualidade (quality gates) para projetos de área específica selecionados

2.1.3. Todos os Serviços SAP Embedded serão coordenados com o Gerente de Projeto do Cliente. Modificações no escopo dos Serviços SAP Embedded poderão ser feitas se mutuamente acordadas por escrito entre as partes. Qualquer modificação feita nos Serviços SAP Embedded será, em qualquer circunstância, relacionada exclusivamente aos Serviços SAP Embedded e a nenhum outro tipo de serviço da SAP.

2.2. SAP Expert Services

2.2.1. A SAP pode fornecer os (**"Serviços SAP Expert"**) durante o Horário Normal de Expediente (salvo se de outra forma acordado por escrito pelas partes), conforme venha a ser determinado pela SAP e pelo Cliente no plano de projeto dos Serviços ActiveAttention, para a quota de dias dos Serviços SAP Expert por Período durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention especificado no Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido (**"Quota dos Serviços Expert"**).

2.2.2. Na Quota dos Serviços Expert, o Cliente terá direito a escolher qualquer serviço padrão do portfólio dos Serviços SAP Expert para soluções on-premise então vigente. Uma lista contendo os Serviços SAP Expert para soluções on-premise está disponível em www.sap.com/activeattention-service-list.

2.2.3. Para programar os Serviços SAP Expert, o Cliente deverá contatar o FTQM atribuído ou o Recurso Embedded designado. A SAP exige um tempo mínimo de espera de 5 (cinco) semanas para programar as solicitações de entrega do Serviço SAP Expert. Quando razoavelmente possível para a SAP, ela poderá programar os

Serviços SAP Expert com base nas necessidades de curto prazo e de acordo com os requisitos decorrentes do projeto. A SAP calculará o número de dias estimado para um Serviço SAP Expert solicitado, com base nas informações e necessidades do Cliente. A estimativa considerará inclusive as atividades de preparação e pós-processamento. Os dias usados para um serviço SAP Expert serão deduzidos da Quota dos Serviços Expert, quando aplicável. O tempo gasto em viagem não será deduzido da Quota dos Serviços Expert. Se o Cliente adiar ou cancelar qualquer Serviço SAP Expert já solicitado, menos de 3 (três) semanas antes da data de início do Serviço SAP Expert, a SAP poderá deduzir os dias já trabalhados da Quota dos Serviços Expert do Cliente.

2.2.4. O Cliente deverá definir uma equipe de projeto e assegurar a disponibilidade da pessoa de contato relevante durante a entrega de cada Serviço SAP Expert. A equipe de projeto do Cliente deverá ser composta de Gerente de Projeto de TI do Cliente, responsáveis pelos processos de negócio relevantes, administradores do sistema, usuários ativos e responsáveis pela implementação dos respectivos processos de negócio principais. A agenda requer a participação de alguns ou de todas as equipes de projeto do Cliente. Antes da entrega de um Serviço SAP Expert, os Gerentes de Projeto devem:

a) definir uma agenda mais formal para o Serviço SAP Expert;

b) o envolvimento exigido dos membros da equipe de projeto do Cliente; e

c) identificar todos os pré-requisitos do Software Licenciado pela SAP para a execução do Serviço SAP Expert.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. O SAP Expertise on Demand (**"EoD"** ou **"Serviços EoD"**) é um serviço remoto que disponibiliza recursos da SAP para atender as necessidades do Cliente em tarefas de curto e médio prazo (de no máximo dez dias EoD de duração). São tarefas visando problemas tecnicamente complexos ou incomuns que normalmente não podem ser resolvidos com a experiência do pessoal do Cliente, por exemplo, pequenas Modificações no Software Licenciado pela SAP conforme definido no Contrato de Licenciamento da SAP aplicável, pequenas alterações de configuração do sistema de Software Licenciado pela SAP do Cliente, transferência de conhecimento sobre o Software Licenciado pela SAP e tarefas similares. Os Serviços EoD não incluem reação a incidentes do Cliente, pois esses são cobertos pelo Cronograma de Suporte do Contrato de Licenciamento.

2.3.2. Os Serviços EoD serão fornecidos durante o Horário Normal de Expediente, na quota de dias do EoD por Período durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention especificado em um Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido (**"Quota de EoD"**).

