ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Anexo")

En los supuestos en los que las disposiciones de este Anexo se contradigan o sean inconsistentes con las disposiciones del Contrato, incluido cualquier apéndice, anexo, formulario de pedido, o cualquier otro documento anexo a o incorporado por referencia al Contrato, prevalecerán y regirán las disposiciones de este Anexo.

Este Anexo rige la prestación de servicios de soporte por parte de SAP, de conformidad con lo definido en adelante ("SAP Enterprise Support") para todo el software licenciado por el Licenciatario bajo el Contrato (en adelante denominado de forma conjunta "Soluciones de Enterprise Support"), excluyendo el software al que se aplican de forma exclusiva contratos de soporte especiales.

1. Definiciones:

1.1 "Puesta en Producción" (Go-Live) indica el momento a partir del cual, tras la implementación o una actualización de las Soluciones de Enterprise Support, el Licenciatario puede utilizar estas soluciones para procesar datos reales, en modo operativo real, y para gestionar su empresa de conformidad con el Contrato.

1.2 "Soluciones del Licenciatario" son las Soluciones de Enterprise Support y cualquier otro software del Licenciatario, licenciado por terceros.

1.3 "Soluciones de IT del Licenciatario" son las Soluciones y los sistemas de hardware del Licenciatario que reciben el soporte del equipo de IT del mismo.

1.4 "Sistema de Producción" es un sistema de SAP activo, que se utiliza para las operaciones de negocio internas del Licenciatario, y en el cual se registran los datos del Licenciatario.

1.5 "Soluciones de Software de SAP" son un grupo de uno o varios Sistemas de Producción que ejecutan Soluciones del Licenciatario, y que se centran en un aspecto funcional específico del negocio de este último. En el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP encontrará detalles y ejemplos (tal como se especifica en la Nota SAP 1324027, o en cualquier nota posterior que sustituya a la Nota SAP 1324027).

1.6 "Sesión de Servicio" es una secuencia de actividades y tareas de soporte, que se llevan a cabo de forma remota, para recopilar información adicional mediante diálogos, conversaciones, o mediante el análisis de un Sistema de Producción, y que dan como resultado una lista de recomendaciones. Una Sesión de Servicio puede llevarse a cabo de forma manual, como un servicio de autogestión, o como un servicio completamente automatizado.

1.7 "Problema Principal" son los problemas y/o fallos identificados y priorizados conjuntamente por SAP y el Licenciatario de acuerdo con los estándares de SAP que (i) ponen en peligro la puesta en funcionamiento de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

1.8 "Horario de Oficina Local" es el horario normal de trabajo (de 8:00 a 18:00) durante los días laborables normales, de acuerdo con los correspondientes días de fiesta oficiales que afectan al domicilio social de SAP. En relación con SAP Enterprise Support, ambas partes pueden acordar mutuamente otro domicilio social, correspondiente a una de las empresas filiales de SAP, para que sirva de referencia para el Horario de Oficina Local.

1.9 "Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP" es el sitio web de soporte para el cliente, que se encuentra en http://support.sap.com/.

2. Alcance de SAP Enterprise Support. El Licenciatario puede solicitar, y SAP debe proporcionar, los servicios SAP Enterprise Support, en el grado en que SAP preste dichos servicios de manera general en el Territorio. Actualmente, SAP Enterprise Support incluye:

Mejora continua e innovación

- Nuevas versiones de software de las Soluciones de Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para su actualización.
- Paquetes de Soporte: paquetes de correcciones para evitar la implementación de correcciones individuales. Además, los paquetes de soporte pueden contener correcciones para adaptar las funcionalidades existentes a requisitos legales y normativos modificados.

- Para las versiones de las aplicaciones básicas de SAP Business Suite 7 (comenzando con SAP ERP 6.0 y con las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 enviadas en 2008), SAP proporciona una funcionalidad, y/o una innovación mejorada a través de paquetes de mejoras o de otros medios disponibles. Durante el mantenimiento convencional para la versión de una aplicación central de SAP, actualmente SAP proporciona un paquete de mejoras u otra actualización cada año natural.
- Actualizaciones tecnológicas para soportar sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para las aplicaciones del Software SAP, y los módulos de funciones adicionales que se han liberado y que son compatibles.
- . La gestión de modificaciones de Software, tales como los ajustes de cambios en la configuración o actualizaciones de Soluciones Enterprise Support están soportadas con contenido, herramientas e información adicional.
- SAP proporciona al Licenciatario hasta cinco días de servicios de soporte remoto, por año natural, por parte de los arquitectos de la solución de SAP:
  - para ayudar al Licenciatario a evaluar la capacidad de innovación del último paquete de mejoras de SAP y el modo en que se puede implementar, para cumplir los requisitos de los procesos de negocio del Licenciatario.
  - para proporcionar asistencia al Licenciatario, en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, durante un día, sobre el software/las aplicaciones definidas de SAP o los componentes de la Estructura de Soporte Global. Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se especifican en http://support.sap.com/enterprisesupport. La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.
- SAP proporciona al Licenciatario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition ayudando de este modo al Licenciatario a optimizar la gestión técnica de las Soluciones de Enterprise Support seleccionadas.

