



PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUINES DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI MANTENIMENT DE LLICENCIES SAP DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

EXPEDIENT 2024/182

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte el manteniment de llicències SAP de la Universitat de Barcelona.

Llicències objecte de manteniment:

Contrato	Licencias	Cantidad
10727882	SAP Professional User	45
	SAP Application Ltd. Prof. User	150
	SAP Employee User	100
	SAP ERP Foundation Starter (incl. 5 Prof. Users)	1
	SAP NetWeaver Process Integration	1
	SAP Business Expert User	2
	SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)	1
11072122	SAP Procurement Self-Service&Coll. User	335
	SAP Professional User	17
	SAP Employee User	205
	SAP Developer User	3
	SAP Application Ltd. Prof. User	124

Les condicions de manteniment son les indicades en l'annex 1 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

Barcelona,

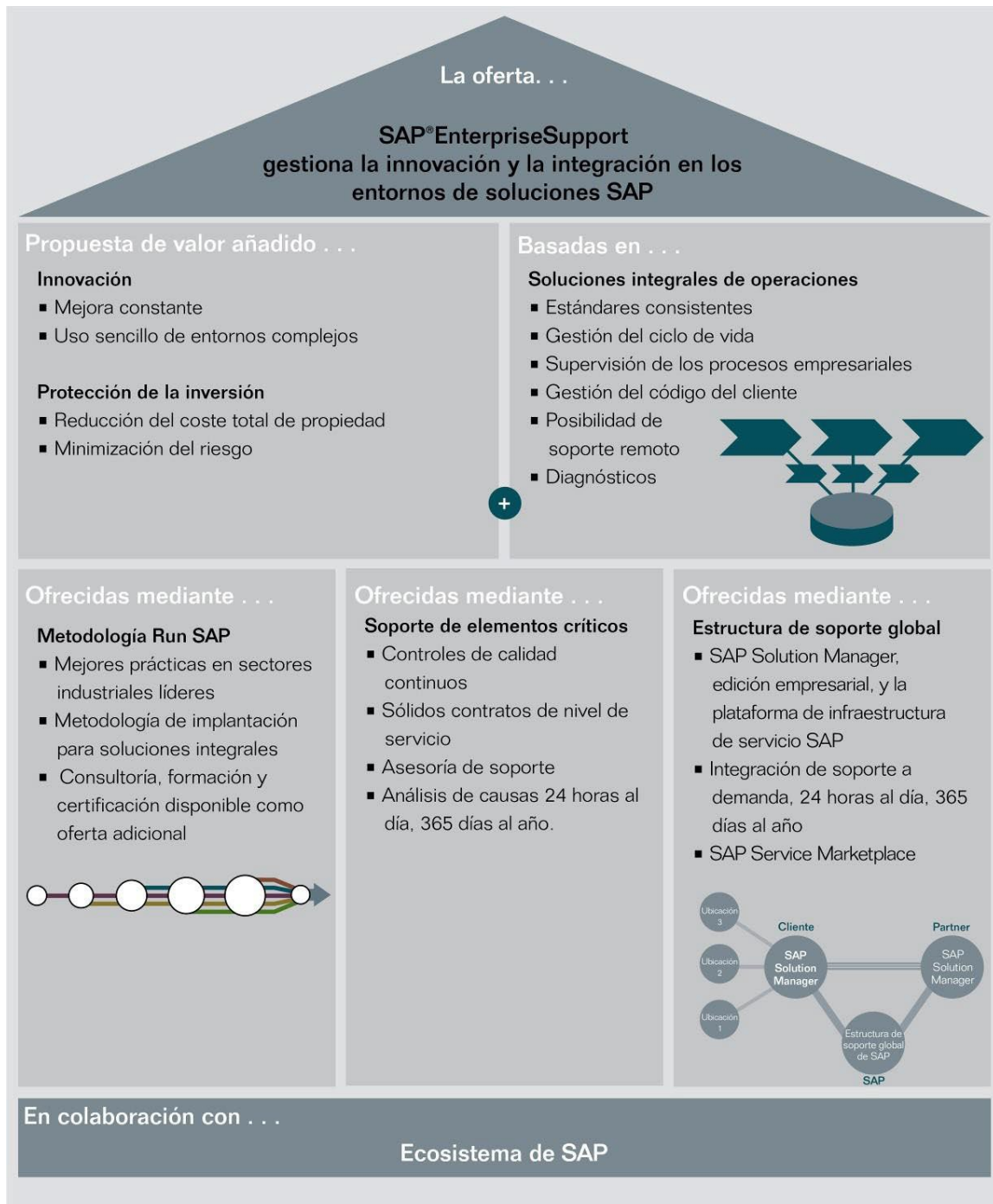
Montse Bachs Castaño

Directora de l'Àrea de TIC
Universitat de Barcelona

Servicios De Mantenimiento

SAP ENTERPRISE SUPPORT

Soporte Integral A Las Operaciones De Su Entorno De Soluciones SAP Al Menor Coste Y Con El Menor Riesgo



LA PROPUESTA DE VALOR

Mejora Continuada Del Software SAP

Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.

Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de recursos humanos. Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.

Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.

La gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP, recibe un soporte extenso, por ejemplo a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.



Resolución de Problemas

- SAP Notes - Base de datos de conocimiento de SAP. SAP Notes documenta errores de software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores. Puede contener correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP. También documenta otros problemas o preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant - herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP
- Global Message Processing de SAP en relación con incidencias del Software SAP, incluidos Acuerdos de Nivel de Servicio respecto a Tiempo de Reacción Inicial y Medida Correctiva (definido en el siguiente apartado) Procesos de escalado global 24x7.

END-TO-END SOLUTION OPERATIONS

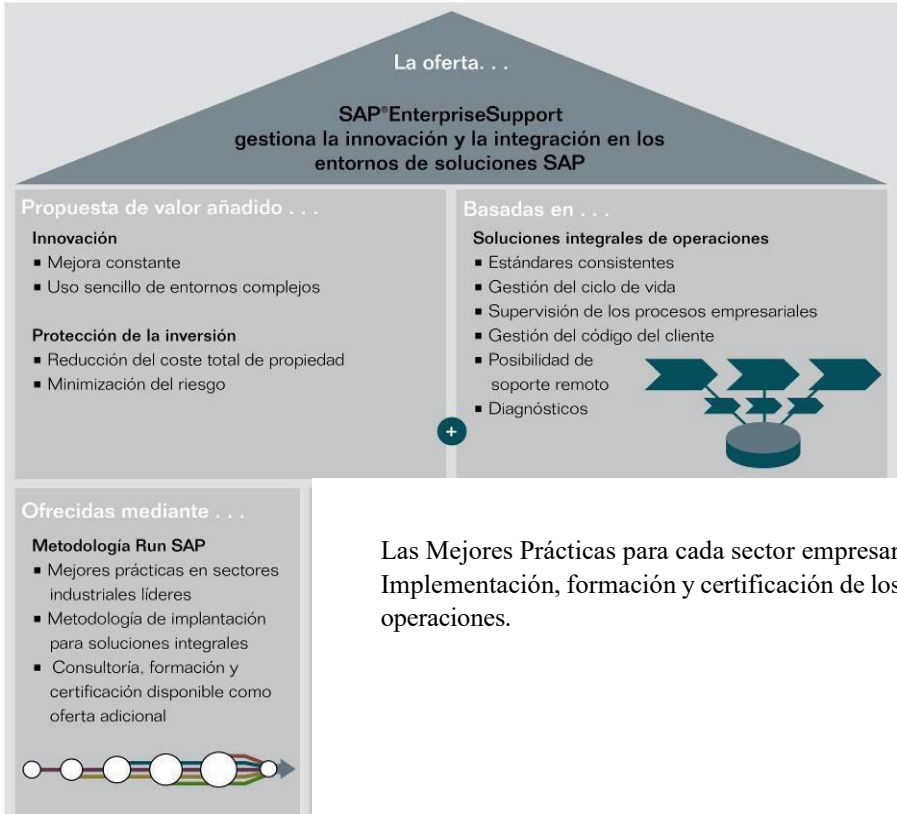
Estándares Y Herramientas Sap De Soporte Integral Avanzado Para Operaciones (“End-To-End”)

Los estándares y herramientas SAP de Soporte Integral avanzado para operaciones (“E2E”) conforman una oferta completa de servicios con el objetivo de proporcionar al cliente el conocimiento y los mecanismos necesarios para operar y optimizar de continuo su solución SAP que asimismo les permite analizar y resolver problemas de gestión de aplicaciones y servicios de TI.