2.3.3. Para receber os Serviços EoD, o Cliente encaminhará um caso de suporte, em Inglês, por meio da infraestrutura de suporte da SAP, identificando a tarefa e as informações de suporte da Tarefa EoD para a qual o Cliente está solicitando assistência da SAP (**"Tarefa EoD"**). A SAP deverá então analisar a solicitação da Tarefa EoD do Cliente. A SAP poderá rejeitar uma Tarefa EoD encaminhada pelo Cliente se a solicitação não se caracterizar efetivamente como uma Tarefa EoD de acordo com esta Cláusula 2.3 ou se a Tarefa EoD não puder ser realizada por questões técnicas ou legais. Se a Tarefa EoD puder ser realizada pela SAP, esta encaminhará ao Cliente um plano de ação para a conclusão da Tarefa EoD. Se o Cliente aceitar o plano de ação e quiser que a SAP inicie o trabalho, a SAP deverá informar a duração estimada (em horas, sujeita à duração mínima de 4 (quatro) horas para completar a Tarefa EoD aceita) para o esforço da Tarefa EoD. Se o Cliente aceitar a estimativa, a SAP deverá começar o trabalho para conclusão da Tarefa EoD de acordo com o plano de ação. As horas efetivamente usadas para completar a Tarefa EoD aceita serão deduzidas da Quota de EoD. Os Serviços EoD não podem ser usados para executar os Serviços SAP Expert especificados na Cláusula 2.2 anterior.

2.3.4. A SAP usará esforços comercialmente razoáveis para atender às solicitações de Tarefa EoD encaminhadas pelo Cliente, mas não garante que possa atender ou que atenderá a todas as solicitações de Tarefa EoD encaminhadas pelo Cliente e não se responsabilizará se não atender ou não puder atender a todas as solicitações de Tarefa EoD. A SAP deverá notificar o Cliente se não puder atender à solicitação de Tarefa EoD. Se a SAP começar a trabalhar em uma Tarefa EoD e posteriormente determinar que não poderá concluir

ou não concluirá a Tarefa EoD, a SAP deverá encaminhar ao Cliente uma explicação por escrito justificando a impossibilidade de conclusão do trabalho.

2.4. Serviços SAP On-Call Duty

2.4.1. Os Serviços SAP On-Call Duty oferecem ao Cliente acesso remoto a uma pessoa de contato dentro da organização de suporte da SAP para auxiliar o Cliente em processos de negócio críticos, mediante solicitação. O contato dos Serviços SAP On-Call Duty estará disponível na quota de sessões dos Serviços SAP On-Call Duty por Período durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention especificado no Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido (**"Quota do On-Call Duty"**).

2.4.2. Uma sessão dos Serviços SAP On-Call Duty ocorre:

a) de Segunda a Domingo, começando às 8 h e terminando às 20 h do mesmo dia, no horário local do Cliente ou

b) de Segunda a Domingo, começando às 20 h e terminando às 8 h do dia seguinte, no horário local do Cliente

2.4.3. Para programar Serviços SAP On-Call Duty, o Cliente deverá fazer uma solicitação por escrito ao TQM ou ao Recurso Embedded designado. A programação dos Serviços SAP On-Call Duty está sujeita ao recebimento de notificação com 5 semanas de antecedência.

2.5. Acordo de Nível de Serviço da SAP

2.5.1. O Acordo de Nível de Serviço da SAP é disponibilizado apenas como componente de um projeto dos Serviços de Suporte SAP ActiveAttention para clientes que estão subscrevendo o Cronograma de Suporte do SAP Product Support for Large Enterprises (**"PSLE"**). Os Clientes com contrato do SAP Enterprise Support celebrado com a SAP receberão o SLA (do inglês, Service Level Agreement) de acordo com esses termos.

2.5.2. As obrigações do Acordo de Nível de Serviço (**"SLA"** ou **"SLAs"**) serão aplicáveis a todos os incidentes do Cliente que sejam aceitos pela SAP como sendo de Prioridade 1 ou 2 e que atendam aos pré-requisitos aqui especificados, para combinações de instalação do Cliente, ID de sistema (**"SID"**) e número do sistema especificadas em um Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido. Os referidos SLAs entrarão em vigor no primeiro Trimestre Civil completo após a assinatura do Formulário de Pedido.