Soporte avanzado para los Paquetes de Mejoras y otras Actualizaciones de Software de SAP

SAP ofrece verificaciones remotas especiales, mediante expertos en soluciones de SAP, que permiten analizar las modificaciones, independientemente de si están planificadas o si ya se han llevado a cabo, e identificar posibles conflictos entre el código personalizado y los paquetes de mejoras del Licenciatario y otras actualizaciones de las Soluciones de Enterprise Support. Cada verificación se realiza para una modificación concreta en uno de los pasos del proceso de negocio básico del Licenciatario. El Licenciatario tiene derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías por cada año natural y por cada Solución de Software de SAP.

- Justificación de la Modificación: En base al suministro por parte del Licenciatario de la información exigida por SAP acerca del alcance y del diseño de una modificación personalizada planificada o existente en SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica las funcionalidades estándar de las Soluciones de Enterprise Support que pueden cumplir los requisitos del Licenciatario (para obtener más información, acceda a https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html).
- Mantenimiento del código personalizado: En base al suministro por parte del Licenciatario de la información exigida por SAP acerca del alcance y del diseño de una modificación personalizada planificada o existente en SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica qué salidas y servicios de usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código de SAP (para obtener más información, acceda a https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html).

Estructura de Soporte Global

- Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP: La base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en la cual SAP proporciona contenido y servicios únicamente a sus licenciatarios y partners.
- Las Notas de SAP del Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP documentan posibles funcionamientos incorrectos del software y contienen información sobre cómo reparar, evitar o eludir dichos errores.

Las Notas de SAP pueden contener correcciones de codificación que los Licenciatarios pueden implementar en su sistema SAP. Además, las Notas de SAP documentan problemas relacionados, consultas de los licenciatarios y soluciones recomendadas (por ejemplo, ajustes de personalización).
- Asistente de Notas de SAP: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en los componentes de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en la Sección 2.4.

Soporte de Elementos Críticos
- La gestión de incidencias a nivel global por parte de SAP, en lo relativo a problemas relacionados con las Soluciones de Enterprise Support, incluidos los Contratos de Nivel de Servicio para el Tiempo de Reacción Inicial (si desea obtener más información, consulte la Sección 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center, tal como se describe en la Sección 2.2.
- Controles de Calidad Continuos (CQC), tal como se describe en la Sección 2.3.
- Procedimientos globales de análisis de causa raíz 24x7 y escalado, de conformidad con la siguiente sección 2.1.
- Análisis de Causas Raíz para el Código Personalizado: Para el código personalizado del Licenciatario creado con la plataforma de trabajo de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de las causas raíz del soporte a las tareas críticas, de conformidad con el proceso de gestión de incidencias a nivel global y los Contratos de Nivel de Servicio (SLA) especificados en las Secciones 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 aplicables a las incidencias de prioridad "muy alta" y "alta". Si el código personalizado del Licenciatario se documenta de conformidad con los estándares vigentes de SAP (para más información, consulte http://support.sap.com/supportstandards), SAP puede ofrecer asistencia al Licenciatario para la resolución de problemas.

Otros componentes, metodologías, contenido y participación en la comunidad
- Monitorización de los componentes y agentes de sistemas para supervisar los recursos disponibles y obtener información sobre el estado de los sistemas de las Soluciones de Enterprise Support (por ejemplo, SAP EarlyWatch Alert).
- Descripciones y contenido de los procesos que se deben utilizar como plantillas de test preconfiguradas y casos de prueba a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition presta asistencia a las actividades de prueba del Licenciatario.
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficiencia, en concreto para las implementaciones.
- Herramientas y contenido para SAP Application Lifecycle Management (enviado a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition y/o las Soluciones de Enterprise Support y/o la Documentación aplicable para las Soluciones de Enterprise Support y/o el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP):
  - Herramientas para la implementación, la configuración, la realización de pruebas, las operaciones y la administración del sistema.
  - Mejores prácticas, directrices, metodologías, descripciones de procesos y contenido de procesos. Este contenido presta soporte al uso de las herramientas para SAP Application Lifecycle Management.
- Acceso a directrices a través del Sitio Web de Soporte al Cliente, que pueden incluir procesos y contenido de operaciones e implementación diseñados para reducir los riesgos y costes.
- Participación en la comunidad de partners y clientes de SAP (a través del Sitio Web de Soporte al Cliente), que proporciona información sobre las mejores prácticas de negocio, propuestas de servicio, etc.

2.1 Gestión de incidencias a nivel global y Contratos de Nivel de Servicio (SLA). Cuando el Licenciatario notifique un mal funcionamiento, SAP proporcionará soporte al Licenciatario con información sobre cómo solucionar, evitar o eludir los errores. El principal canal para dicho soporte será la infraestructura de soporte suministrada por SAP. El Licenciatario podrá abrir una incidencia en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución de la incidencia podrán acceder al estado de la incidencia en cualquier momento. Si desea obtener más información acerca de la definición de la prioridad de las incidencias, consulte la Nota de SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciatario también podrá comunicarse con SAP por teléfono. Los datos de contacto se indican en la Nota de SAP 560499. Para este tipo de contacto (y según se haya estipulado), SAP requiere que el Licenciatario proporcione acceso remoto de conformidad con lo indicado en la Sección 3.2(iii).

