

## ANEXO I

**ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT ("Anexo")**  
**al**  
**CONTRATO DE LICENCIAMIENTO DE USO DE SOFTWARE de SAP ("Contrato")**  
**entre.**  
**CONSULTORÍA ORGANIZACIONAL S.A.S. ("SubSubliciante")**  
**Y**  
**Cliente – Clientes ("Licenciatario")**

Siempre que una disposición de este Anexo contradiga o sea incoherente con las disposiciones del Contrato, incluidos apéndices, anexos, formularios de pedido o cualquier otro documento adjunto o incorporado al Contrato por referencia, las disposiciones de este Anexo serán las que prevalezcan y regulen.

Este Anexo regula la provisión de los servicios de soporte del Subliciante, tal como se definen en el presente documento ("SAP Enterprise Support"), para todo el software autorizado por el Licenciatario en virtud del Contrato (de aquí en adelante, referido en conjunto como "Enterprise Support Solutions"), excluido el software al que se apliquen contratos de soporte especiales de manera exclusiva.

## 1. Definiciones:

1.1 La "Activación productiva" indica el momento desde el cual, después de la implementación de Enterprise Support Solutions o de una actualización de Enterprise Support Solutions, el Licenciatario puede utilizar Enterprise Support Solutions para procesar datos reales en el modo de operación productiva y para llevar a cabo operaciones empresariales internas del Licenciatario de conformidad con el Contrato.

1.2 "Soluciones del licenciatario" se refiere a Enterprise Support Solutions o a cualquier otro software de terceros autorizado por el Licenciatario, siempre y cuando dicho software de terceros se utilice en conjunto con Enterprise Support Solutions.

1.3 "Sistema de producción" se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para operaciones empresariales internas del Licenciatario y en el que se registran los datos del Licenciatario.

1.4 "Soluciones de software SAP" se refiere a un grupo de uno o varios Sistemas de producción que ejecutan Soluciones del licenciatario y se centran en un aspecto funcional específico del negocio del Licenciatario. Se pueden encontrar detalles y ejemplos en SAP Service Marketplace (como se especifica en la Nota SAP1324027 o en futuras notas de SAP que reemplacen a la Nota SAP1324027).

1.5 "Sesión de servicio" se refiere a una serie de actividades y tareas de soporte que se llevan a cabo de manera remota con el fin de reunir más información mediante entrevistas o análisis de un Sistema de producción y que tienen como resultado una lista de recomendaciones. Se puede ejecutar una Sesión de servicio de manera manual, como un autoservicio o de manera totalmente automática.

1.6 "Asunto pendiente prioritario" se refiere a los asuntos y/o las fallas que el Subliciante y el Licenciatario identifican y priorizan de manera conjunta de acuerdo con los estándares de SAP, y que (i) ponen en peligro la Activación productiva de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de producción.

1.7 "Horario local de oficina" se refiere a las horas laborales normales (de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.) en días laborales normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede social del Subliciante.

2. **Alcance de SAP Enterprise Support.** El Licenciatario puede solicitar y el Subliciante debe proporcionar los servicios SAP Enterprise Support, en la medida en que dichos servicios estén disponibles en general en el Territorio. Actualmente, SAP Enterprise Support incluye:

### Mejoras e innovaciones continuas

- Nuevas versiones del software Enterprise Support Solutions con licencia, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Support packages: Paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los support packages también pueden contener correcciones para adaptar funcionalidades existentes a los requisitos legales y normativos modificados.
- Para las versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (desde SAP ERP 6.0 y las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 distribuidas en 2008), el Subliciante puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento generalizado de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual proporcionar un paquete de mejoras u otra actualización por año natural.

- Actualizaciones tecnológicas realizadas para admitir sistemas operativos y bases de datos de terceros. Está disponible el código fuente ABAP para aplicaciones de software SAP y de manera adicional módulos de funciones lanzados y admitidos.
- La gestión de cambios de software, como parámetros de configuración modificados o actualizaciones de Enterprise Support Solutions, es compatible, por ejemplo, con material de información y contenido, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparar la personalización.
- El Sublicenciante brinda al Licenciatarario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda al Licenciatarario a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.
- Las pautas de configuración y el contenido de Enterprise Support Solutions, en general, están incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Prácticas recomendadas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para Software SAP.
- El contenido para la configuración y la operación de SAP recibe soporte como partes integrales de Enterprise Support Solutions.
- Las descripciones del contenido, las herramientas y el proceso de la aplicación Lifecycle Management de SAP son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions y/o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions.