2.5.2.1. SLA para Tempo de Resposta Inicial:

a) Incidentes de Prioridade 1 ("Muito Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 1 em até 1 hora a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) desses incidentes de Prioridade 1. O incidente será considerado de Prioridade 1 se o problema gerar graves consequências sobre as transações de negócio normais e impedir a realização de trabalhos críticos urgentes da empresa. Essa situação geralmente é causada nestas circunstâncias: falha total do sistema, funcionamento inadequado das funções centrais da SAP ou Problemas Críticos (Top Issues), não existindo solução alternativa disponível para cada circunstância.

b) Incidentes de Prioridade 2 ("Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 2 em até 4 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local da SAP, desses incidentes de Prioridade 2. Um incidente será considerado de Prioridade 2 se as transações de negócio normais forem seriamente afetadas e as tarefas necessárias não puderem ser realizadas. Essa situação geralmente é causada por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações e/ou tarefas.

Para mais informações sobre atribuição de níveis de prioridade, consulte a Nota SAP 67739 disponível no Banco de Dados de Notas SAP, no site de Suporte ao Cliente da SAP em http://support.sap.com/notes.

2.5.2.2. SLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 1

A SAP deverá fornecer resolução, solução alternativa ou plano de ação para resolução (**"Ação de Correção"**) do incidente de Prioridade 1 do Cliente em 4 horas a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) dos incidentes de Prioridade 1.

2.5.2.3. Se um plano de ação for enviado ao Cliente como Ação de Correção, ele incluirá:

a) status do processo de resolução;

b) próximas etapas previstas, identificando recursos responsáveis da SAP;

c) ações necessárias do Cliente para dar suporte ao processo de resolução;

d) quando possível, as datas previstas para as ações da SAP e

e) data e hora da próxima atualização de status da SAP. Nas atualizações de status subsequentes devem constar um resumo das ações implementadas até então; as próximas etapas previstas; e a data e hora da próxima atualização de status.

2.5.2.4. O SLA para Ação de Correção refere-se exclusivamente à parte do tempo de processamento em que o incidente está sendo processado na SAP (**"Tempo de Processamento"**). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a ocorrência está com o status "Ação do Cliente" ou "Solução Proposta pela SAP", considerando que:

a) o status **"Ação do Cliente"** significa que o incidente foi entregue ao Cliente; e

b) o status **"Solução Proposta pela SAP"** significa que a SAP apresentou uma ação de correção ou uma proposta de solução.

2.5.2.5. O SLA para Ação de Correção será considerado cumprido se no prazo de 4 (quatro) horas de tempo de processamento: a SAP propuser uma resolução (status "Solução Proposta pela SAP"), uma solução alternativa ou um plano de ação; ou se o Cliente concordar em reduzir o nível de prioridade do incidente.

2.5.3. Pré-requisitos

2.5.3.1. Os SLAs só serão aplicados após preenchidos estes pré-requisitos em caso de incidentes:

a) em todos os casos, exceto na Análise de Causa Principal do Código Personalizado nos termos da Cláusula 2.6 abaixo, os incidentes são relacionados a versões do Software Licenciado pela SAP com o status de remessa "remessa irrestrita";

b) incidentes serão enviados pelo Cliente em Inglês por meio do sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com o procedimento de login de processamento de incidentes da SAP então vigente, contendo os detalhes relevantes necessários (conforme especificados na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota SAP futura que venha a substituir a Nota SAP 16018) para que a SAP tome as providências a respeito do incidente informado; e

c) incidentes estão relacionados a um release de produto do Software Licenciado pela SAP que se encaixa na Manutenção Base (Mainstream Maintenance) ou na Manutenção Estendida (Extended Maintenance).

2.5.3.2. Para incidentes de Prioridade 1, o Cliente deve cumprir os seguintes pré-requisitos:

a) Descrição suficientemente detalhada do problema e do impacto no negócio para que a SAP possa avaliar o problema.

b) Disponibilização pelo Cliente de pessoa de contato para comunicações com a SAP, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que fale inglês e com treinamento e conhecimento suficientes para auxiliar na resolução do incidente de Prioridade 1 consistente com as obrigações do Cliente nos termos deste instrumento; e

c) disponibilização de pessoa de contato para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer os dados de logon necessários para a SAP.

2.5.4. Exclusões

Os seguintes tipos de incidentes de Prioridade 1 estão excluídos dos SLAs:

a) incidentes relacionados a release, versão e/ou funcionalidades de software desenvolvido especificamente para o Cliente, inclusive, entre outros, os desenvolvidos pela SAP ou por Afiliada da SAP, exceto o código personalizado desenvolvido com o workbench de desenvolvimento da SAP;

b) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons de parceiro, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada da SAP; e

c) a causa principal do incidente não for um defeito, mas uma funcionalidade ausente ("solicitação de desenvolvimento"), ou se o incidente for atribuído a uma solicitação de consultoria.