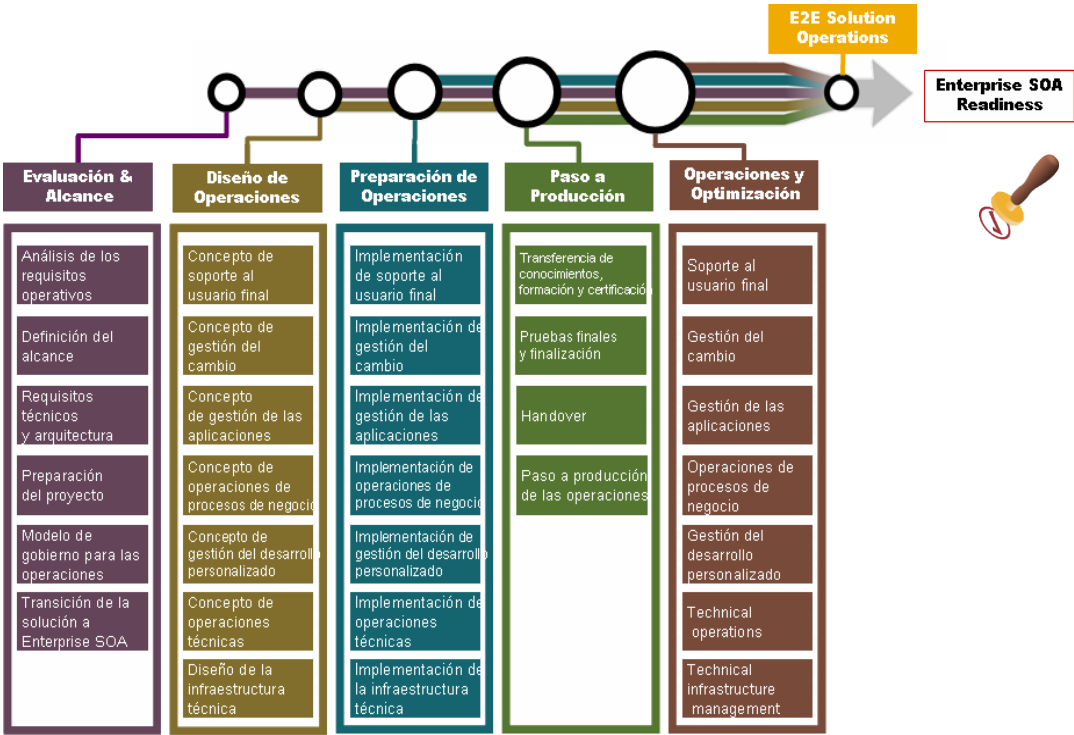
SAP ofrece, mediante dichos servicios, apoyo al cliente en el establecimiento de procesos de soporte integral avanzado en su organización. El objetivo principal es la definición e implementación de los procesos de soporte de acuerdo a las Mejores Prácticas de SAP, definidas en los Estándares “E2E”.



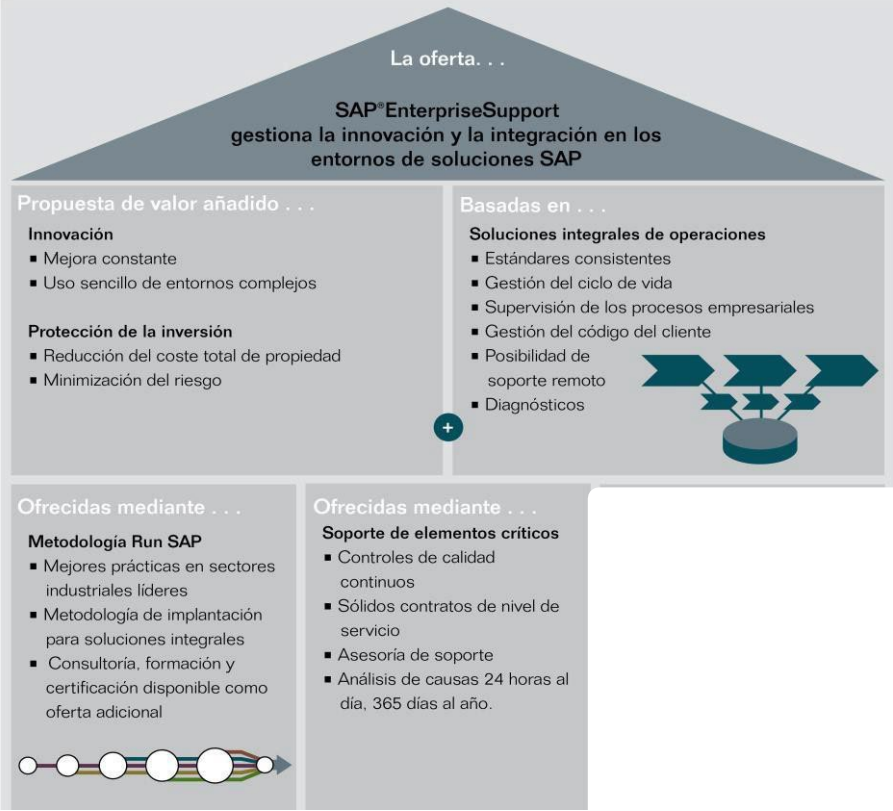
METODOLOGÍA DE OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES “RUN SAP”



Las Mejores Prácticas para cada sector empresarial.
Implementación, formación y certificación de los Estándares E2E de operaciones.



Mission Critical Support



■ Asesoría De Soporte: Sap Support Advisory Center

Para la gestión de asuntos críticos (paradas de producción o situaciones que ponen en peligro la entrada en productivo) así como la gestión de temas generales de Enterprise Support. SAP designará una unidad de contacto global dentro de la organización de soporte de SAP ("Support Advisory Center"). El Support Advisory Center desempeñará los siguientes cometidos:

Contacto para Top-Issues. El Support Advisory Center actuará como nivel de escalado adicional.

Planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con el departamento de informática del CLIENTE. Incluye programación y coordinación de la entrega.

Certificación en remoto del Centro de Competencia del CLIENTE si así lo solicita éste.

Orientación en aquellos casos en que el Continuous Quality Check (que se definirá más adelante), un plan de acción o recomendaciones escritas de SAP reflejen la situación crítica de las Enterprise Supported Solution.

El Support Advisory Center operará en español en primera instancia aunque el inglés seguirá siendo la lengua de referencia, lo que implica que la comunicación entre SAP y el interlocutor del CLIENTE podría realizarse en inglés y estará disponible para la Persona de Contacto o su representante autorizado por vía telefónica a través del número de teléfono 900 984 923 o por correo electrónico, siete días a la semana, 24 horas al día (7*24).

■ Continuous Quality Checks

SAP proporcionará como mínimo un Continuous Quality Check ("Continuous Quality Check" o "CQC") para cada Solución SAP por cada año de duración de las Enterprise Supported Solutions. El CQC podrá consistir en una o más sesiones de servicio en remoto manual o automático. SAP podrá entregar más CQC en caso de alarmas de vital importancia emitidas por SAP EarlyWatch® Alert o en el caso de que el cliente y el Support Advisory Center determinen de mutuo acuerdo la necesidad de dicho servicio para tramitar un Asunto Crítico.

Los objetivos de estas revisiones se ajustan de acuerdo a las necesidades del cliente. Los aspectos habituales que cubren son:

- Identificar los riesgos técnicos y las posibles áreas de mejora
- Proteger el paso a productivo de sus proyectos de implementación o upgrade
- Mejorar de continuo la operatividad de su solución
- Optimizar el rendimiento de los sistemas, su disponibilidad, estabilidad y consistencia de datos, contribuyendo activamente a reducir el TCO
- Apoyar en la configuración básica del Solution Manager. Recomendar las Mejores Prácticas para maximizar el uso del Solution Manager.

Estas sesiones de servicio siguen la siguiente estructura:

Información	Análisis de riesgos		Mejora continua	
Comprender la solución del cliente	Identificar los riesgos técnicos	Analizar las operaciones	Identificar la solución y optimización	Mejorar el rendimiento de los procesos principales del negocio

Nivel De Servicio Sap

Global Message Handling y Acuerdo sobre el Nivel de Servicio (SLA)

Durante el ciclo de vida de las soluciones SAP, el CLIENTE puede encontrar fallos de funcionamiento en el código estándar. En este momento el cliente debe poner en conocimiento de SAP Soporte el caso mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que SAP pone a su disposición (Solution Manager y Service Marketplace). Gracias a estas herramientas dicho mensaje se puede enviar a SAP en cualquier momento y durante todos los días de la semana

a) Niveles de Servicio para las Enterprise Supported Solutions

SAP ofrece adicionalmente, respecto de las Enterprise Supported Solutions exclusivamente, un nivel de servicio que implica compromisos en cuanto a Tiempo de Reacción Inicial y adopción de Medidas Correctivas, definidos a continuación (denominados ambos como “SLA” o “SLAs”). El SLA resulta aplicable a todos los mensajes que SAP acepte con prioridad 1 ó 2 y que cumplan los requisitos indispensables descritos a continuación. El Cliente conoce y acepta que, en la medida en que el Software de SAP contenga productos o componentes de software cuyo uso haya sido licenciado a SAP por un tercero, SAP requiere el apoyo de dicho tercero para cumplir con los SLAs. Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente empezarán a computarse una vez recibido el mensaje.