### **Soporte avanzado para paquetes de mejoras u otras actualizaciones de Software SAP**

El Sublicenciante ofrece verificaciones remotas especiales efectuadas por expertos en soluciones de SAP para analizar las modificaciones planeadas o existentes e identificar posibles conflictos entre el código personalizado del Licenciatarario, los paquetes de mejoras y otras actualizaciones de Enterprise Support Solutions. Cada verificación se lleva a cabo para una modificación específica en uno de los pasos del proceso empresarial principal del Licenciatarario. El Licenciatarario tiene derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías por cada año natural y por solución de Software SAP.

- Justificación de modificación: De acuerdo con la provisión, por parte del Licenciatarario, de la documentación requerida por el Sublicenciante del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Sublicenciante identifica la funcionalidad estándar de Enterprise Support Solutions, la cual puede satisfacer los requisitos del Licenciatarario (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).
- Mantenimiento del código personalizado: De acuerdo con la provisión, por parte del Licenciatarario, de la documentación requerida por el Sublicenciante del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Sublicenciante identifica qué salidas y qué servicios del usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).

### **Global Support Backbone**

- SAP Service Marketplace: Base de conocimientos de SAP y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en las cuales SAP ofrece contenido y servicios únicamente a los licenciatarios y socios de SAP.
- Las Notas SAP en el SAP Service Marketplace documentan las fallas del software y contienen información sobre cómo solucionar, prevenir y evitar errores. Las Notas SAP pueden incluir correcciones de código que los licenciatarios pueden implementar en sus sistemas SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los licenciatarios y soluciones recomendadas (por ej. personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en la sección 2.4

### **Mission Critical Support**

- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Enterprise Support Solutions, incluidos los Acuerdos sobre el nivel de servicio para el tiempo de reacción inicial y las medidas correctivas (para 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, tal como se describen en la Sección 2.3.
- Análisis de las causas principales y los procesos de escalación globales durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de acuerdo con la sección 2.1 a continuación.

- Análisis de las causas principales del código personalizado: Para el código personalizado del Licenciario, que se desarrolla en la plataforma SAP development workbench, el Sublicenciante brinda un análisis de las causas principales como soporte de las misiones importantes, de acuerdo con el proceso de Gestión global de mensajes y los Acuerdos sobre el nivel de servicio indicados en las Secciones 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3, que se aplican a los mensajes con prioridad "alta" y "muy alta". Si el código personalizado del Licenciario está documentado de conformidad con los estándares entonces vigentes de SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>), es probable que el Sublicenciante brinde al Licenciario orientación para resolver los problemas.

### Otros componentes, metodologías, contenido y participación de la comunidad

- Componentes y agentes de monitorización de los sistemas para supervisar los recursos disponibles y reunir información sobre el estado del sistema de Enterprise Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).
- Las plantillas de prueba y los casos de prueba preconfigurados se entregan habitualmente a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda al Licenciario a realizar actividades de prueba con funcionalidades que actualmente incluyen:
  - Administración de pruebas para Enterprise Support Solutions mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Gestión de calidad para gestionar las "Puertas de calidad"
  - Herramientas de SAP para realizar pruebas automáticas
  - Herramientas de SAP para ayudarle a optimizar el alcance de las pruebas de regresión. Dichas herramientas ayudan a identificar los procesos empresariales que se ven afectados por una modificación planificada de las Soluciones de software SAP y brindan recomendaciones para el alcance de la prueba, además de generar planes de prueba (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, que pueden incluir metodologías de implementación y procedimientos estándar, una Guía de implementación (IMG) y Sets de configuraciones empresariales (BC).
- Acceso a directrices a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos. En la actualidad, dicho contenido incluye:
  - End-to-End Solution Operations: Ayuda al Licenciario a optimizar las operaciones integrales de la Solución de software SAP del Licenciario.
  - Metodología Run SAP: Ayuda al Licenciario con la gestión de aplicaciones, las operaciones de procesos empresariales y la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®. En la actualidad incluye:
    - Los estándares SAP para las operaciones de solución
    - El plan de acción de Run SAP para implementar End-to-end solution operations
    - Herramientas, incluida la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Enterprise Edition. Para obtener más información acerca de la metodología Run SAP, visite <http://service.sap.com/runsap>
- Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través de SAP Service Marketplace), donde se proporciona información acerca de prácticas empresariales recomendadas, ofertas de servicios, etc.