Los siguientes Contratos de Nivel de Servicio ("SLA") se aplicarán a todas las incidencias del Licenciatario que SAP acepte como de Prioridad 1 o 2, y que cumplan los requisitos previos especificados en el presente documento. Estos SLA entrarán en vigor el primer trimestre natural completo posterior a la Fecha de Entrada en Vigor de este Anexo. Según se utiliza en el presente, "Trimestre Natural" es un período de tres meses que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, respectivamente, de cualquier año natural.

2.1.1 SLA para los Tiempos de Respuesta Inicial:

a. Incidencias con Prioridad 1 ("Muy Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 1 en un plazo de una (1) hora tras la recepción por parte de SAP (veinticuatro horas al día, siete días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a una incidencia, si el problema ocasiona graves consecuencias en las transacciones de negocio normales, y si impide realizar tareas de negocio importantes y urgentes. Generalmente, esto ocurre por alguna de las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, funcionamiento incorrecto de las funciones centrales de SAP en el Sistema de Producción, o problemas importantes y para los que no se dispone de una solución temporal.

b. Incidencias con Prioridad 2 ("Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2, durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a una incidencia si las transacciones de negocio normales de un Sistema de Producción se ven gravemente afectadas e impiden realizar tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del sistema de SAP que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas.

2.1.2 SLA para Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva para las Incidencias con Prioridad 1: SAP debe proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("Acción Correctiva") de las incidencias con Prioridad 1 del Licenciatario dentro de las cuatro horas a partir de la recepción por parte de SAP (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) de dichas incidencias con Prioridad 1 ("SLA de Acción Correctiva"). En el caso de que se envíe al Licenciatario un plan de acción como Acción Correctiva, dicho plan de acción debe incluir: (i) el estado del proceso de resolución; (ii) los siguientes pasos planificados, incluida la identificación de los recursos de SAP responsables; (iii) las acciones necesarias por parte del Licenciatario para proporcionar soporte al proceso de resolución; (iv) hasta donde sea posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y (v) la fecha y hora de la siguiente actualización de estado por parte de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes deberán incluir un resumen de las acciones realizadas hasta ese momento, los próximos pasos planificados, y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado. El SLA para la Acción Correctiva solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento durante la cual SAP procesa la Incidencia ("Tiempo de Procesamiento"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en que la incidencia está en los estados "Acción de Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", ya que (a) el estado Acción de Cliente significa que la incidencia ha sido enviada al Licenciatario; y (b) el estado Solución Propuesta por SAP significa que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva, como se especifica en este documento. El SLA para Acción Correctiva se considerará satisfecho si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: SAP propone una solución, una alternativa o un plan de acción; o si el Licenciatario acepta reducir el nivel de prioridad de la incidencia.

2.1.3 Requisitos previos y exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos previos. Los SLA solo se deberán aplicar si se cumplen los siguientes requisitos previos en todas las incidencias: (i) en todos los casos, salvo para los Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado de la Sección 2, las incidencias estén relacionadas con las versiones de las Soluciones de Enterprise Support clasificadas con el estado de envío "envío no restringido" ("unrestricted Shipment"); (ii) las incidencias sean enviadas por el Licenciatario en inglés a través del sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el proceso de registro del

procesamiento de incidencias aplicado por SAP en ese momento, y contengan los detalles necesarios pertinentes (tal y como se especifica en la Nota de SAP 16018 o en cualquier futura Nota de SAP que sustituya a la Nota de SAP 16018), con el fin de que SAP emprenda acciones para solucionar el error notificado; (iii) las incidencias estén relacionadas con una versión del producto de las Soluciones de Enterprise Support con Mantenimiento Habitual (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Ampliado (Extended Maintenance).

En el caso de las incidencias de Prioridad 1, el Licenciatario debe cumplir los siguientes requisitos previos adicionales: (a) el problema y su impacto de negocio se deben describir detalladamente de manera que permita a SAP evaluar el problema; (b) el Licenciatario proporcionará, para las comunicaciones que mantiene con SAP las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana, una persona de contacto capacitada, que hable inglés, y con conocimientos suficientes para ayudar a solucionar la incidencia de Prioridad 1, de acuerdo con las obligaciones del Licenciatario establecidas en el presente; y (c) el Licenciatario ofrecerá una persona de contacto para que establezca una conexión remota con el sistema y proporcione a SAP los datos de conexión necesarios.