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción (para más información ver nota SAP no. 67739)	SLA de Tiempo de Reacción Inicial	SLA de Medidas Correctivas
1 Very High	El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: Caídas o paradas no programadas del sistema. Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. Situaciones extremadamente críticas del Cliente relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.	1 hora (7*24h). El tiempo se mide en tiempo real	4 horas (7*24h)
2.Alta	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.	4 horas (Horario de Oficina Local). El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local	NO

“SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que:

- SAP ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido;

GLOBAL SUPPORT BACKBONE

SAP Solution Manager Enterprise Edition

SAP Solution Manager es una aplicación de soporte que está a disposición de los clientes cubiertos por programas de mantenimiento y soporte de SAP. Los clientes de SAP Standard Support reciben SAP Solution Manager Standard Edition; los clientes de SAP Enterprise Support reciben más funcionalidades (“Componentes ES”) además de SAP Solution Manager Standard Edition (conjuntamente, “SAP Solution Manager Enterprise Edition”). Los Componentes ES se activan por separado. Los Componentes ES se encuentran en la parte superior de SAP Solution Manager Standard Edition y no pueden funcionar sin SAP Solution Manager Standard Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition está disponible para el CLIENTE de SAP Enterprise Support y puede usarse por tales clientes exclusivamente para los siguientes fines:

Entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para Customer Solution, incluida entrega e instalación de software y mantenimiento de tecnología para Software SAP.

Service desk para Software SAP y herramientas de diagnóstico en remoto para Customer Solutions, Gestión de aplicaciones para Customer Solutions, incluida implementación, prueba, gestión de peticiones de cambio, operaciones y continua mejora para Software SAP

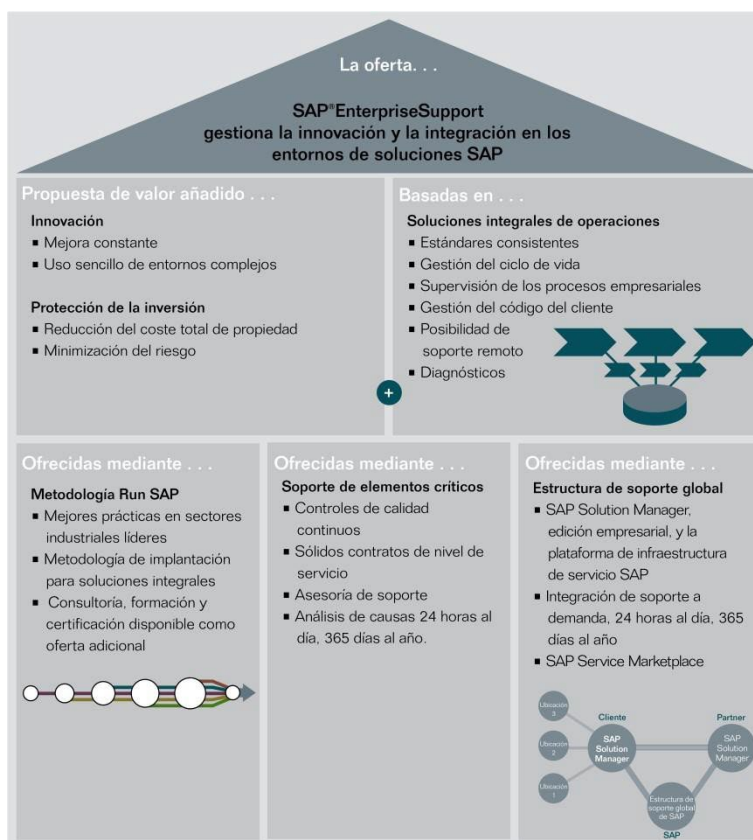
Administración, seguimiento e información respecto a Customer Solution.

El uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition está limitado exclusivamente a las Enterprise Supported Solutions.

SAP Solution Manager Enterprise Edition solamente se podrá ser utilizado por los Usuarios Identificados del cliente y exclusivamente para los propios fines de soporte interno del cliente, relacionados con SAP. Puede encontrarse más información en SAP Service Marketplace en

<http://service.sap.com/solutionmanager> -> FAQs.

Obtenga detalles a este respecto de su representante de ventas.



Objeto

En caso de discrepancia entre las estipulaciones del Contrato, incluyendo cualquier apéndice, anexo, pedido u otro documento incorporado por referencia al Contrato y las contenidas en el presente Anexo, prevalecerá éste último en todo aquello referido a SAP Enterprise Support.

El presente Anexo regula la prestación por parte de SAP de los servicios de soporte "SAP Enterprise Support®" tal y como se describe a continuación ("SAP Enterprise Support") para todo el software de cuya licencia el Licenciario sea titular de conformidad con el Contrato (en adelante denominado de forma colectiva "Enterprise Support Solutions®" – Soluciones Enterprise Support), a excepción del software sujeto a contratos especiales de soporte de manera exclusiva.

1. Definiciones.

1.1 "Go-Live" (Entrada en Productivo): indica el momento a partir del cual, una vez realizada una implementación, un *upgrade* o una migración de Soluciones Enterprise Support, el Licenciario usa dichas soluciones para el procesamiento de datos reales en productivo y en el marco de sus operaciones internas de negocio de conformidad con el Contrato.

1.2 "Licensee Solution(s)" (Solución(es) del Licenciario): significa tanto las Soluciones Enterprise Support como el software de terceros que el Licenciario haya licenciado, siempre y cuando dicho software de terceros se use junto con las Soluciones Enterprise Support.

1.3 "Production System" (Sistema Productivo): significa un sistema de SAP en explotación utilizado para operaciones en el marco de las actividades de desarrollo interno del Licenciario y en el que se encuentran almacenados los datos del Licenciario.

1.4 "SAP Software Solution(s)" (Solución(es) de Software SAP): significa un grupo de uno o varios Sistemas Productivos que ejecutan Soluciones del Licenciario y que se centran en un aspecto funcional específico del negocio del Licenciario. En el portal SAP Service Marketplace existen ejemplos e información adicional detallada (en concreto, en la Nota SAP nº 1324027 o cualquier Nota SAP que en el futuro reemplace a la misma).

1.5 "Service Session" (Sesión de Servicio): secuencia de actividades de soporte y tareas llevadas a cabo en remoto para recabar más información sobre una incidencia mediante una entrevista o análisis de un Sistema Productivo dando como resultado una lista de recomendaciones. Una Sesión de Servicio se puede ejecutar tanto de forma manual, en autoservicio, como de forma por completo automatizada.

1.6 "Top-Issue": incidencias o puntos críticos identificados y priorizados por SAP y el Licenciario conjuntamente de conformidad con los criterios de SAP y que (i) pueden poner en peligro la Entrada en Productivo de un sistema preproductivo o (ii) tener un impacto de negocio significativo en un Sistema Productivo.

1.7 "Horario de Oficina Local": el correspondiente a las oficinas de SAP en Madrid se desarrolla de 9:00 a 17:00 horas los días laborables o hábiles, esto es, de lunes a viernes sin incluir festivos nacionales, autonómicos o locales.

2. Alcance de SAP Enterprise Support.

El Licenciario podrá solicitar a SAP cualquier servicio SAP Enterprise Support que esté disponible en el Territorio para la cual se solicitan. SAP Enterprise Support incluye en la actualidad:

Mejora Continua e Innovación

- Nuevas versiones de las Soluciones Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para *upgrades*.
- Support Packages (Paquetes de Soporte) - correcciones agrupadas para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas, que también pueden incluir correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de Recursos Humanos.
- Para versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (comenzando por SAP ERP 6.0 y con versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 disponibles a partir de 2008) SAP facilitará funcionalidades mejoradas y/o innovaciones mediante paquetes de mejora (*enhancement packages*) y otros medios disponibles. Durante la fase de Mantenimiento Estándar, la práctica de SAP es suministrar un paquete de mejora o alguna otra actualización por año natural.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas y bases de datos operativas. Código fuente ABAP disponible para el Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.
- Soporte a la gestión de cambios en las Soluciones Enterprise Support, como los cambios de configuración o actualizaciones de software, por ejemplo material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de parametrizaciones.
- SAP entrega al Licenciario hasta cinco (5) días de servicios de soporte remoto por año natural llevados a cabo por *solution architects* de SAP, que:
 - evaluarán las capacidades de innovación de los últimos paquetes de mejora de SAP y cómo aplicarlos según los requisitos de los procesos de negocio del Licenciario.
 - proporcionarán orientación al Licenciario mediante sesiones de transferencia de conocimiento con una duración media de un día, sobre software/aplicaciones de SAP o componentes de Global Support Backbone, tanto el contenido como el calendario de las sesiones pueden consultarse en <http://service.sap.com/enterprisesupport>. SAP determinará, a su discreción, los horarios, la disponibilidad y la metodología de entrega. Como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP da acceso al Licenciario a autoservicios guiados, ayudándole de esta forma a optimizar la gestión de soluciones técnicas de Enterprise Support Solutions seleccionadas.