**2.1. Gestión global de mensajes y Acuerdo sobre el nivel de servicio (SLA).** Cuando el Licenciario informa una falla, el Sublicenciante brinda soporte al Licenciario mediante el suministro de información sobre cómo solucionar, prevenir o evitar errores. El canal principal por el cual el Sublicenciante proporciona dicho soporte será la infraestructura de soporte. El Licenciario puede enviar un mensaje de error en cualquier momento. Todas las personas que estén involucradas en el proceso de resolución del mensaje podrán acceder al estado del mensaje en cualquier momento. Para obtener más detalles sobre la definición de las prioridades de los mensajes, consulte la Nota SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciario también puede ponerse en contacto con el Sublicenciante por teléfono. Para dicho tipo de contacto (y cualquier otro que se determine), el Sublicenciante exige que el Licenciario proporcione acceso remoto, tal como se especifica en la Sección 3.2(iii).

Los siguientes Acuerdos sobre el nivel de servicio ("SLA") serán aplicables para todos los mensajes de soporte de los Licenciarios que SAP considere que son de Prioridad 1 ó 2 y que cumplan con los requisitos previos especificados en este documento. Dichos SLA entrarán en vigencia en el primer Trimestre natural completo posterior a la Fecha efectiva de este Anexo. En el presente documento, "Trimestre natural" se refiere al período de tres meses que finaliza, respectivamente, el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de un año natural determinado.

### 2.1.1 SLA de Tiempos de respuesta inicial:

a. Mensajes de soporte de Prioridad 1 ("Muy alta"). El Sublicenciante responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir del momento en que el Sublicenciante recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dichos mensajes de soporte de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy graves sobre las transacciones empresariales normales que impiden la ejecución de las tareas empresariales urgentes y críticas. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, fallas de las funciones centrales de SAP en el Sistema de producción o Asuntos pendientes prioritarios.

b. Mensajes de soporte de Prioridad 2 ("Alta"). El Sublicenciante responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que el Sublicenciante recibe dichos mensajes de soporte de Prioridad 2 durante el Horario local de oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones empresariales normales en un Sistema de producción se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el sistema de SAP, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones y/o tareas.

2.1.2 SLA de Tiempo de respuesta de medidas correctivas para Mensajes de soporte de Prioridad 1: El Sublicenciante proporcionará una solución, un recurso o un plan de acción para la resolución ("Medidas correctivas") del mensaje de soporte de Prioridad 1 del Licenciatario dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que el Sublicenciante recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dicho mensaje de soporte de Prioridad 1 ("SLA de medidas correctivas"). En caso de que se entregue un plan de acción al Licenciatario como Medidas correctivas, dicho plan de acción incluirá: (i) el estado del proceso de resolución, (ii) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de los recursos del Sublicenciante responsables, (iii) las acciones necesarias por parte del Licenciatario para respaldar el proceso de resolución, (iv) siempre que sea posible, las fechas planificadas para las acciones del Sublicenciante y (v) la fecha y hora de la próxima actualización de estado que realizará el Sublicenciante. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los próximos pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado. El SLA de Medidas correctivas sólo hace referencia a esa parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el mensaje en SAP ("Tiempo de procesamiento"). El Tiempo de procesamiento no incluye el tiempo durante el cual el mensaje tiene el estado "Acción del cliente" o "Solución propuesta por el Sublicenciante", en tanto que (a) el estado Acción del cliente significa que el mensaje de soporte se entregó al Licenciatario, y (b) el estado Solución propuesta por el Sublicenciante significa que el Sublicenciante proporcionó Medidas correctivas tal como se indica en este documento. El SLA de Medidas correctivas se considerará cumplido si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: el Sublicenciante propone una solución, un recurso o un plan de acción, o si el Licenciatario acepta reducir el nivel de prioridad del mensaje.