2.5.5. Crédito de Nível de Serviço

2.5.5.1. As obrigações da SAP estabelecidas nos SLAs serão consideradas cumpridas nas condições descritas anteriormente se a SAP responder no período permitido a 95% dos casos acumulados de todos os SLAs em um Trimestre Civil. Se o Cliente enviar menos de 20 incidentes (total acumulado para todos os SLAs) nos termos dos SLAs estabelecidos acima em qualquer Trimestre Civil durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention, as obrigações da SAP serão consideradas cumpridas nos termos dos SLAs estabelecidos acima se a SAP não ultrapassar o período estabelecido no SLA em mais de um incidente durante o Trimestre Civil aplicável.

2.5.5.2. Sujeito à Cláusula 2.5.5.1 acima, se os prazos para os SLAs não forem cumpridos (cada um deles um **"Descumprimento do SLA"**), as seguintes regras e procedimentos serão aplicáveis:

a) O Cliente deverá informar à SAP por escrito sobre qualquer Descumprimento do SLA;

b) A SAP deverá investigar tais alegações e fornecer um relatório por escrito comprovando ou refutando a reivindicação do Cliente;

c) O Cliente deverá prestar assistência razoável à SAP em seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a SAP de cumprir os SLAs;

d) sujeito a esta Cláusula 2.5.5, se com base no relatório for comprovado um Descumprimento do SLA, a SAP aplicará um Crédito de Nível de Serviço (**"SLC"**) à próxima fatura do Valor do Serviço ActiveAttention igual a 0,25% do Valor do Serviço ActiveAttention do Cliente para o Trimestre Civil aplicável a cada Descumprimento do SLA relatado e comprovado, sujeito a um limite máximo de SLC por Trimestre Civil de 5% do Valor do Serviço ActiveAttention do Cliente para o Trimestre Civil;

e) O Cliente deve notificar a SAP sobre qualquer SLC em até 1 mês após o encerramento de um Trimestre Civil em que ocorrer um Descumprimento do SLA.

f) Nenhum SLC será aplicado, a menos que a SAP receba do Cliente uma notificação por escrito bem fundamentada reivindicando SLCs; e

g) o SLC especificado nesta Cláusula 2.5.5.2 é o único e exclusivo recurso cabível ao Cliente em relação a qualquer Descumprimento do SLA suposto ou real.

2.6. Análise de Causa Principal da SAP do Código Personalizado

2.6.1. No caso de código personalizado do Cliente criado com o SAP Development Workbench, a SAP oferece análise de causa principal de suporte essencial para o desempenho e pode fornecer orientação para solução de incidentes, de acordo com os SLAs estabelecidos na Cláusula 2.5.2 aplicável a incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2, relacionados a combinações de instalações do Cliente, SIDs e números do sistema listadas em um Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido encaminhado pelo Cliente de acordo com a Cláusula 2.5.3 acima.

2.6.2. Além dos pré-requisitos dos SLAs estabelecidos na Cláusula 2.5.3 acima, para receber o serviço de Análise de Causa Principal (Root Cause Analysis) do Código Personalizado, o código personalizado do Cliente deverá estar documentado de acordo com os padrões da SAP então vigentes (detalhes disponíveis em http://support.sap.com/supportstandards).

2.6.3. Considera-se que a SAP cumpriu o SLA para Ação Corretiva definido acima para incidentes de Prioridade 1 relacionados a código personalizado do Cliente, identificando possíveis causas principais para o incidente e/ou falha do código personalizado do Cliente.

2.6.4. A Análise de Causa Principal (Root Cause Analysis) do Código Personalizado realizada pela SAP não inclui fornecimento de correções, soluções alternativas ou resolução de incidentes do código personalizado do Cliente independentemente de quem tenha desenvolvido o código personalizado do Cliente.

2.7. Acordo de Nível de Serviço Premium da SAP

2.7.1. O Acordo de Nível de Serviço Premium da SAP (SAP Premium Service Level Agreement, **"PSLA"** ou **"PLSAs"**) está disponível como componente de um projeto dos Serviços SAP ActiveAttention para clientes que fazem subscrição do Cronograma do SAP Enterprise Support para um Contrato de Licenciamento ou como componente de um projeto dos Serviços ActiveAttention. Os PSLAs são adicionais aos Acordos de Nível de Serviço fornecidos nos termos de um Cronograma do Enterprise Support de um Contrato de Licenciamento como componente do projeto dos Serviços ActiveAttention.