- Directrices de configuración y contenido para las Soluciones Enterprise Support, normalmente a disposición de los clientes a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Mejores prácticas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para las Software SAP.
- Contenidos sobre configuración y operaciones SAP, que reciben soporte como parte integrante de las Soluciones Enterprise Support.
- Contenidos, herramientas y descripciones de procesos para la Aplicación SAP Lifecycle Management que son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, las Soluciones Enterprise Support y/o la documentación relativa a las Soluciones Enterprise Support.

Soporte avanzado para Enhancement Packages y otras actualizaciones de Software SAP

SAP presta servicios de comprobación en remoto efectuadas por expertos en soluciones SAP, consistentes en analizar específicamente las modificaciones existentes o programadas y en identificar posibles conflictos entre el código a medida del Licenciario y los paquetes de mejora y otras actualizaciones para las Soluciones Enterprise Support. Cada comprobación se lleva a cabo sobre una modificación concreta que afecte a uno de los pasos que conforman uno de los procesos fundamentales de la aplicación del Licenciario. El Licenciario tiene derecho a elegir dos servicios de una de las siguientes categorías por año natural y por Solución Enterprise Support:

- **Modification Justification:** De acuerdo con los documentos requeridos por SAP con el alcance y el diseño de una modificación a medida existente o programada que el Licenciario haya puesto a disposición de SAP a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica la funcionalidad estándar de las Soluciones Enterprise Support que puede satisfacer las necesidades del Licenciario (más detalles en <http://service.sap.com/>).
- **Custom Code Maintainability:** De acuerdo con los documentos requeridos por SAP con el alcance y el diseño de una modificación a medida existente o programada que el Licenciario haya puesto a disposición de SAP a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica qué *user exits* (salidas de usuarios) y qué servicios hay disponibles para separar el código a medida del código SAP (más detalles en <http://service.sap.com/>).

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace - Base de datos de conocimiento y portal de SAP para la transferencia de conocimiento, en la cual SAP pone a disposición únicamente de los licenciarios y partners de SAP información en detalle de contenidos y servicios.
- SAP Notes en el SAP Service Marketplace documenta fallos de software y contiene información sobre la forma de subsanar, prevenir y evitar tales fallos. SAP Notes puede contener correcciones de código que los licenciarios pueden implementar en su sistema SAP. SAP Notes también documenta otros puntos de interés, preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- SAP Notes Assistant - Herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition – Tal y como se describe en la Cláusula 2.4.

Mission Critical Support

- Global Message Handling de SAP — Procesamiento a nivel mundial de los mensajes de incidencia relativos a las Soluciones Enterprise Support de acuerdo con los SLAs del Tiempo de Reacción Inicial y la Medida Correctiva (para más información consultar Cláusula 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center — Tal y como se describe en la Cláusula 2.2.
- Continuous Quality Checks — Tal y como se describe en la Cláusula 2.3.
- Procedimientos globales de escalación y Root Cause Analysis (análisis de la causa raíz) de las incidencias en régimen 24x7 — Tal y como se describe en la Cláusula 2.1.1.
- Root Cause Analysis para código a medida — SAP presta este servicio de análisis de causa raíz para el código a medida del Licenciario desarrollado mediante la plataforma de desarrollo de SAP (SAP Development Workbench), de acuerdo con el procedimiento de Global Message Handling de SAP y los SLAs según se indica en las siguientes cláusulas: 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3, y aplicable únicamente en el caso de las incidencias de prioridad *Very High* y las de prioridad *High*. Si el código del Licenciario ha sido documentado de acuerdo con las pautas vigentes de SAP (detalladas en <http://service.sap.com/>), SAP podrá proporcionar orientación al Licenciario en la resolución de su incidencia.

Otros Componentes, Metodologías y Contenidos & Participación en la Comunidad SAP.

- Componentes y agentes de monitorización de sistemas — Para hacer un seguimiento de recursos disponibles y obtener información sobre el estado de los sistemas de las Soluciones Enterprise Support (por ejemplo SAP EarlyWatch Alert).
- Plantillas de pruebas preconfiguradas y casos de prueba — Se entregan habitualmente mediante la plataforma de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Asimismo, SAP Solution Manager Enterprise Edition asiste al Licenciario en la realización de pruebas mediante las funcionalidades que actualmente tiene incorporadas:
 - Test Administration para las Soluciones Enterprise Support.
 - Quality Management para la gestión de Quality-Gates.
 - Herramientas proporcionadas por SAP para realización de pruebas de forma automática.
 - Herramientas proporcionadas por SAP para soportar la optimización del alcance de las pruebas de regresión, herramientas que además dan soporte identificando los procesos de negocio afectados por un

cambio planificado en una Solución Enterprise Support y generan tanto recomendaciones sobre el alcance de las pruebas como planes de pruebas. (Más detalles en <http://service.sap.com/>)

- Contenidos y herramientas adicionales diseñadas para aumentar el rendimiento — Procedimientos estándar, metodologías, una guía de implementación (Implementation Guide - "IMG") y Sets de Business Configuration (BC)
- Guías disponibles a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir procesos de implementación y operaciones así como contenido diseñado para ayudar a reducir costes y riesgos. En la actualidad dicho contenido incluye:
 - End-to-End Solution Operations: ayuda al Licenciario a optimizar las operaciones de sus Soluciones de Software SAP.
 - Metodología Run SAP: asiste al Licenciario en la gestión de sus aplicaciones, de las operaciones de sus procesos empresariales y en la administración la plataforma tecnológica de SAP NetWeaver. En la actualidad incluye:
 - Los estándares SAP para las operaciones de las soluciones
 - La guía Run SAP para implementar las operaciones integrales de sus soluciones
 - Herramientas entre las que se cuenta la plataforma SAP Solution Manager Enterprise Edition (Más información sobre Run SAP en <http://service.sap.com/runsap>)
- Participación en la Comunidad de clientes y partners de SAP (a través de SAP Service Marketplace), la cual da información sobre las mejores prácticas empresariales, las ofertas de servicios, etc.

2.1. Global Message Handling y Service Level Agreement

Cuando un Licenciario reporta fallos de funcionamiento, SAP le presta soporte facilitándole información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por SAP. El Licenciario podrá enviar mensajes de incidencia en cualquier momento. Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes pueden consultar el estado del mensaje en cualquier momento. Para más información sobre la definición de la prioridad de mensajes ver la Nota SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciario también puede ponerse en contacto con SAP por vía telefónica. Para dicho tipo de contacto (o cualquier otro que se determine) SAP exige al Licenciario que proporcione acceso remoto de acuerdo con lo estipulado en la cláusula 3.2 (iii).

Los siguientes SLAs resultarán aplicables a todos los mensajes de incidencia del Licenciario a los que SAP considere que puede asignarse la Prioridad *Very High* o *High* y que cumplan los requisitos indispensables especificados en el presente documento. Los SLAs entrarán en vigor en el primer trimestre natural completo posterior a la fecha de entrada en vigor de este Anexo. Por trimestre natural se entiende el período de tres meses que termina, respectivamente, el día 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre o 31 de diciembre de cualquier año natural.

2.1.1 SLA de Tiempos de Reacción Inicial:

Significa que SAP ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido: en los mensajes de prioridad *Very High*, el tiempo se mide en tiempo real; mientras que en los mensajes de prioridad *High*, el tiempo se mide según el Horario de Oficina Local (cláusula 1.7).

③ **Mensajes de Soporte de Prioridad 1 ("Very High").** SAP establece un Tiempo de Reacción Inicial de una (1) hora a partir del momento en que SAP los haya recibido (en régimen de veinticuatro horas, los 7 días de la semana). El mensaje se considerará de prioridad *Very High* si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: caída completa del sistema, errores de funcionamiento que afectan a las funciones centrales de SAP en el Sistema Productivo, o Top-Issues.