### 2.1.3 Requisitos previos y exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos previos. Los SLA sólo serán aplicables cuando cumplan con los siguientes requisitos previos para los mensajes de soporte: (i) en todos los casos, excepto para el Análisis de las causas principales del código personalizado de la Sección 2, los mensajes de soporte deben estar relacionados con versiones de Enterprise Support Solutions que SAP clasifique con el estado de "entrega no restringida"; (ii) debe ser el Sublicenciante quien envíe los mensajes de soporte en inglés a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con el procedimiento entonces vigente de SAP de inicio de sesión para el procesamiento de los mensajes de soporte, y dicho mensaje debe contener los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que reemplace a la Nota SAP 16018) para que el Sublicenciante tome las medidas necesarias para solucionar el error informado, (iii) los mensajes de soporte deben estar relacionados con una versión de un producto de Enterprise Support Solutions cubierta con Mantenimiento generalizado o Mantenimiento ampliado.

Para los mensajes de soporte de Prioridad 1, el Licenciatario debe cumplir con los siguientes requisitos previos adicionales: (a) se debe describir el problema y su impacto empresarial con suficientes detalles como para permitirle al Sublicenciante evaluar el problema; (b) el Licenciatario debe tener, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, una persona de contacto disponible para la comunicación con SAP en inglés, con el conocimiento y la capacitación suficientes como para ayudar en la resolución del mensaje de Prioridad 1, consistente con las obligaciones del Licenciatario que se deriven del presente; y (c) el Licenciatario debe asignar a una persona de contacto para abrir una conexión remota con el sistema y para proporcionar los datos de inicio de sesión necesarios a al Sublicenciante.

2.1.3.2 Exclusiones. Para SAP Enterprise Support en particular, los siguientes tipos de mensajes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLA: (i) los mensajes de soporte relacionados con una versión y/o funcionalidades de Enterprise Support Solutions desarrolladas específicamente para el Licenciatario (incluidas, sin limitación, aquellas desarrolladas por SAP Custom Development y/o filiales de SAP), a excepción del código personalizado creado con SAP development workbench; (ii) los mensajes de soporte relacionados con versiones de países que no sean parte de Enterprise Support Solutions y, en cambio, sean considerados add-ons, mejoras o modificaciones de socios, están expresamente excluidos incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por una empresa

asociada a SAP, (iii) la causa principal detrás de un mensaje de soporte no sea una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el mensaje de soporte sea una solicitud de consultoría.

**2.2 SAP Support Advisory Center.** Para los mensajes de Prioridad 1 y los Asuntos pendientes prioritarios directamente relacionados con Enterprise Support Solutions, El Sublicenciante pondrá a disposición una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP para el soporte de misiones críticas relacionadas con solicitudes (el "Support Advisory Center"). El Support Advisory Center realizará las siguientes tareas de soporte para misiones críticas: (i) soporte remoto para Asuntos pendientes prioritarios: El Support Advisory Center funcionará como un nivel de escalación adicional, que permitirá el análisis de causas principales las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la identificación de problemas; (ii) planificación de entrega del servicio de Controles de calidad continuos en colaboración con el TI del Licenciario, incluida la coordinación de la planificación y la entrega; (iii) entrega de un informe de SAP Enterprise Support a petición por año natural; (iv) certificación primaria remota del Center of Expertise del cliente de SAP a petición del Licenciario y (v) directrices en casos en que los Controles de calidad continuos (tal y como se definen en la Sección 2.3 a continuación), un plan de acción y/o las recomendaciones por escrito de SAP muestren un estado crítico (por ej. un informe en rojo del Control de calidad continuo) de Enterprise Support Solutions.

Como preparación para la entrega del Control de calidad continuo a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, la persona de contacto del Licenciario y el Sublicenciante en conjunto realizarán un servicio obligatorio de preparación ("Evaluación inicial") de Enterprise Support Solutions. La Evaluación inicial estará basada en los estándares y la documentación de SAP.