2.7.2. As seguintes obrigações do PSLA serão aplicáveis a todos os incidentes do Cliente que a SAP aceitar como sendo de Prioridade 2, 3 ou 4 (conforme definido na Nota SAP 67739) e que atendam aos pré-requisitos aqui especificados, para as instalações do Cliente e combinações de SID especificadas no Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido. Os referidos PSLAs entrarão em vigor no primeiro Trimestre Civil completo após a assinatura do Formulário de Pedido.

2.7.2.1. PSLA para Tempos de Resposta Iniciais:

a) Incidentes de Prioridade 2 ("Alta"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 2 em até 2 horas a partir do recebimento (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) desses incidentes de Prioridade 2. Um incidente será considerado de Prioridade 2 se as transações de negócio normais forem seriamente afetadas e as tarefas necessárias não puderem ser realizadas. Essa situação geralmente é causada por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações e/ou tarefas.

b) Incidentes de Prioridade 3 ("Média"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 3 em até 4 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local, desses incidentes de Prioridade 3. Um incidente será classificado como sendo de Prioridade 3 se afetar as transações de negócio normais. O problema é causado por funções incorretas ou inoperantes, necessárias para executar as operações.

c) Incidentes de Prioridade 4 ("Baixa"): a SAP deverá responder a incidentes de Prioridade 4 em até 8 horas a partir do recebimento, durante o Horário de Expediente Local da SAP, desses incidentes de Prioridade 4. Um incidente será classificado como sendo de Prioridade 4 se o problema tiver pouco ou nenhum efeito sobre as transações de negócio normais. O problema é causado por funções que estão inoperantes ou com problemas, mas não são necessárias diariamente ou são raramente usadas.

2.7.2.2. PSLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2

A SAP deverá fornecer resolução, solução alternativa ou plano de ação para resolução (**"Ação de Correção"**) de incidentes de Prioridade 2 em até 3 dias úteis a partir do recebimento pela SAP desse incidente de Prioridade 2 (**"PSLA para Ação de Correção para Prioridade 2"**).

2.7.2.3. Se um plano de ação for apresentado como Ação de Correção, ele incluirá:

a) status do processo de resolução;

b) próximas etapas previstas, identificando recursos responsáveis da SAP;

c) ações necessárias do Cliente para dar suporte ao processo de resolução;

d) quando possível, as datas previstas para as ações da SAP e

e) data e hora da próxima atualização de status da SAP. Nas atualizações de status subsequentes devem constar um resumo das ações implementadas até então; as próximas etapas previstas; e a data e hora da próxima atualização de status.

2.7.2.4. O PSLA para Tempo de Resposta de Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2 refere-se exclusivamente à parte do tempo de processamento em que o incidente está sendo processado na SAP (**"Tempo de Processamento"**). O Tempo de Processamento não inclui o tempo em que a ocorrência está com o status "Ação do Cliente" ou "Solução Proposta pela SAP", considerando que:

a) o status **"Ação do Cliente"** significa que o incidente foi entregue ao Cliente; e

b) o status **"Solução Proposta pela SAP"** significa que a SAP apresentou uma ação de correção ou uma proposta de solução.

2.7.2.5. Os PSLAs para Ação de Correção para Incidentes de Prioridade 2 serão considerados atendidos se dentro de 3 dias úteis do tempo de processamento para incidentes de Prioridade 2: a SAP propuser uma solução, uma solução alternativa ou um plano de ação ou se o Cliente concordar em reduzir o nível de prioridade do incidente.

2.7.3. Pré-requisitos

2.7.3.1. Os PSLAs só serão aplicados após preenchidos estes pré-requisitos em caso de incidentes:

a) em todos os casos, exceto na Análise de Causa Principal para Código Personalizado nos termos da Cláusula 2.6 acima, os incidentes são relacionados a releases de Software Licenciado pela SAP com status de remessa "remessa irrestrita";

b) incidentes serão enviados pelo Cliente em Inglês por meio do SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acordo com o procedimento de login de processamento de incidentes da SAP então vigente, contendo os detalhes relevantes necessários (conforme especificados na Nota SAP 16018 ou em qualquer Nota SAP futura que venha a substituir a Nota SAP 16018) para que a SAP tome as providências a respeito do incidente informado; e

c) incidentes estão relacionados a um release de produto do Software Licenciado pela SAP que se encaixa na Manutenção Base (Mainstream Maintenance) ou na Manutenção Estendida (Extended Maintenance).