④ **Mensajes de Soporte de Prioridad 2 ("High").** SAP establece un Tiempo de Reacción Inicial de cuatro (4) horas a partir del momento en que SAP los haya recibido (dentro del "Horario de Oficina Local" especificado en la cláusula 1.7) El mensaje se considerará de prioridad *High* si las transacciones habituales de negocio en un Sistema Productivo se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias. Esto generalmente se produce debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP destinado a realizar dichas funciones y/o tareas.

2.1.2 SLA de Medidas Correctivas para Mensajes de Soporte de Prioridad 1 (Very High):

SAP proporcionará una solución, una alternativa temporal o un plan de acción ("Medida Correctiva") para la resolución del mensaje de soporte de Prioridad *Very High* del Licenciario en un plazo de cuatro (4) horas a partir de la recepción por SAP (en régimen de veinticuatro horas, los 7 días de la semana) del mensaje ("SLA de Medidas Correctivas"). De remitirse al Licenciario un plan de acción como Medida Correctiva, el mismo incluirá: (i) el estado en que se encuentra la resolución de la incidencia; (ii) los próximos pasos planificados por SAP y los responsables asignados por ésta; (iii) las actuaciones necesarias por parte del Licenciario para prestar soporte al proceso de resolución; (iv) en la medida de lo posible, las fechas planificadas de las actuaciones de SAP; y (v) la fecha y hora de la próxima actualización de estado por parte de SAP. Las actualizaciones de estado sucesivas incluirán un resumen de las actuaciones llevadas a cabo hasta ese momento; las próximas medidas previstas; y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado. El SLA de Medida Correctiva se refiere únicamente a la parte del tiempo de procesamiento durante la que el mensaje está siendo procesado por SAP ("Tiempo de Procesamiento"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el que el mensaje se encuentra en estado "Customer Action" (Actuación de Cliente) o "SAP Proposed Solution" (Solución Propuesta por SAP), entendiéndose (a) que el estado Customer Action significa que el mensaje de soporte ha sido entregado al Licenciario; y (b) que el estado SAP Proposed Solution significa que SAP ha facilitado una Medida Correctiva según lo previsto en el presente documento. El SLA de Medida Correctiva se considerará cumplido si en un tiempo de procesamiento de cuatro (4) horas: SAP propone una solución (estado "SAP Proposed Solution"), un arreglo temporal o un plan de actuación; o si el Licenciario acepta reducir el nivel de prioridad del mensaje.

2.1.3 Requisitos Previos y Exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos Previos. El SLA únicamente será de aplicación en el caso de que los mensajes de soporte cumplan los siguientes requisitos previos:

- (i) Que los mensajes se refieran a versiones de Soluciones Enterprise Support que SAP haya clasificado como en estado de "Unrestricted Shipment" (Disponibles sin restricciones) en todos los casos excepto en los de Root Cause Analysis para código a medida (Ver Cláusula 2);
- (ii) Que el Licenciatario genere los mensajes en inglés y los envíe a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con el procedimiento para el procesamiento de mensajes de soporte vigente en cada momento, el cual contiene los detalles necesarios (tal y como se especifica en la Nota 16018 de SAP o cualquier Nota de SAP que la reemplace en el futuro) para que SAP pueda emprender algún tipo de acción en relación con la incidencia reportada;
- (iii) Que los mensajes se refieran a una versión de producto de Soluciones Enterprise Support cubierta con Mantenimiento Estándar o con Mantenimiento Extendido.

En caso de mensajes de Prioridad Very High, el Licenciatario deberá satisfacer de manera adicional los siguientes requisitos previos:

- α) Ha de describir detalladamente la incidencia y su impacto sobre la actividad comercial;
- β) El Licenciatario debe designar una Persona de Contacto capaz de comunicarse con SAP en inglés, 7 días a la semana, 24 horas al día, con formación y conocimientos suficientes para prestar ayuda en la resolución de los mensajes de Prioridad Very High de conformidad con las obligaciones del Licenciatario que se deriven del presente Anexo;
- χ) El Licenciatario debe designar una persona de contacto para abrir la conexión en remoto al sistema y suministrar los datos necesarios para entrar en el sistema.

2.1.3.2 Exclusiones. En relación con SAP Enterprise Support, se excluyen los siguientes tipos de mensaje de Prioridad Very High:

- (i) Mensajes sobre una versión o funcionalidades de las Soluciones Enterprise Support desarrolladas específicamente para el Licenciatario (incluyendo, sin limitación, aquellas desarrolladas por SAP Custom Development o filiales de SAP) excepto para el código a medida desarrollado mediante la plataforma de desarrollo de SAP (SAP Development Workbench);
- (ii) Mensajes sobre versiones para un país que no formen parte de Soluciones Enterprise Support y que constituyan modificaciones, mejoras o *partner add-ons* están expresamente excluidos, incluso aunque dichas versiones de país se hayan creado por SAP o por una organización asociada;
- (iii) Mensajes cuya causa fundamental no consista en un fallo de funcionamiento sino en la falta de una funcionalidad ("solicitud de desarrollo y/o innovación") o mensajes clasificados como solicitudes de consultoría.

2.1.4 Service Level Credit.

2.1.4.1 Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA estipulados anteriormente si reacciona en los plazos permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos de todos los SLA en un Trimestre Natural. Si el Licenciatario remitiese menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los SLA) de conformidad con los SLA estipulados anteriormente en un Trimestre Natural a lo largo de la duración de SAP Enterprise Support, el Licenciatario acepta que se considerará que SAP ha cumplido las obligaciones que le corresponden en virtud de los SLA estipulados anteriormente si SAP no ha excedido el plazo del SLA estipulado en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre Natural que corresponda.

2.1.4.2. Con sujeción a lo estipulado en la cláusula 2.1.4.1 anterior, en el supuesto de que no se cumplan los plazos del SLA (cada uno de ellos un "Incumplimiento"), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes: (i) el Licenciatario informará a SAP por escrito de cualquier presunto Incumplimiento; (ii) SAP investigará la denuncia pertinente y proporcionará un informe por escrito que probará o desmentirá la exactitud de la denuncia del Licenciatario; (iii) el Licenciatario proporcionará asistencia razonable a SAP en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que SAP pueda ajustarse a los SLA; (iv) con sujeción a la presente cláusula 2.1.4, si, en base al informe, queda demostrado un Incumplimiento de SAP, SAP aplicará un crédito de nivel de servicio en la próxima factura de SAP Enterprise Support del Licenciatario equivalente a un 0,25% del precio de SAP Enterprise Support del Licenciatario correspondiente al Trimestre Natural que corresponda por cada Incumplimiento comunicado y probado, con sujeción a un SLC máximo por Trimestre Natural del cinco por ciento (5%) del importe que tenga que pagar el Licenciatario por SAP Enterprise Support durante dicho Trimestre Natural. El Licenciatario es el responsable de comunicar a SAP cualquier SLC en un plazo de un (1) mes a partir del final del Trimestre Natural en que se haya producido el Incumplimiento. No se pagará ninguna sanción a menos que SAP reciba la comunicación por escrito por el Licenciatario de la reclamación debidamente fundamentada de SLC que corresponda. El SLC contemplado en esta cláusula 2.1.4 es el único y exclusivo recurso al alcance del Licenciatario con respecto a cualquier Incumplimiento, presunto o efectivo.

2.2. SAP Support Advisory Center.

Para las incidencias de Prioridad Very High y para los Top-Issues que estén directamente relacionados con las Soluciones Enterprise Support, SAP facilita una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP para peticiones relacionadas con Mission Critical Support denominada "Support Advisory Center". El Support Advisory Center desempeñará los siguientes cometidos:

- (i) Soporte en remoto para Top-Issues - El Support Advisory Center actuará como una instancia de escalación adicional, disponible para Root Cause Analysis en 24x7;
- (ii) Planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con el departamento de TI del Licenciatario, incluyendo programación y coordinación de la entrega;
- (iii) Entrega de un informe SAP Enterprise Support a petición por año natural;

- (10) Certificación Primaria en remoto del Centro de Competencia del Cliente si así lo solicita el Licenciatario;
- (11) Orientación en aquellos casos en que el Continuous Quality Check (tal y como se define en la Cláusula 2.3 abajo), un plan de acción y/o recomendaciones escritas de SAP que reflejen una situación crítica de las Soluciones Enterprise Support (por ejemplo, un informe CQC en rojo).

A fin de prepararse para la entrega del SAP Continuous Quality Check mediante SAP Solution Manager Enterprise Edition, la Persona de Contacto del Licenciatario conjuntamente con SAP realizará un servicio obligatorio de preparación ("Initial Assessment") para las Soluciones Enterprise Support. El servicio Initial Assessment se basará en los estándares y la documentación de SAP.

