Descrição do Serviço SAP Value Assurance para soluções on-premise ("VASD")

O SAP Value Assurance para soluções on-premise é adicional aos serviços fornecidos de acordo com um Cronograma de Suporte e pode fornecer conhecimento profissional especializado presencial e/ou de forma remota para auxiliar o cliente no projeto de implementação do Software Licenciado pela SAP usando as instruções de implementação da SAP. A SAP entrega somente o SAP Value Assurance para soluções on-premise especificado em um Documento de Definição de Escopo do SAP Value Assurance para soluções on-premise de um Formulário de Pedido referenciando esta Descrição do Serviço.

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

1. DEFINIÇÕES

1.1. **"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.

1.2. **"Cronograma de Suporte"** significa cronograma para suporte da SAP (por exemplo, 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.

2. SERVIÇOS SAP VALUE ASSURANCE

O SAP Value Assurance para soluções on-premise (**"Serviços VA"**) atualmente incluem os seguintes componentes:

2.1. Serviços SAP Embedded

2.1.1. A SAP entrega os Serviços SAP Embedded como uma equipe de recursos de suporte da SAP (**"Recursos Embedded"**) identificados em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA de um Formulário de Pedido realizando uma ou qualquer combinação das atividades descritas abaixo, conforme acordado entre as partes. O TQM estará disponível durante o Horário Normal de Expediente no Local de Entrega do Serviço para a quota de dias especificada em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA de um Formulário de Pedido durante o Prazo dos Serviços VA (**"Quota de TQM"**). A atribuição do TQM ocorrerá em até 6 (seis) semanas após a assinatura do Formulário de Pedido. A Quota de Recursos TQM não inclui férias dos Recursos Embedded atribuídos.

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

a) Desenvolver e manter um plano do projeto de Serviços VA específicos do Cliente acordado entre as partes

b) Facilitar a execução (por exemplo: processo de entrega) do plano do projeto de Serviços VA, incluindo a coordenação de entregas individuais de serviço e processo de alocação de recursos da SAP no nível de projeto

c) 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

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

2.1.3. Todos os Serviços SAP Embedded serão coordenados com o Gerente de Projeto do Cliente.

2.2. Serviços SAP Expert.

2.2.1. A SAP pode fornecer (**"Serviços SAP Expert"**) conforme determinado pela SAP e pelo Cliente no plano do projeto dos Serviços VA acordado, para a quota de dias de Serviços SAP Expert especificada no Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA de um Formulário de Pedido durante o Prazo dos Serviços VA (**"Quota de Serviços Expert"**).

2.2.2. O Cliente pode alocar dias da Quota de Serviços Expert disponíveis somente para as categorias de Serviços SAP Expert especificadas no parágrafo anterior. Uma lista contendo os Serviços SAP Expert atuais está disponível em www.sap.com/value-assurance-support-services.

2.2.3. Para programar os Serviços SAP Expert, o Cliente deverá contatar o TQM atribuído ou o recurso da SAP 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 do Serviço SAP Expert, os Gerentes de Projeto definirão de comum acordo uma agenda mais formal para o Serviço SAP Expert e o envolvimento exigido dos membros da equipe de projetos do Cliente.

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 preencher as necessidades do Cliente em tarefas de curto e médio prazo (de no máximo dez dias/pessoa). 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, pequenas alterações de configuração do sistema de Software Licenciado pela SAP do Cliente, transferência de conhecimento do Software Licenciado pela SAP e tarefas similares. Os Serviços EoD não incluem:

a) reação a incidentes do Cliente, pois esses são cobertos pelo Cronograma de Suporte do Contrato de Licenciamento; ou

b) software fora do padrão recebido da organização de desenvolvimento personalizado da SAP.

2.3.2. Os Serviços EoD devem ser fornecidos durante o Horário Normal de Expediente na quota de dias de EoD especificada em um Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA de um Formulário de Pedido durante o Prazo dos Serviços VA ("Quota de EoD").

2.3.3. 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 notificará 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 pode concluir ou não concluirá a Tarefa EoD, a SAP enviará 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 VA especificado no Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA 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 os Serviços SAP On-Call Duty, o Cliente deverá enviar uma solicitação por escrito ao TQM. A programação dos Serviços SAP On-Call Duty está sujeita ao recebimento de notificação com 5 semanas de antecedência.

3. GERENCIAMENTO DO PROJETO

3.1. Cada parte designará um Gerente de Projeto. O Engagement Manager da SAP será o TQM atribuído ou um Recurso da SAP 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 cooperar mutuamente para administrar os termos desta VASD e de quaisquer Documentos de Definição de Escopo dos Serviços VA de um Formulário de Pedido. Todos os Serviços VA realizados pelos recursos atribuídos pela SAP serão coordenados pelo Gerente de Projeto do Cliente.

3.2. As partes deste instrumento concordam que a cooperação de parceiros de consultoria externa do Cliente (**"Parceiro do Cliente"**) é essencial para o sucesso de cada projeto dos Serviços VA. O Cliente deve assegurar que todo Parceiro do Cliente cumprirá as responsabilidades do Cliente nos termos deste instrumento e deverá cooperar com a SAP de acordo com as exigências da SAP para que esta possa cumprir suas obrigações aqui estabelecidas.

4. REQUISITOS DO CLIENTE

4.1. Para receber Serviços VA nos termos de um Formulário de Pedido, o Cliente deve:

a) continuar pagando todos os valores relativos a suporte (ou seja, Valores do Standard Support, 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 VA; e

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

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. Os Consultores não fornecerão Serviços VA fora do Horário Normal de Expediente, nos finais de semana, feriados ou turnos noturnos, a não ser que acordado entre as partes por escrito e com antecedência.

5.2. 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.

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

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

5.5. O escopo dos Serviços VA oferecidos pela SAP poderá ser modificado anualmente pela SAP a qualquer momento 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 VA sejam aplicadas aos clientes da SAP com subscrição dos Serviços VA no território, conforme definido no Contrato de Licenciamento da SAP aplicável. Se a SAP optar por modificar o escopo de acordo com esta Cláusula 5.5, e as modificações não forem aceitáveis para o Cliente, este terá direito a rescindir o Documento de Definição de Escopo dos Serviços VA de 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.