2.7.3.2. Para incidentes de Prioridade 2, o Cliente deve cumprir os seguintes pré-requisitos adicionais:

a) Descrição suficientemente detalhada do problema e do impacto no negócio para que a SAP possa avaliar o problema.

b) Disponibilização pelo Cliente de pessoa de contato para comunicações com a SAP, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que fale inglês e com treinamento e conhecimento suficientes para auxiliar na resolução do incidente de Prioridade 2, consistente com as obrigações do Cliente nos termos deste instrumento; e

c) Disponibilização de pessoa de contato para abrir uma conexão remota com o sistema e fornecer os dados de logon necessários para a SAP.

2.7.4. Exclusões.

Os seguintes tipos de incidentes estão excluídos dos PSLAs:

a) incidentes relacionados a release, versão e/ou funcionalidades de Software Licenciado pela SAP desenvolvido especificamente para o Cliente, inclusive, entre outros, os desenvolvidos pela SAP ou por uma Afiliada da SAP, exceto o código personalizado desenvolvido com o workbench de desenvolvimento da SAP;

b) incidentes relacionados a versões de país realizadas como add-ons de parceiros, melhorias ou modificações ficam expressamente excluídos mesmo sendo as versões de país criadas pela SAP ou por Afiliada da SAP;

c) a causa principal do incidente não for um defeito, mas uma funcionalidade ausente ("solicitação de desenvolvimento"), ou se o incidente for atribuído a uma solicitação de consultoria; e

d) todos os incidentes relacionados a produtos de terceiros disponibilizados pela SAP.

2.7.5. Crédito de Nível de Serviço

2.7.5.1. As obrigações da SAP estabelecidas nos PSLAs serão consideradas cumpridas nas condições descritas anteriormente se a SAP responder no período permitido a 95% dos casos acumulados de todos os PSLAs em um Trimestre Civil. Se o Cliente encaminhar menos de 20 incidentes (total acumulado para todos os PSLAs) nos termos dos PSLAs estabelecidos acima em qualquer Trimestre Civil, durante o Prazo dos Serviços ActiveAttention, o Cliente concordará em considerar as obrigações da SAP cumpridas nos termos dos PSLAs estabelecidos acima, se a SAP não ultrapassar o período estabelecido no PSLA em mais de um incidente durante o Trimestre Civil aplicável.

2.7.5.2. Sujeito à Cláusula 2.7.5.1 acima, se os períodos para os PSLAs não forem cumpridos (cada um deles denominado **"Descumprimento do PSLA"**), as seguintes regras e procedimentos serão aplicáveis:

a) O Cliente deverá informar à SAP por escrito sobre qualquer Descumprimento do PSLA;

b) A SAP deverá investigar tais alegações e fornecer um relatório por escrito comprovando ou refutando a reivindicação do Cliente;

c) O Cliente deverá prestar assistência razoável à SAP em seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou processos que impeçam a SAP de cumprir os PSLAs;

d) sujeito a esta Cláusula 2.7.5, se com base no relatório for provada uma Falha de PSLA, a SAP aplicará um Crédito de Nível de Serviço Premium (**"PSLC"**) à próxima fatura do Valor do Serviço ActiveAttention igual a 0,25% do Valor do Serviço ActiveAttention do Cliente para o Trimestre Civil aplicável a cada Descumprimento do PSLA relatado e comprovado, sujeito a um limite máximo de PSLC por Trimestre Civil de 5% do Valor do Serviço ActiveAttention do Cliente para esse Trimestre Civil;

e) O Cliente deverá notificar a SAP sobre qualquer PSLC em até 1 mês após o encerramento de um Trimestre Civil em que ocorrer um Descumprimento de PSLA;

f) Nenhum PSLC será aplicado, a menos que a SAP receba do Cliente uma notificação por escrito bem fundamentada, reivindicando PSLCs; e

g) O PSLC especificado nesta Cláusula 2.7.5.2 é o único e exclusivo recurso cabível ao Cliente em relação a qualquer Descumprimento do PSLA, suposto ou real.