El SAP Support Advisory Center designado funcionará en inglés y estará disponible para la persona de contacto del Sublicenciante (como se define a continuación) o su representante autorizado, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana para las peticiones relacionadas con el soporte de misiones críticas. Los números de teléfono locales o globales disponibles se encuentran en la Nota SAP 560499.

El Support Advisory Center es el único responsable de las tareas relacionadas con el soporte de las misiones críticas mencionadas anteriormente, en la medida en que estas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalación de Enterprise Support Solutions.

**2.3 Control de calidad continuo.** En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de software SAP (como Activación productiva, actualización, migración o Asuntos pendientes prioritarios), el Sublicenciante proporcionará al menos un Control de calidad continuo (el "Control de calidad continuo" o "CQC") por año natural para cada Solución de software SAP.

El CQC consta de una o más Sesiones de servicio remoto manuales o automáticas. el Sublicenciante proporciona más controles de calidad continuos en casos en que SAP EarlyWatch Alert informe alertas vitales o cuando el Licenciario y SAP Advisory Center acuerden mutuamente que tal servicio es necesario para manejar un Asunto pendiente prioritario. Los detalles, tales como el tipo y las prioridades exactas de un CQC y las tareas del Sublicenciante y en cooperación con el Licenciario, se acordarán mutuamente entre ambas partes. Al final de un CQC, el Sublicenciante proporcionará al Licenciario un plan de acción y/o recomendaciones por escrito.

El Licenciario acepta que la totalidad o parte de las sesiones de CQC pueden ser proporcionadas por el Sublicenciante, SAP y/o un socio de SAP certificado que haga las veces de subcontratista y se base en los estándares y las metodologías de CQC de SAP. El Licenciario acepta proporcionar recursos adecuados, incluidos, entre otros, equipos, datos, información y personal adecuado y cooperador, para facilitar la entrega de los controles de calidad continuos presentados a continuación.

El Licenciario reconoce que la replanificación de los CQC se limita a un máximo de tres veces por año. La replanificación se debe llevar a cabo al menos 5 días laborales antes de la fecha de entrega planificada. Si el Licenciario no sigue las directrices, el Sublicenciante no se verá obligado a entregar los CQC anuales al Licenciario.

## **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support.**

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier sucesor de SAP Solution Manager Enterprise Edition proporcionado de aquí en más) estará sujeto al Contrato y únicamente se encontrará sujeto a SAP Enterprise Support para los siguientes propósitos: (i) entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para las Soluciones del Licenciario, incluidas la entrega e instalación de software y el mantenimiento tecnológico para Enterprise Support Solutions; y (ii) gestión de ciclo de vida de aplicaciones para las Soluciones del Licenciario y para otros componentes de software y activos de TI autorizados o adquiridos de otro modo por el Licenciario de terceros, siempre y cuando estos software, componentes de software y activos de TI de terceros se utilicen en conjunto con Enterprise Support Solutions y sean necesarios para completar los procesos empresariales del Licenciario, como se documenta en la documentación de la solución en SAP Solution Manager Enterprise Edition



("Activos admitidos adicionales"). Dicha gestión de ciclo de vida de aplicaciones se limita únicamente a los siguientes propósitos:

- implementación, configuración, pruebas, operaciones, mejoras continuas y diagnósticos
- gestión de incidentes (Service desk), gestión de problemas y gestión de solicitudes de modificación, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP CRM (Customer Resource Management, Administración de recursos de clientes) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administración, supervisión, informes y business intelligence, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. También se pueden realizar actividades de business intelligence siempre y cuando el Licenciatario autorice el software SAP de BI adecuado como parte de Enterprise Support Solutions.

Para la gestión de ciclo de vida de aplicaciones descrita anteriormente en la sección 2.4.1(ii), el Licenciatario no necesita una licencia de Paquete separada para SAP CRM. El Licenciatario debe poseer las licencias de Usuario con nombre adecuadas para utilizar SAP Solution Manager.