2.1.3.2 Exclusiones. Para SAP Enterprise Support, los siguientes tipos de incidencias de Prioridad 1 están excluidos de los SLA: (i) incidencias relacionadas con una versión y/o con funcionalidades de las Soluciones de Enterprise Support desarrolladas específicamente para el Licenciatario (incluido, sin limitarse a ello, los desarrollados por SAP Custom Development y/o por subsidiarias de SAP), salvo para el código personalizado creado con la plataforma de trabajo de desarrollo de SAP (SAP development workbench); (ii) las incidencias relativas a las versiones de países (localizaciones) que no son parte de las Soluciones de Enterprise Support, sino complementos, mejoras o modificaciones del partner, quedan excluidos de forma explícita, incluso si esas versiones de países las creó SAP o una filial de SAP; y (iii) la causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino la falta de una funcionalidad ("solicitud de desarrollo") o la vinculación de la incidencia a una solicitud de consultoría.

2.1.4 Crédito de Nivel de Servicio.

2.1.4.1 Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente, en caso de que reaccione dentro de los marcos de tiempo permitidos en el noventa y cinco por ciento (95 %) del total de los casos para todos los SLA, dentro de un Trimestre Natural. En caso de que el Licenciatario envíe menos de veinte (20) incidencias (en total para todos los SLA) de acuerdo con los SLA especificados anteriormente, en cualquier Trimestre Natural durante la Vigencia del Soporte Empresarial, el Licenciatario acepta que se considerará que SAP ha cumplido con sus obligaciones de conformidad con el SLA especificado anteriormente, si SAP no ha superado el marco de tiempo del SLA especificado en más de una incidencia durante el Trimestre Natural correspondiente.

2.1.4.2. De acuerdo con la Sección 2.1.4.1 anterior, en caso de que los marcos de tiempo para los SLA no se cumplan (en adelante "Fallo"), deberán aplicarse las siguientes normas y procedimientos: (i) el Licenciatario deberá informar a SAP, por escrito, de cualquier Fallo; (ii) SAP deberá investigar cualquiera de esas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación del Licenciatario; (iii) el Licenciatario deberá proporcionar la ayuda necesaria a SAP, para corregir cualquier problema o proceso que impida a SAP cumplir con los SLA; (iv) conforme a esta Sección 2.1.4, si, basándose en el informe, se demuestra un Fallo de SAP, SAP deberá aplicar un Crédito de Nivel de Servicio ("SLC") a la siguiente factura en la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatario, equivalente a un cuarto por ciento (0,25%) de la Tarifa de servicio de SAP Enterprise Support del Licenciatario para el Trimestre Natural correspondiente por cada Fallo notificado y demostrado, sujeto a un SLC máximo por Trimestre Natural del cinco por ciento (5%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatario para ese Trimestre Natural. El Licenciatario es el responsable de notificar a SAP cualquier SLC dentro del mes (1) posterior a la finalización del Trimestre Natural en que se produce el Fallo. No se pagará ninguna penalización a menos que SAP reciba una notificación escrita por parte del Licenciatario de la reclamación de los SLC debidamente fundamentada. El SLC especificado en esta Sección 2.1.4 es la compensación única y exclusiva del Licenciatario con respecto a cualquier Fallo alegado o real.

2.2 SAP Support Advisory Center. Para las incidencias de Prioridad 1 y los Problemas Principales relacionados con las Soluciones de Enterprise Support, SAP pondrá a disposición del Licenciatario una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP, para que proporcione el soporte crítico para las operaciones, necesario para las peticiones de servicio (el "Centro de Asesoría de Soporte", o "SAP Support Advisory Center"). El SAP Support Advisory Center realizará las siguientes tareas de soporte críticas para las operaciones: (i) soporte remoto para los Problemas Principales: el SAP Support Advisory Center actuará como un nivel de escalado adicional que permite el análisis de causa raíz 24 horas al día, 7 días a la semana, para la identificación de los problemas; (ii) servicio de control de calidad continuo (CQC), que proporciona una planificación acordada con el departamento de IT del Licenciatario, incluida la planificación y la coordinación; (iii) suministro de un informe de SAP Enterprise Support por cada año natural, a petición del Licenciatario; (iv) certificación primaria remota del Customer Center of Expertise de SAP, si así lo solicita el Licenciatario; (v) asesoramiento en aquellos casos en los que el control de calidad continuo (según lo definido en la siguiente Sección 2.3), un plan de acción, y/o recomendaciones escritas de SAP, demuestren una situación crítica (por ejemplo, un informe CQC rojo) de las Soluciones de Enterprise Support.

Como preparación del servicio de Control de Calidad Continuo a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, la Persona de Contacto del Licenciatario y SAP deben ejecutar de manera conjunta un servicio de configuración obligatorio ("Evaluación Inicial") para las Soluciones de Enterprise Support. La Evaluación Inicial tendrá que basarse en los estándares y la documentación de SAP.

El idioma de contacto del SAP Support Advisory Center designado es inglés, y estará disponible para la Persona de Contacto del Licenciatario (de conformidad con lo descrito a continuación), o sus representantes autorizados, veinticuatro horas al día, siete días a la semana, para las solicitudes relacionadas con el soporte crítico para las operaciones. Los números locales o globales disponibles se indican en la Nota de SAP 560499.