El Support Advisory Center operará en inglés y estará disponible para la Persona de Contacto del Licenciatario o su representante autorizado, 7 días a la semana, 24 horas al día para peticiones relacionadas con Mission Critical Support. Los números de teléfono locales o globales se muestran en la Nota SAP nº 560499. Durante ocho (8) horas al día en Horario de Oficina Local (cláusula 1.7), la comunicación con el asesor de soporte del Support Advisory Center es también posible vía mensaje del cliente usando el componente SV-ES-SAC para SAP Enterprise Support en relación con peticiones relacionadas con un servicio Mission Critical.

El Support Advisory Center es responsable exclusivamente de los antedichos cometidos relativos a Mission Critical Support y únicamente en la medida en que éstos estén, en su caso, directamente relacionados con incidencias o escalación de Soluciones Enterprise Support.

2.3. SAP Continuous Quality Check.

Para las situaciones críticas relacionadas con Soluciones de Software SAP (como puede suceder en el marco de: GoLive, Implementaciones, *Upgrades*, Migraciones o Top Issues), SAP proporcionará como mínimo un Continuous Quality Check (CQC) para cada Solución de Software SAP por año natural.

El CQC podrá consistir en una o más sesiones de servicio en remoto manual o automático. SAP podrá entregar más CQC en caso de alarmas de vital importancia emitidas por SAP EarlyWatch Alert o en el caso de que el Licenciatario y el Support Advisory Center determinen de mutuo acuerdo la necesidad de dicho servicio para tramitar un Top-Issue. Las partes determinarán de mutuo acuerdo detalles tales como la modalidad y las prioridades exactas de un CQC así como las tareas de SAP y las actuaciones de colaboración que se exigirán al Licenciatario. Al final de cada CQC, SAP facilitará al Licenciatario un plan de acción y/o recomendaciones escritas. El Licenciatario reconoce que la totalidad o parte de las sesiones de CQC podrán entregarse por SAP o por un partner certificado de SAP que actúe como subcontratista de SAP y utilice los estándares y metodología de SAP.

El Licenciatario reconoce que SAP limita la reprogramación del CQC a un máximo de tres sesiones anuales. La reprogramación deberá realizarse al menos en los cinco (5) días laborables anteriores a la fecha prevista de entrega. En caso de incumplimiento del Licenciatario de lo anterior, SAP no está obligada a la entrega anual al Licenciatario del CQC.

2.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition para SAP Enterprise Support.

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (o cualquiera que sustituya a SAP Solution Manager Enterprise contenido en el presente Anexo) se sujetará a lo dispuesto en el Contrato exclusivamente para los siguientes fines en relación con SAP Enterprise Support:

- (i) Entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para las Soluciones del Licenciatario, incluida entrega e instalación de herramientas de software y mantenimiento de tecnología para las Soluciones Enterprise Support;
- (ii) Gestión del ciclo de vida tanto de las aplicaciones para las Soluciones del Licenciatario como de cualquier otro componente de software y activos de IT adquiridos por el Licenciatario a través de terceros, siempre que conste en la información correspondiente de SAP Solution Manager Enterprise Edition. La referida gestión del ciclo de vida de la aplicación se limita exclusivamente a los siguientes fines:
 - implementación, configuración, prueba, operaciones, mejora continua y diagnóstico.
 - gestión de incidencias (service desk), gestión de problemas y gestión de peticiones de cambio mediante uso de la tecnología SAP CRM integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
 - administración, seguimiento, información y *business intelligence* mediante uso de la tecnología NetWeaver de SAP integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Igualmente podrá obtenerse *business intelligence* si el Licenciatario ha adquirido el adecuado software SAP BI como parte de las Soluciones Enterprise Support. Para la gestión del ciclo de vida de aplicaciones contemplada en el apartado 2.4.1(ii) anterior, no es necesario que el Licenciatario adquiera una licencia aparte del Paquete para SAP CRM. Para usar SAP Solution Manager, el Licenciatario debe tener las pertinentes licencias de Usuario Identificado.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition no se podrá usar para fines distintos de los anteriormente mencionados. Sin limitar la restricción precedente, el Licenciatario se abstendrá de usar SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios CRM tales como planes de servicios, contratos, gestión de confirmación de servicios, exceptuando aquellos escenarios CRM que se mencionan expresamente en la Cláusula 2.4.1 anterior; (ii) usos de SAP NetWeaver distintos de los anteriormente mencionados o (iii) gestión de ciclo de vida de aplicaciones y, en particular, gestión de incidencias (service desk), a excepción de Soluciones y Activos de Soportes Adicionales del Licenciatario y para (iv) capacidades de servicios compartidos no informáticos, incluidos, a título meramente enunciativo y no limitativo, RRHH, Servicios Financieros o Compras.

2.4.3 En cada momento y a su exclusiva discreción, SAP podrá actualizar en SAP Service Marketplace (ver <http://service.sap.com/solutionmanager>), los casos en que puede usarse SAP Solution Manager Enterprise Edition de acuerdo con esta Cláusula 2.4.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition se sujeta a los derechos de uso otorgados en el Contrato y no podrá ser usado para fines distintos de los aquí especificados durante la vigencia del presente Anexo. El derecho de uso de capacidades de SAP Solution Manager Enterprise Edition para Enterprise Support distintas de las arriba mencionadas requiere de la formalización por escrito de un acuerdo independiente con SAP, incluso si se puede acceder a dichas

capacidades a través de o si están relacionadas con SAP Solution Manager Enterprise Edition. Sin perjuicio de la precedente limitación relacionada con Usuarios Identificados, el Licenciatario podrá permitir que cualquiera de sus empleados use autoservicio de web en SAP Solution Manager Enterprise Edition durante el plazo de vigencia del presente Anexo únicamente para los siguientes fines: crear tickets de soporte, solicitar información sobre la situación de tickets de status y de confirmación de soporte y cerrar información directamente relacionada con las Soluciones y Activos de Soportes Adicionales del Licenciatario.

2.4.5 En el supuesto de que el Licenciatario ponga fin a SAP Enterprise Support y reciba SAP Standard Support de conformidad con la Cláusula 6, deberá cesar en el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition bajo SAP Enterprise Support. Posteriormente, el uso por el Licenciatario de SAP Solution Manager Enterprise Edition estará regulado por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.

2.4.6 El Licenciatario no podrá ofrecer el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition como servicio a terceros, aún cuando éstos hayan licenciado Software de SAP y tengan Usuarios Identificados licenciados; no obstante aquellos terceros que estén autorizados para acceder al Software SAP en virtud del Contrato podrán tener acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente a efectos de soporte relacionado con SAP en operaciones empresariales internas del Licenciatario de conformidad con los términos del presente Anexo.

3. Responsabilidades del Licenciatario.

3.1 Gestión del Programa SAP Enterprise Support. Al objeto de recibir SAP Enterprise Support con arreglo a lo previsto en el presente Anexo, el Licenciatario designará una persona cualificada de habla inglesa en su Centro de Competencia del Cliente para el Support Advisory Center (la "Persona de Contacto") y facilitará los datos de contacto (nombre, dirección, correo electrónico y el/los números de teléfono) a través de los que se podrá contactar en cualquier momento con la Persona de Contacto o su representante autorizado. La Persona de Contacto del Licenciatario será el representante autorizado del Licenciatario facultado para tomar las decisiones necesarias en nombre del Licenciatario o hacerlas efectivas sin demoras indebidas.

3.2 Otros requisitos. Al objeto de recibir SAP Enterprise Support con arreglo a lo previsto en el presente Anexo, el Licenciatario estará obligado a:

- (i) Seguir pagando todos los servicios de SAP Enterprise Support de conformidad con el Contrato y el presente Anexo.
- (ii) Cumplir sus obligaciones en virtud del Contrato y el presente Anexo.
- (iii) Proporcionar y mantener acceso remoto a través de un procedimiento técnico estándar definido por SAP y conceder a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular a efectos del análisis remoto de cuestiones como parte de la tramitación de mensajes. El acceso remoto se concederá sin restricción alguna en cuanto a la nacionalidad del empleado o empleados de SAP que procesen los mensajes de soporte o al país donde se encuentren. El Licenciatario reconoce que la no concesión de acceso puede dar lugar a demoras en el procesamiento de mensajes y el suministro de correcciones o hacer que SAP no pueda proporcionar ayuda eficazmente. Asimismo, será preciso tener instalados los componentes de software necesarios para los servicios de soporte. Para obtener información más detallada, véase la Nota de SAP 91488.
- (iv) Establecer y mantener un Centro de Competencia del Cliente certificado por SAP que cumpla los requisitos especificados en la Cláusula 4 de este documento.
- (v) Tener instalado, en productivo y activo para entrega de servicios, un sistema de software SAP Solution Manager Enterprise Edition, con sus Paquetes de Soporte actualizados y los niveles de parche más recientes para Basis y Java.
- (vi) Activar SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas Productivos y transmitir datos al sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition en funcionamiento del Licenciatario. Véase Nota de SAP nº 1257308 para obtener información sobre la configuración de este servicio.
- (vii) Haber recibido el servicio Initial Assessment según se indica en la Cláusula 2.2 y haber implementado todas las recomendaciones consideradas por SAP como obligatorias.
- (viii) Establecer una conexión entre la instalación de software SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y SAP, y una conexión entre las soluciones Enterprise Support y la instalación y los procesos centrales del negocio en su SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario. El Licenciatario mantendrá el entorno de soluciones en su sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition para todos los Sistemas Productivos y los sistemas conectados a los Sistemas Productivos. El Licenciatario documentará cualquier proyecto de implementación o actualización en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- (ix) Habilitar y activar la versión de SAP Solution Manager Enterprise Edition. El Licenciatario deberá ajustarse a la documentación aplicable.
- (x) Mantener registros adecuados y actualizados de todas las modificaciones y, de resultar necesario, proporcionar inmediatamente dichos registros a SAP.
- (xi) Hacer llegar a SAP todos los mensajes de incidencia por medio de la infraestructura de Soporte establecida y vigente tal y como SAP haya puesto a disposición de los clientes mediante actualizaciones, versiones nuevas o add-ons.
- (xii) Informar a SAP, sin demoras injustificadas, de cualquier cambio en las instalaciones, Usuarios Designados o cualquier otra información del Licenciatario que resulte relevante a efectos de las Soluciones Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Función general del Customer CoE: Se requiere que el Licenciatario establezca un Centro de Competencia de Cliente (Customer Center of Expertise o Customer CoE) certificado por SAP a fin de aprovechar al máximo el valor potencial de SAP Enterprise Support. El Customer CoE actúa como punto central de contacto del Licenciatario con la organización de soporte de SAP y debe dar cobertura a todo el conjunto de operaciones que componen los procesos fundamentales del negocio del Licenciatario. Como centro permanente de competencia, da soporte al Licenciatario para

contribuir a la eficacia de los proyectos de implementación, innovación, operación y calidad de procesos y sistemas relacionados con la Solución de Software SAP, y se sustenta en la metodología Run SAP (detallada en <http://service.sap.com/runsap>). SAP recomienda comenzar la implementación del Customer CoE como un proyecto que se ejecutará en paralelo con los proyectos de implementación funcional y técnica.

4.2 Funciones básicas del Customer CoE. El Customer CoE deberá cumplir las siguientes funciones básicas:

- **Support Desk:** organización y funcionamiento del support desk con un número suficiente de consultores de soporte para plataformas de infraestructura/aplicación y las aplicaciones relacionadas, en Horario de Oficina Local (cláusula 1.7). El proceso de soporte y la capacitación del Licenciario deberán ser revisados de mutuo acuerdo en el marco del proceso de planificación de servicios y de auditoría de certificaciones.
- **Administración de contratos:** gestión de contratos y licencias de común acuerdo con SAP (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, gestión de versiones, gestión de usuarios y datos de instalación).
- **Coordinación de solicitudes de cambios:** Recopilación y coordinación de peticiones de desarrollo tanto del Licenciario como de alguno de sus asociados siempre y cuando éstos tengan autorización de SAP para el uso de las Soluciones Enterprise Support objeto del Contrato. En este caso, el Customer CoE estará facultado para actuar como un punto de contacto con SAP a la hora de tomar decisiones y emprender acciones requeridas, a fin de evitar modificaciones de las Soluciones Enterprise Support innecesarias y de asegurar que las modificaciones programadas se van a efectuar de acuerdo con la estrategia de versiones de Software de SAP.
- **Gestión de la Información:** distribución de la información (por ejemplo, demos internas, eventos informativos y de marketing) relativa a las Soluciones Enterprise Support y al Customer CoE dentro de la organización del Licenciario.
- **Planificación del CQC y otros servicios remotos:** El Licenciario deberá participar regularmente en el proceso de planificación de servicios de común acuerdo con SAP. La planificación de servicios comenzará durante la implementación inicial y deberá continuar regularmente.

4.3 Certificación del Customer COE

El Licenciario deberá establecer un Customer CoE certificado por SAP en (i) los doce (12) meses siguientes de la Fecha de Entrada en Vigor, o (ii) en los seis (6) meses siguientes a la fecha en la que el licenciario haya empezado a usar al menos una de las Soluciones SAP Enterprise Support en directo para operaciones de su negocio, la que ocurra en último lugar. Para obtener la primera certificación Customer CoE o la renovación de la certificación pasará por un proceso de validación, llevado a cabo por SAP. Para información en detalle sobre los procesos de certificación inicial y renovación de la certificación y los niveles de certificación, diríjase a SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Retribución de SAP Enterprise Support. SAP Enterprise Support se pagará conforme a lo establecido en los Anexos al Contrato o pedidos asociados al mismo. Después del Período Inicial (según se defina en el apéndice correspondiente), cualquier limitación al incremento del importe de la retribución de SAP Enterprise Support estará sujeto al cumplimiento por parte del Licenciario de los requisitos del Customer CoE especificados arriba.

6. Resolución.

6.1 Salvo que los pliegos administrativos dispongan otra cosa, SAP Enterprise Support podrá ser prorrogado sucesivamente por mutuo acuerdo de las partes antes (i) de la fecha en que finalice el periodo de duración inicial, (ii) a partir de la referida fecha, antes de que finalice el correspondiente periodo de prórroga. Sin perjuicio de lo anterior y en caso de falta en el pago de la retribución de SAP Enterprise Support por parte del Licenciario, SAP podrá resolver el presente Anexo de conformidad con lo previsto en el artículo 200 de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.

6.2 Sin perjuicio de los derechos del Licenciario recogidos en el apartado 6.1 anterior, y siempre y cuando el Licenciario no haya incurrido en ningún incumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud del Contrato, el Licenciario podrá optar por SAP Standard Support previa notificación por escrito con tres (3) meses de antelación a SAP: (i) con respecto a todas las órdenes de mantenimiento que únicamente admitan prórrogas por año natural, al inicio de las prórrogas que sigan al Plazo Inicial, que dio comienzo con la primera petición de SAP Enterprise Support por parte del Licenciario; o (ii) con respecto a todas las órdenes de mantenimiento que admitan prórrogas por periodos que no correspondan únicamente con el año natural, al inicio de las prórrogas que se produzcan en cualquier momento dentro de los años naturales siguientes al Plazo Inicial, que dio comienzo con la primera petición de SAP Enterprise Support por parte del Licenciario. El Licenciario deberá informar de su decisión a SAP mediante notificación escrita, que conllevará la finalización del servicio SAP Enterprise Support, siendo efectiva a partir del inicio de SAP Standard Support. La elección de SAP Standard Support será de aplicación para todas las soluciones Enterprise Support y se ajustará a los términos y condiciones en vigor en ese momento para SAP Standard Support, incluyendo, a título meramente enunciativo, el precio. Para ello, SAP y el Licenciario formalizarán una modificación del Contrato de conformidad con lo previsto en el artículo 202 de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Privado haciendo constar la elección del Licenciario, y los términos y condiciones vigentes para SAP Standard Support.

6.3 Para evitar cualquier duda, la resolución del presente Anexo de SAP Enterprise Support o la decisión de optar por otra modalidad de Soporte por parte del Licenciario de conformidad con las disposiciones contenidas en los acuerdos de dichas modalidades de Soporte en relación con el Contrato, hace referencia estrictamente a todas las licencias objeto del Contrato y todos sus Anexos, adiciones y pedidos asociados al mismo. Cualquier resolución parcial de SAP Enterprise Support por parte del Licenciario no se permitirá en virtud tanto del Contrato y todos sus Anexos, adiciones y pedidos asociados al mismo, como del presente Anexo.

7. Verificación. Para comprobar el cumplimiento de los términos del presente Anexo, SAP tendrá derecho a efectuar un seguimiento periódico (al menos una vez al año de acuerdo con los procedimientos estándar de SAP) (i) de la exactitud de la información facilitada por el Licenciario y (ii) el uso por el Licenciario de Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con los derechos y restricciones estipulados en la cláusula 2.4.

8. Restitución del acuerdo. En el supuesto de que el Licenciatario opte, dentro del primer día del mes siguiente a la entrega inicial de las Soluciones Enterprise Support, por no dar comienzo a SAP Enterprise Support, o SAP Enterprise Support llegue a su terminación sin que el mismo se prorrogue de conformidad con lo previsto en la Cláusula 6 o sea rechazado por el Licenciatario por cualquier otro motivo durante un tiempo y posteriormente sea solicitado o puesto en uso de nuevo, SAP facturará al Licenciatario los honorarios correspondientes a SAP Enterprise Support devengados durante dicho período, más un cargo por restitución.