2.4.2 No se puede utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para fines que no sean aquellos establecidos anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Licenciatario no podrá utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios de CRM como planes de servicio, contratos, gestión de confirmación de servicios, excepto los escenarios de CRM que estén establecidos expresamente en la Sección 2.4.1; (ii) tipos de uso de SAP NetWeaver que no sean los establecidos anteriormente o (iii) la gestión de ciclo de vida de aplicaciones y, en particular, la gestión de incidentes (service desk), con excepción de las Soluciones del Licenciatario y los Activos admitidos adicionales y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de TI, incluidos, sin limitación, RH, Finanzas o Aprovisionamiento.

2.4.3 SAP, a su exclusiva discreción, puede actualizar de vez en cuando, en la dirección <http://service.sap.com/solutionmanager> de SAP Service Marketplace, los usos de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se encuentran en la Sección 2.4.

2.4.4 Sólo puede utilizarse SAP Solution Manager Enterprise Edition durante el período de vigencia de este Anexo por los Usuarios con nombre que haya autorizado el Licenciatario, sujetos a los derechos de licencia para el Software y exclusivamente para los propósitos de soporte relacionados con SAP del Licenciatario en favor de las operaciones empresariales internas del Licenciatario. El derecho para utilizar cualquier funcionalidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support distinta a aquellas enumeradas anteriormente está sujeto a un contrato por escrito diferente con el Sublicenciatario o SAP, aún si dichas funcionalidades estuvieran disponibles a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition o relacionadas con él. A pesar de la limitación anterior de los Usuarios con nombre, el Licenciatario podrá otorgar autorización a cualquiera de sus empleados para utilizar el autoservicio web de SAP Solution Manager Enterprise Edition, durante el plazo de vigencia de este Anexo, con el único propósito de crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte y la confirmación de los tickets relacionados directamente con las Soluciones del Licenciatario y los Activos admitidos adicionales.

2.4.5 El Licenciatario no debe ofrecer el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition como un servicio a terceros, incluso si dichos terceros tienen Software de SAP con licencia y Usuarios con nombre con licencia; siempre que los terceros autorizados a acceder al Software de SAP en virtud del Contrato puedan acceder a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente para fines de soporte relacionados con SAP, a favor de las operaciones empresariales internas del Licenciatario según y de conformidad con los términos de este Anexo.

### 3. Responsabilidades del Licenciatario.

**3.1 Gestión de programa SAP Enterprise Support.** Con el fin de recibir SAP Enterprise Support conforme al presente documento, el Licenciatario deberá designar una persona de contacto apta para la comunicación en inglés dentro de su Center of Expertise del cliente de SAP para Support Advisory Center (la "Persona de contacto") y deberá proporcionar la información de contacto (en especial, dirección de correo electrónico y número de teléfono) para poder comunicarse en cualquier momento con la Persona de contacto o el representante autorizado de dicha Persona de contacto. La Persona de contacto del Licenciatario deberá ser un representante autorizado por el Licenciatario con el poder para tomar las decisiones necesarias en lugar del Licenciatario o poner en práctica dichas decisiones sin una demora innecesaria.

**3.2 Otros requisitos.** Con el fin de recibir SAP Enterprise Support conforme al presente documento, el Licenciatario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- (i) Continuar pagando todas las Tarifas de Enterprise Support Service de conformidad con el Contrato y con este Anexo.
- (ii) Cumplir con sus demás obligaciones establecidas en el Contrato y en este Anexo.

(iii) Proporcionar y mantener un acceso remoto mediante un procedimiento técnico estándar definido por el Sublicenciante y conceder al Sublicenciante todas las autorizaciones necesarias, en particular, para el análisis remoto de los problemas, como parte de la gestión de mensajes. Dicho acceso remoto será concedido sin restricciones que tengan relación con la nacionalidad de los empleados del Sublicenciante que procesan los mensajes de soporte o con el país en el que se encuentren. El Licenciatario acepta que el hecho de no conceder acceso puede tener como consecuencia la demora en la gestión de mensajes y en el suministro de las correcciones, o puede hacer que el Sublicenciante sea incapaz de proporcionar la ayuda de una manera eficaz. También deben estar instalados los componentes de software necesarios para los servicios de soporte. Para obtener más detalles, consulte la Nota SAP 91488.

(iv) Establecer y mantener un Center of Expertise (COE) del cliente certificado por el Sublicenciante que cumpla con los requisitos especificados en la Sección 4 a continuación.