El SAP Support Advisory Center solo es responsable de las tareas anteriormente mencionadas en relación con el soporte crítico para las operaciones, en la medida en que dichas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalados relativos a las Soluciones de Enterprise Support.

2.3 Control de Calidad Continuo de SAP. En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de Software de SAP (como la puesta en funcionamiento, la actualización, la migración o Problemas Principales), SAP proporcionará, como mínimo, un servicio de Control de Calidad Continuo (el "Control de Calidad Continuo" o "CQC") por año natural para cada Solución de Software de SAP.

El CQC puede constar de una o más Sesiones de Servicio remotas, automáticas o manuales. SAP puede proporcionar más CQC en aquellos casos en los que SAP EarlyWatch notifique alertas vitales o cuando el Licenciatario y SAP Advisory Center acuerden conjuntamente que es necesario este tipo de servicio para gestionar un Problema Principal. Los detalles, como el tipo exacto y las prioridades de un CQC y las tareas de SAP y las labores de cooperación del Licenciatario, deberán acordarse de manera conjunta entre ambas partes. Al final de un CQC, SAP proporcionará al Licenciatario un plan de acción y/o recomendaciones escritas.

El Licenciatario reconoce que la totalidad, o parte de las sesiones CQC, pueden ser prestadas por SAP y/o un partner de SAP, certificando que actúa como subcontratista de SAP basándose siempre en los estándares y metodologías de CQC de SAP. El Licenciatario acepta proporcionar los recursos adecuados, incluidos, sin limitarse a estos, equipo, datos, información y personal adecuado y cooperativo para facilitar la prestación del CQC.

El Licenciatario reconoce que SAP limita la reprogramación de CQC a un máximo de tres veces al año. La reprogramación debe llevarse a cabo como mínimo 5 días laborables, antes de la fecha de entrega prevista. Si el Licenciatario no sigue estas directrices, SAP no estará obligada a proporcionar el CQC anual al Licenciatario.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition, en SAP Enterprise Support

2.4.1 El Uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier versión posterior de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se proporcione de conformidad con el presente) estará sujeto al Contrato, y únicamente con las siguientes finalidades de SAP Enterprise Support: (i) entrega de SAP Enterprise Support y (ii) gestión del ciclo de vida de las aplicaciones para las

Soluciones de IT del Licenciatario. Esta gestión del ciclo de vida de las aplicaciones se limita únicamente a las siguientes finalidades:

- implementación, configuración, comprobación, operaciones, mejora continua y diagnóstico;
- gestión de incidentes (servicio de soporte), gestión de problemas y gestión de solicitudes de cambio, como se permite con la tecnología SAP CRM integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition;
- escenarios móviles de gestión del ciclo de vida de la aplicación utilizando SAP NetWeaver Gateway (o una tecnología equivalente) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación para las Soluciones de IT del Licenciatario que utilicen la funcionalidad de gestión de proyectos de SAP Project and Portfolio Management integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. (No obstante, la funcionalidad de SAP Project and Portfolio Management no está dentro del alcance de SAP Solution Manager Enterprise Edition y su licencia debe adquirirse por separado.)
- administración, supervisión, generación de informes y Business Intelligence, como se permite con la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business Intelligence también se puede llevar a cabo si el Licenciatario adquiere la licencia del software SAP BI correspondiente como parte de las Soluciones de Enterprise Support.

Para la gestión del ciclo de vida de la aplicación, tal como se especifica en la sección 2.4.1(ii) anterior, el Licenciatario no necesita una licencia de paquete independiente para SAP CRM.

2.4.2 El Licenciatario tiene derecho a utilizar las bases de datos de SAP que estén enumeradas en el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP, que normalmente están disponibles para todos los licenciatarios de SAP junto con el SAP Solution Manager. Esta licencia runtime está limitada al uso de la base de datos pertinente como base de datos subyacente de SAP Solution Manager y a la vigencia de SAP Solution Manager, según lo especificado en este Anexo.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition no puede usarse para otras finalidades que no sean las especificadas anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Licenciatario no deberá usar, especialmente sin limitación, SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios CRM tales como gestión de oportunidades, gestión de lead, gestión de promociones, salvo escenarios CRM estipulados de forma expresa en la Sección 2.4.1; (ii) tipos de uso de SAP NetWeaver que no sean los estipulados anteriormente; o (iii) gestión del ciclo de vida de la aplicación y, en concreto, gestión de incidencias (Atención al Cliente) salvo para las Soluciones de IT del Licenciatario; y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de IT, incluidos, sin limitación, recursos humanos, finanzas o adquisiciones; (v) SAP Project and Portfolio Management incluyendo, sin limitarse a ello, la gestión de la cartera o la gestión de proyectos distintas a la gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación tal y como se ha mencionado en la anterior Sección 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, salvo los escenarios de gestión del ciclo de vida de la aplicación móvil con el alcance descrito anteriormente en la Sección 2.4.1.