9. Otros términos y condiciones.

9.1 El alcance de SAP Enterprise Support podrá sufrir cambios en cualquier momento tras el acuerdo previo de las partes .

9.2 El Licenciatario confirma en adelante que ha obtenido todas las licencias correspondientes a sus Soluciones.

9.3 En el supuesto de que el Licenciatario tenga derecho a obtener uno o más servicios por año natural, (i) el Licenciatario no tendrá derecho a obtener dichos servicios durante el primer año natural en caso de que la fecha de entrada en vigor sea posterior al 30 de septiembre y (ii) el Licenciatario no tendrá derecho a trasladar los servicios no disfrutados a sucesivos años naturales.

9.4 El Licenciatario entiende que la no utilización de SAP Enterprise Support podría resultar en la imposibilidad por parte de SAP de identificar y prestar ayuda en la resolución de posibles incidencias que, a su vez, podrían dar lugar a un funcionamiento insatisfactorio del software de cuya responsabilidad SAP quedará exento.

9.5 En el supuesto de que SAP licencie software de terceros al Licenciatario en virtud del Contrato, SAP prestará asimismo soporte SAP Enterprise Support a dicho software de terceros siempre y cuando sea posible. SAP podrá exigir al Licenciatario que se asegure de tener las versiones más recientes de sus sistemas operativos y bases de datos a fin de recibir SAP Enterprise Support. En caso de que el tercero correspondiente tenga disponible una extensión de soporte para su producto, SAP podrá ofrecer dicha extensión al Licenciatario en un Anexo por separado a un coste adicional.

9.6 SAP Enterprise Support se facilita de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones del software SAP indicadas en <http://service.sap.com/releasestrategy>.

10.- Protección de datos de carácter personal

10.1 Para la prestación de los servicios descritos en el presente Anexo puede resultar necesario el acceso por parte de SAP a datos de carácter personal responsabilidad del Licenciatario (en adelante, los "Datos"), ostentando en este caso SAP la posición jurídica de Encargado del Tratamiento que actúa por cuenta del Licenciatario (en adelante, el "Responsable").

10.2 SAP declara conocer las obligaciones previstas para el Encargado del Tratamiento en virtud de lo establecido en el artículo 12 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LOPD") y su normativa de desarrollo, obligándose a su cumplimiento. En consecuencia y de conformidad con lo dispuesto en el citado artículo, el acceso a los Datos con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo, no tendrá la consideración de una comunicación o cesión de los Datos a los efectos de lo dispuesto en el artículo 11 de la LOPD.

10.3 El Licenciatario declara y garantiza a SAP que ha cumplido con todas las obligaciones establecidas por la LOPD y su normativa de desarrollo, que le corresponden como Responsable de los Datos cuyo tratamiento se encomienda a SAP con ocasión de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo. En especial, a título enunciativo y no limitativo, el Licenciatario garantiza el cumplimiento de los deberes establecidos por la citada legislación en lo relativo a la inscripción de ficheros en el Registro General de Protección de Datos, a la recogida y tratamiento de los Datos, así como en lo referente a la adopción de las medidas de seguridad reglamentariamente previstas.

10.4 En relación con los Datos a los que tenga acceso con motivo de la prestación de los servicios descritos en el presente Anexo, SAP declara y garantiza lo siguiente:

- Que se obliga al secreto profesional respecto de los Datos a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo.
- Que se compromete a tratar los Datos exclusivamente por cuenta del Responsable, de conformidad con lo dispuesto en este Anexo y, en su caso, con las instrucciones que le sean transmitidas por el Responsable. Del mismo modo, se obliga a destinar los datos únicamente a la prestación de los servicios objeto del presente Anexo y, en consecuencia, a no utilizarlos o aplicarlos de ninguna forma que exceda dicha finalidad.
- Que se obliga a no comunicar a terceros, ni siquiera para su conservación, los Datos a los que tenga acceso en virtud de la prestación de los servicios objeto del presente Anexo, salvo en aquellos casos en los que cuente con autorización expresa y por escrito del Responsable.
- Asimismo, con motivo de la prestación de los servicios descritos en el presente Anexo, SAP se compromete a observar las medidas de seguridad que resulten de aplicación, de conformidad con lo estipulado en los artículos 81 y 82 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, el "RLOPD"). A tales efectos, SAP aplicará el nivel de medidas de seguridad Básico, salvo que el Responsable notifique a SAP la aplicación de otro nivel de seguridad. SAP no será responsable si el citado nivel de seguridad no resulta conforme a lo dispuesto por los mencionados artículos. En particular, en el supuesto que el servicio se lleve a cabo en los locales o sistemas de SAP, éste elaborará un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 del RLOPD o completará el que ya tuviere elaborado, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo, e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento. En aquellos casos en que los servicios objeto del presente Anexo se presten en remoto y se hubiere prohibido a SAP incorporar los Datos a sistemas o soportes distintos de los del Responsable, éste último deberá hacer constar esta circunstancia en su documento de seguridad, comprometiéndose SAP al cumplimiento de las medidas de seguridad previstas en el citado documento que le sean comunicadas por el Responsable.

- Que una vez finalizados los servicios SAP se obliga a destruir o devolver al Responsable, o a quien éste le indique, los Datos en el formato en que en ese momento se encuentren. No obstante, SAP podrá conservar, debidamente bloqueados, los Datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable.

10.5 A los efectos de lo dispuesto en el artículo 21 del RLOPD, el Licenciatario autoriza a SAP para que actuando en nombre y por cuenta del Licenciatario, subcontrate los servicios objeto del presente Anexo que impliquen el acceso a los Datos del Licenciatario con terceros pertenecientes o no al Grupo SAP. Dichos terceros pueden estar establecidos en países fuera del Espacio Económico Europeo que no otorgan un nivel de protección adecuado.

10.6 En cumplimiento de lo previsto en la LOPD y su normativa de desarrollo, mediante la presente estipulación SAP informa a los firmantes de este Anexo, que los datos personales que faciliten en virtud del mismo o aquellos que pudieran proporcionar con posterioridad a SAP, serán incorporados a un fichero de su responsabilidad cuya finalidad es el mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de lo dispuesto en el presente Anexo. Asimismo, los mencionados datos podrán ser tratados al objeto de remitirles información comercial sobre los productos y servicios de SAP a través de cualquier medio, incluidos los electrónicos (SMS, correo electrónico, etc.)

Los firmantes podrán oponerse a la recepción de las comunicaciones comerciales aludidas en el párrafo anterior, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, mediante la remisión a SAP de una comunicación escrita, en los términos legalmente exigidos, al Departamento Legal de SAP, cuya dirección figura en el encabezamiento del presente Anexo.

10.7 El Licenciatario se obliga a mantener indemne a SAP frente a cualquier reclamación que pueda ser interpuesta a éste (en especial, en caso de incoación de cualquier tipo de Expediente por la Agencia Española de Protección de Datos) y que traiga causa en el incumplimiento del Licenciatario de las obligaciones asumidas en virtud de la presente cláusula 10 del presente Anexo, y/o en cualesquiera otras previstas en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, que les correspondan cumplir en su condición de Responsables.

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 Licenciataria hasta cinco días de servicios de soporte remoto, por año natural, por parte de los arquitectos de la solución de SAP:
 - para ayudar al Licenciataria 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 Licenciataria.
 - para proporcionar asistencia al Licenciataria, 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 Licenciataria acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition ayudando de este modo al Licenciataria 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 Licenciataria 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 Licenciataria. El Licenciataria 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 Licenciataria 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 Licenciataria (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 Licenciataria 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 licenciataria 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 Licenciarios pueden implementar en su sistema SAP. Además, las Notas de SAP documentan problemas relacionados, consultas de los licenciarios 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 Licenciario 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 Licenciario se documenta de conformidad con los estándares vigentes de SAP (para más información, consulte <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP puede ofrecer asistencia al Licenciario 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 Licenciario.
- 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 Licenciario notifique un mal funcionamiento, SAP proporcionará soporte al Licenciario 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 Licenciario 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 Enterprise 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 Licenciario debe cumplir la documentación aplicable.
- (xi) El Licenciario 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 Licenciario, 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 Licenciario establezca un Customer Center of Expertise ("Centro de Experiencia de Cliente" o "COE de Cliente"). El Licenciario 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 Licenciario, 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 Licenciario 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 Licenciario 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 Licenciario.
- Planificación de CQC y otros servicios remotos: El Licenciario 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 Licenciario 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 Licenciario 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 Licenciario no tendrá derecho a transferir un servicio al año siguiente, si no ha utilizado dicho servicio.⁷

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 Licenciario 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 Licenciario 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 Licenciario.

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>.