2.8. Serviços SAP Accelerated Incident Management ("AIM")

2.8.1. A SAP fornecerá acesso a um contato designado fluente em inglês dentro da organização da SAP (**"SAP Incident Manager"**), entre 8:30 e 17:30 h, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto se de outra forma acordado por escrito pelas partes, para suporte ao Cliente na otimização do processamento de incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2, conforme definido no Contrato de Suporte da SAP. A atribuição do SAP Incident Manager ocorrerá em 6 semanas após a assinatura do Formulário de Pedido.

2.8.2. O SAP Incident Manager oferece:

a) atividade de incidente e monitoramento de status para incidentes de Prioridade 1 e Prioridade 2;

b) geração de relatórios de tendência da situação de incidentes do Cliente em todas as prioridades de incidentes dos sistemas selecionados;

c) sessões de reforço do processo de gerenciamento de incidentes; e

d) reuniões remotas periódicas com o Cliente para analisar o status dos incidentes do Cliente.

2.8.3. Além disso, a SAP disponibilizará um gerente de situações críticas de dentro da organização de suporte da SAP para coordenar de forma remota e/ou para auxiliar um contato de gerenciamento designado do Cliente (**"Contato do Cliente"**) com incidentes de Prioridade 1. A atribuição de um gerente de situação crítica ocorrerá aproximadamente 1 hora após o Cliente documentar a solicitação em um incidente de Prioridade 1. O gerente de situação crítica designado estará disponível para o Contato do Cliente e permanecerá envolvido até a primeira opção a seguir:

a) resolução ou solução alternativa do incidente de Prioridade 1;

b) redução do nível de prioridade de incidente para um nível diferente de Prioridade 1; ou

c) acordo entre as partes para desenvolver o indivíduo designado pela SAP.

2.8.4. Os Serviços AIM se aplicam somente a incidentes relacionados a um release de produto do Software Licenciado pela SAP que se enquadra em Manutenção Base (Mainstream Maintenance) ou Manutenção Estendida (Extended Maintenance).

2.8.5. Os Serviços AIM serão fornecidos somente para combinações de instalação do Cliente, SID e de números do sistema selecionadas especificadas no Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido.

2.8.6. O Cliente pode designar até 3 contatos qualificados que falam inglês (**"Contato AIM do Cliente"**) e deve informar detalhes de contato (especialmente endereço de e-mail e número de telefone) para que o Contato AIM do Cliente seja contatado. Os Serviços AIM serão entregues exclusivamente ao Contato AIM do Cliente.

2.8.7. Como preparação para a entrega dos Serviços AIM, os Contatos AIM do Cliente e o SAP Incident Manager realizarão em conjunto 1 reunião de configuração inicial remota.

3. GERENCIAMENTO DO PROJETO

3.1. Cada parte designará um Gerente de Projeto. O Gerente de Projeto da SAP será o FTQM designado. O Gerente de Projeto do Cliente deve ser fluente em inglês e ter autoridade para decidir em nome do Cliente ou viabilizar uma decisão sem demora. Os Gerentes de Projeto deverão colaborar entre si para aplicar os termos do Contrato. Todos os Serviços ActiveAttention realizados pelos recursos atribuídos pela SAP serão coordenados pelo Gerente de Projeto do Cliente.

3.2. Além disso, as partes deverão realizar regularmente reuniões executivas durante o prazo dos Serviços ActiveAttention (**"Reuniões Executivas"**). As Reuniões Executivas ocorrerão no mínimo uma vez por trimestre, em datas e horários estabelecidos de comum acordo entre as partes. As Reuniões Executivas terão como finalidade analisar, discutir e estabelecer de comum acordo medidas adicionais para atingir os objetivos dos Serviços ActiveAttention aplicáveis, com base no status então vigente dos Serviços ActiveAttention. Em cada reunião, deverá ser apresentado um relatório de status sobre o andamento das principais áreas específicas, incluindo, entre outros:

a) Uma avaliação do progresso nos termos do programa Serviços ActiveAttention comparado às áreas-chave de foco, aos KPIs e ao plano de projeto dos Serviços ActiveAttention;

b) Identificação de riscos e/ou atrasos que possam prejudicar o desempenho da solução de Software Licenciado pela SAP do Cliente, incluindo recomendações para redução do risco;

c) Implementação de recomendações;

d) Discussão de questões pendentes e qualquer pedido de modificação apresentado por qualquer uma das partes; e

e) Detalhes relevantes sobre organização e planejamento do projeto.