2.4.4 SAP, bajo su exclusivo criterio, podrá actualizar periódicamente en el sitio Web de Soporte al Cliente de SAP en http://support.sap.com/solutionmanager los casos de uso para SAP Solution Manager Enterprise Edition de acuerdo con esta Sección 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition solamente deberá usarse durante la vigencia de este Anexo, de acuerdo con los derechos licenciados para el Software, y de forma exclusiva para las finalidades de soporte relacionadas con SAP del Licenciatario, como apoyo para las operaciones empresariales internas del Licenciatario. El derecho a utilizar en SAP Enterprise Support cualquier otra capacidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition, que no se haya mencionado anteriormente, estará sujeto a un contrato escrito independiente con SAP, incluso si dichas capacidades son accesibles a través de SAP SAP Solution Manager Enterprise Edition o si mantienen alguna relación. El Licenciatario tendrá derecho a permitir que cualquiera de sus empleados pueda usar los autoservicios web en SAP Solution Manager Enterprise Edition durante la vigencia de este Anexo, para crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte y confirmar tickets directamente relacionados con las Soluciones de IT del Licenciatario.

2.4.6 En el caso de que el Licenciatario termine el SAP Enterprise Support y reciba SAP Standard Support de conformidad con la Sección 6, el Licenciatario deberá dejar de utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition con SAP Enterprise Support. A partir de entonces, el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte del Licenciatario, estará regido únicamente por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.

2.4.7 El Licenciatario no ofrecerá a ningún tercero como servicio el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition incluso si dichos terceros tienen licencias de Software SAP; en cambio, los terceros autorizados a acceder al software SAP, de conformidad con el Contrato, podrán tener acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition exclusivamente para finalidades de soporte relacionadas con SAP, en apoyo de las operaciones empresariales internas del Licenciatario y de conformidad con los términos de este Anexo.

3. Responsabilidades del Licenciatario.

3.1 Gestión del Programa SAP Enterprise Support. Para poder recibir SAP Enterprise Support de conformidad con el presente, el Licenciatario debe designar un contacto cualificado, que hable inglés, dentro de su Centro de Experiencia de Cliente de SAP para el SAP Support Advisory Center (la "Persona de Contacto") y debe proporcionar detalles de contacto (en particular, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) por medio de los cuales se puede contactar en cualquier momento con la persona de contacto, o con el representante autorizado de dicha persona de contacto. La Persona de Contacto del Licenciatario debe ser un representante autorizado del Licenciatario, con poder para tomar las decisiones necesarias en nombre del Licenciatario o proporcionar tales decisiones sin demora.

3.2 Otros requisitos. Para recibir SAP Enterprise Support de conformidad con el presente, el Licenciatario debe cumplir los siguientes requisitos:

(i) Pagar las Tarifas del Servicio de Enterprise Support, de conformidad con lo especificado en el Contrato y este Anexo.

(ii) Cumplir las obligaciones establecidas en el Contrato y en este Anexo.

(iii) Proporcionar y mantener el acceso remoto a través de un procedimiento técnico estándar según lo definido por SAP, y otorgar a SAP todas las autorizaciones necesarias, especialmente para el análisis de problemas como parte de la gestión de incidencias. Dicho acceso remoto debe otorgarse sin restricción alguna relacionada con la nacionalidad de los empleados de SAP que procesan las incidencias, o el país en el que se encuentran. El Licenciatario reconoce que, de no otorgarse el acceso, podrán producirse demoras en la gestión de incidencias y en la aplicación de correcciones, o SAP podrá verse incapacitada para proporcionarle asistencia en forma eficiente. También se deben instalar los componentes de software necesarios para los servicios de soporte. Para obtener más detalles, consulte la Nota SAP 91488.

(iv) Establecer y mantener un Customer Center of Expertise certificado por SAP, y que cumpla los requisitos que se especifican a continuación en la Sección 4.

(v) Haber instalado, configurado y estar utilizando en productivo, un sistema de Software de SAP Solution Manager Enterprise Edition con los niveles de parche más recientes para Basis, y los últimos paquetes de soporte de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Activar el SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas de Producción y transmitir los datos al sistema productivo SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario. Consulte la Nota SAP 1257308 para obtener información sobre la configuración de este servicio.

(vii) Realizar la Evaluación Inicial, de conformidad con lo descrito en la Sección 2.2, e implementar todas las recomendaciones de SAP clasificadas como obligatorias.

(viii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y la instalación de las Soluciones de Entreprise Support y SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.

(ix) El Licenciatario debe mantener la infraestructura de la solución y los procesos de negocio básicos en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario para todos los Sistemas de Producción, y para todos los sistemas conectados a los Sistemas de Producción. El Licenciatario debe documentar cualquier proyecto de implementación o de actualización en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.

(x) Para habilitar y activar completamente SAP Solution Manager Enterprise Edition el Licenciatario debe cumplir la documentación aplicable.
(xi) El Licenciatario acepta mantener registros actualizados y adecuados de todas las modificaciones y, si es necesario, proporcionar de inmediato a SAP tales registros.
(xii) Enviar todas las incidencias a través de la infraestructura de soporte de SAP que se encuentre vigente en ese momento, y que SAP proporciona periódicamente mediante actualizaciones, mejoras o complementos.
(xiii) Notificar a SAP, sin demora, cualquier modificación de las instalaciones del Licenciatario, así como cualquier otra información que concierna a las Soluciones de Enterprise Support.

4. Centro de Experiencia de Cliente ("Customer Center of Expertise").

4.1 Cometido del Customer Center of Expertise. A fin de obtener el máximo valor posible de SAP Enterprise Support, es necesario que el Licenciatario establezca un Customer Center of Expertise ("Centro de Experiencia de Cliente" o "COE de Cliente"). El Licenciatario designa el COE de Cliente como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte de SAP. Como centro de experiencia permanente, el COE de Cliente presta soporte a la implementación, innovación, funcionamiento y calidad eficientes de los procesos empresariales, y sistemas relacionados con las Soluciones de Software de SAP del Licenciatario, a partir de la metodología Run SAP proporcionada por SAP. El COE de Cliente debe cubrir todas las operaciones de los procesos de negocio básicos. SAP recomienda iniciar la implementación del COE de Cliente, como un proyecto que se ejecute en paralelo con los proyectos de implementación técnicos y funcionales.

4.2 Funciones básicas del COE de Cliente. El COE de Cliente debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- Servicio de soporte: Establecimiento y funcionamiento de un servicio de soporte, con una cantidad suficiente de consultores de soporte, para las plataformas de infraestructura/aplicación, y para las aplicaciones relacionadas durante las horas de trabajo normales (como mínimo 8 horas al día, 5 días (de lunes a viernes) a la semana). Los procesos y los conocimientos de soporte del Licenciatario se revisarán conjuntamente en el marco del proceso de planificación del servicio y de la auditoría de certificación.
- Administración de contratos: Procesamiento de contratos y licencias de manera conjunta con SAP (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, procesamiento de la orden de entrega, gestión de los datos de instalación y de datos maestros de usuario).
- Coordinación de solicitudes de innovación: Recopilación y coordinación de solicitudes de desarrollo del Licenciatario o de sus Filiales, siempre que dichas Filiales estén autorizadas a utilizar las Soluciones de Enterprise Support especificadas en el Contrato. En este ámbito, el COE de Cliente también podrá funcionar como una interfaz de SAP para tomar todas las acciones y decisiones necesarias, a fin de evitar modificaciones prescindibles en las Soluciones de Enterprise Support y garantizar que las modificaciones planificadas se alineen con el software de SAP y con su estrategia de lanzamiento.
- Gestión de la información: Distribución de la información (por ejemplo, demostraciones internas, eventos informativos y marketing) sobre las Soluciones de Enterprise Support y el COE de Cliente en la organización del Licenciatario.
- Planificación de CQC y otros servicios remotos: El Licenciatario se compromete con SAP, de manera periódica, en un proceso de planificación de servicios. La planificación del servicio empieza durante la implementación inicial y posteriormente se realizará regularmente.

4.3 Certificación del COE de Cliente. El Licenciatario debe establecer un COE de Cliente certificado cuando se dé la última de estas situaciones: (i) en un plazo de doce meses tras la Fecha de Entrada en Vigor; o (ii) en un plazo de seis meses, después de que el Licenciatario haya empezado a utilizar como mínimo una de las Soluciones de Enterprise Support, en modo activo, para las operaciones de negocio habituales. Para que SAP le otorgue la certificación primaria o la recertificación del COE de Cliente que se encuentre vigente en ese momento, el COE de Cliente debe someterse a un procedimiento de auditoría. La información detallada sobre el proceso y las condiciones de certificación inicial y recertificación, así como la información acerca de los niveles de certificación disponibles, se encuentra en el Sitio Web de Soporte al Cliente http://service.sap.com/coe.

5. Tarifas de Soporte Empresarial. Las Tarifas de SAP Enterprise Support deben pagarse anualmente por adelantado, y deben especificarse en los apéndices o formularios de pedido del Contrato.

6. Terminación.

6.1 Ambas partes pueden terminar el SAP Enterprise Support con un aviso, por escrito, con tres meses de antelación (a) con respecto al fin del Plazo Inicial, o posteriormente (b) con respecto al inicio del siguiente período de renovación. Cualquier terminación realizada, según lo especificado anteriormente, se hará efectiva al final del período en vigencia del SAP Enterprise Support, durante el cual la parte correspondiente reciba la notificación de terminación. Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, SAP puede cancelar el SAP Enterprise Support, mediante previo aviso por escrito, con un mes de antelación, respecto a la fecha de incumplimiento de pago de las Tarifas de Soporte Empresarial por parte del Licenciatario.