Um relatório da reunião será preparado pelo Gerente de Projeto da SAP e encaminhado ao Gerente de Projeto do Cliente para verificação. Se o Gerente de Projeto do Cliente não contestar o relatório por escrito em até 30 (trinta) dias úteis após o recebimento do relatório, apresentando solicitações de modificação específicas do relatório, este será considerado confirmado pelo Cliente. As partes deverão cooperar de boa vontade para atender a qualquer solicitação de modificação do relatório e emitir versões finais para aprovação e aceitação.

3.3. Governança do SAP Cloud

Caso o Cliente tenha feito subscrição do SAP Advanced Success Plan e/ou do SAP Max Success Plan, os Success Experts serão incluídos na governança de gerenciamento do projeto dos Serviços ActiveAttention (ou seja, participar de Reuniões Executivas, coordenar atividades com o Gerente de Projeto designado) descrito nesta Cláusula 3 durante o prazo dos Serviços ActiveAttention e pelo tempo que o Cliente mantiver a subscrição do SAP Advanced Success Plan e/ou do SAP Max Success Plan.

3.4. As partes deste instrumento concordam que a cooperação de parceiros de consultoria externa do Cliente (**"Parceiro do Cliente"**) é vital para o sucesso dos projetos de cada Serviço ActiveAttention. O Cliente deve assegurar que o Parceiro do Cliente atue de acordo com as responsabilidades do Cliente, esta ASD ou qualquer Documento de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido e que coopere com a SAP na medida razoavelmente solicitada pela SAP para que a SAP cumpra suas obrigações nos termos desta ASD e de quaisquer Documentos de Definição de Escopo do SAP ActiveAttention para soluções on-premise de um Formulário de Pedido.

4. REQUISITOS DO CLIENTE

Para receber os Serviços ActiveAttention nos termos de um Formulário de Pedido, o Cliente deve:

a) continuar pagando todos os valores de suporte (por exemplo, Valores do Enterprise Support ou Valores do Product Support for Large Enterprises) nos termos do Contrato de Licenciamento;

b) cumprir suas obrigações previstas no Contrato de Licenciamento, no TCG, no Formulário de Pedido e no Documento de Definição de Escopo dos Serviços ActiveAttention; e

c) fornecer conectividade remota e acesso a dados de acordo com o Cronograma de Suporte.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Os Recursos Embedded atribuídos terão direito a gozar de suas férias anuais normais nos termos estabelecidos no contrato de trabalho firmado com a SAP ou com outra Afiliada SAP.

5.2. Para assegurar uma comunicação eficiente, ambas as partes estabelecem o inglês como idioma para a prestação dos Serviços ActiveAttention. Informações relevantes, relacionadas a cada Serviço ActiveAttention, serão fornecidas aos recursos da SAP em inglês.

5.3. Os recursos designados pela SAP (inclusive os Recursos Embedded) poderão ocasionalmente realizar de um escritório da SAP as atividades dos Serviços ActiveAttention aqui previstas.

5.4. O escopo dos Serviços SAP ActiveAttention oferecidos pela SAP poderá ser modificado anualmente pela SAP a qualquer momento e mediante notificação por escrito enviada com 90 dias de antecedência, para refletir o desenvolvimento contínuo do Software Licenciado pela SAP e dos avanços técnicos, e desde que as modificações no escopo dos Serviços SAP ActiveAttention sejam aplicadas aos clientes da SAP similarmente com subscrição dos Serviços SAP ActiveAttention no território, conforme definido no Contrato de Licenciamento da SAP aplicável. Se a SAP optar por modificar o escopo de acordo com esta Cláusula 5.4, e as modificações não forem aceitáveis para o Cliente, este terá direito a rescindir o Documento de Definição de Escopo dos Serviços ActiveAttention para qualquer Formulário de Pedido afetado pelas modificações no escopo, que passarão a valer ao término do período de 90 (noventa) dias. Se o Cliente não fizer a rescisão no período estabelecido, as modificações serão consideradas aceitas pelo Cliente.

5.5. Os Serviços ActiveAttention serão rescindidos na mesma data de:

a) qualquer rescisão do Cronograma de Suporte nos termos do Contrato de Licenciamento; ou

b) qualquer modificação feita pelo Cliente na subscrição de suporte da SAP (por exemplo, SAP Enterprise Support ou SAP Product Support for Large Enterprises) do SAP Standard Support.