6.2 Salvo que los derechos del Licenciatario de conformidad con la Sección 6.1 indiquen lo contrario, y siempre que el Licenciatario cumpla sus obligaciones contractuales, el Licenciatario puede escoger SAP Standard Support mediante un aviso escrito con una antelación de tres meses (i) con respecto a todos los pedidos de soporte, únicamente de renovación por año natural, antes del comienzo del período de renovación posterior al Plazo Inicial que haya comenzado a partir del primer pedido de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario; o (ii) con respecto a todos los pedidos de soporte, que no solo los de renovación por año natural, antes del comienzo del primer período de renovación en cualquier año natural, posterior al Plazo Inicial que haya comenzado a partir del primer pedido de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario. El Licenciatario debe especificar dicha elección en la carta de aviso; asimismo, se considera que el SAP Enterprise Support se cancela con efecto a partir del inicio del SAP Standard Support. Dicha selección será aplicable a las Soluciones de Enterprise Support, y se realizará en base a los términos y condiciones de SAP vigentes en ese momento para SAP Standard Support, los cuales incluyen, sin limitación, la determinación de precios. SAP y el Licenciatario deben firmar un anexo u otro documento que se adjunte al Contrato, para documentar la elección del Licenciatario y los términos y condiciones de SAP que se encuentren vigentes en ese momento.

6.3 Para evitar cualquier duda, la terminación de SAP Enterprise Support, o la decisión de adquirir otro tipo de Servicio de Soporte de SAP por parte del Licenciatario, según las disposiciones de elección de los Servicios de Soporte que se establecen en el Contrato, deberá aplicarse estrictamente a todas las licencias sujetas al Contrato, sus apéndices, anexos, adendas y formularios de pedido, y no se permitirá ninguna terminación parcial del SAP Enterprise Support, ni ninguna elección parcial de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario, con respecto a ninguna parte del Contrato, sus apéndices, anexos, adendas, formularios de pedidos o este Anexo.

7. Verificación. A fin de verificar el cumplimiento de los términos de este Anexo, SAP está autorizada a controlar periódicamente (como mínimo una vez al año y de acuerdo con los procedimientos estándar de SAP): (i) la exactitud de la información que proporcionó el Licenciatario y (ii) el uso por parte del Licenciatario de SAP Solution Manager Enterprise Edition conforme a los derechos y las restricciones establecidas en la Sección 2.4.

8. Restablecimiento. En caso de que el Licenciatario decida no iniciar el SAP Enterprise Support el primer día del mes posterior a la entrega inicial de las Soluciones de Enterprise Support, o que el SAP Enterprise Support sea terminado de cualquier otra manera, de conformidad con la Sección 6 anterior, o que sea rechazado por el Licenciatario durante un período de tiempo para, posteriormente, volverlo a solicitar o a restablecer, SAP facturará al Licenciatario las Tarifas acumuladas de SAP Enterprise Support asociadas a dicho período de tiempo, además de una tarifa de restablecimiento.

9. Otros términos y condiciones.

9.1 SAP puede modificar anualmente el alcance de SAP Enterprise Support que proporciona, en cualquier momento, con un aviso por escrito con tres (3) meses de antelación.

9.2 Por el presente, el Licenciatario confirma que ha obtenido todas las licencias correspondientes para las soluciones del Licenciatario.

9.3 En caso de que el Licenciatario tenga derecho a recibir uno o más servicios remotos por año natural, (i) el Licenciatario no tendrá derecho a recibir dichos servicios en el primer año natural si la Fecha de

Entrada en Vigor de este Anexo es posterior al 30 de septiembre y (ii) el Licenciatario no tendrá derecho a transferir un servicio al año siguiente, si no ha utilizado dicho servicio.

9.4 LA NO UTILIZACIÓN DEL SERVICIO SAP ENTERPRISE SUPPORT PROPORCIONADO POR SAP PUEDE IMPEDIR QUE SAP IDENTIFIQUE Y ASISTA EN LA CORRECCIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS QUE, A SU VEZ, PODRÍAN OCASIONAR UN RENDIMIENTO INSATISFACTORIO DEL SOFTWARE, DEL CUAL SAP NO PODRÍA RESPONSABILIZARSE.

9.5 En caso de que SAP otorgue una licencia al Licenciatario de un software de terceros de conformidad con el Contrato, SAP deberá proporcionar SAP Enterprise Support para dichos productos de terceros en la medida en que el tercero aplicable preste estos servicios a SAP. Es posible que se requiera que el Licenciatario actualice sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir SAP Enterprise Support. Si el proveedor correspondiente ofrece una ampliación de soporte para su producto, SAP puede ofrecer la misma ampliación de soporte sujeto a un contrato escrito independiente y a una tarifa adicional. Si el proveedor deja de proporcionar los servicios de soporte requeridos por SAP, SAP tendrá derecho, previa notificación con una antelación razonable, de al menos tres meses, a la terminación parcial y extraordinaria de la relación contractual, en lo relativo al soporte del software específico de otros proveedores, efectiva al final de un trimestre natural.

9.6 Las partes acuerdan los términos del Contrato de Tratamiento de Datos Personales vigente en este momento para los Servicios Profesionales y de Soporte de SAP ("DPA"), el cual puede encontrarse en https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services, y que son aplicables a los Servicios de Soporte y a cualquier otro servicio que SAP pueda prestar al Licenciatario.

9.7 El SAP Enterprise Support se proporciona de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones de software de SAP, según se establece en http://support.sap.com/releasestrategy.