(v) Tener un sistema de Software SAP Solution Manager Enterprise Edition instalado, configurado y funcionando de manera productiva, con los últimos niveles de revisión para Basis, y los últimos support packages de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

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

(vii) Llevar a cabo la Evaluación inicial descrita en la Sección 2.2 e implementar todas las recomendaciones del Sublicenciante clasificadas como obligatorias.

(viii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y del Sublicenciante, y una conexión entre Enterprise Support Solutions y la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario. El Licenciatario deberá mantener la infraestructura de la solución y los procesos empresariales principales en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario para todos los Sistemas de producción y los sistemas conectados a los Sistemas de producción. El Licenciatario deberá documentar cualquier proyecto de implementación o de actualización en el sistema de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.

(ix) Para habilitar y activar completamente SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Licenciatario deberá cumplir con la documentación correspondiente.

(x) El Licenciatario acuerda mantener registros actuales y adecuados de todas las modificaciones y, de ser necesario, suministrarle inmediatamente dichos registros al Sublicenciante.

(xi) Enviar todos los mensajes de error a través de la infraestructura de soporte del Sublicenciante entonces vigente que el Sublicenciante puso a disposición de tanto en tanto mediante actualizaciones, nuevas versiones o add-ons.

(xii) Informar al Sublicenciante, sin demora innecesaria, de cualquier cambio en las instalaciones o en los Usuarios con nombre o cualquier otra información del Licenciatario que sea relevante respecto de Enterprise Support Solutions.

## 4. Customer Center of Expertise.

**4.1 Función del Center of Expertise del cliente.** Con el fin de aprovechar el pre potencial total que se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, es necesario que el Licenciatario establezca un Centro de conocimientos del cliente ("Center of Expertise del cliente", o "COE del cliente"). El Licenciatario designa al COE del cliente como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte del Sublicenciante. Como centro de conocimientos permanente, el COE del cliente ofrece al Licenciatario una implementación, innovación, operación y calidad eficaces de los procesos y sistemas empresariales relacionados con la Solución de Software SAP, con la metodología Run SAP que proporciona SAP como base (para obtener más información sobre la metodología Run SAP, visite <http://service.sap.com/runsap>). El COE del cliente debe cubrir todas las operaciones de los procesos empresariales principales. El Sublicenciante recomienda comenzar con la implementación del COE del cliente como un proyecto que se desarrolla en paralelo con los proyectos de implementación funcionales y técnicos.

**4.2 Funciones básicas del COE del cliente.** El COE del cliente debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- **Support desk:** La instalación y el funcionamiento de un support desk (servicio de soporte) con una cantidad suficiente de consultores de soporte para las plataformas de infraestructura/aplicación y las aplicaciones relacionadas, que funcione durante horas laborales locales normales (al menos 8 horas al día, 5 días a la semana, de lunes a viernes). El proceso de soporte y los conocimientos del Licenciatario se revisarán de forma conjunta en el marco del proceso de planificación de servicios y la auditoría de certificaciones.
- **Administración de contratos:** El procesamiento de contratos y licencias en conjunción con el Sublicenciante (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, procesamiento de órdenes de entrega, gestión de datos maestros y de instalación de usuarios).

- **Coordinación de solicitudes de innovación:** La recolección y la coordinación de las solicitudes de desarrollo, tanto por parte del Licenciatario como de cualquiera de sus empresas asociadas, siempre y cuando dichas empresas tengan derecho a utilizar Enterprise Support Solutions según el Contrato. Mediante esta función, el COE del cliente también puede tener la facultad de interactuar con el Sublicenciante para tomar todas las medidas y decisiones necesarias con el fin de evitar modificaciones innecesarias de Enterprise Support Solutions y garantizar que las modificaciones planificadas sean coherentes con la estrategia de versiones y software SAP.
- **Gestión de la información:** La distribución de la información (por ej. demostraciones internas, acontecimientos informativos y marketing) relacionada con Enterprise Support Solutions y el COE del cliente dentro de la organización del Licenciatario.
- **Planificación de CQC y otros servicios remotos:** El Licenciatario deberá participar regularmente en un proceso de planificación de servicios con el Sublicenciante. La planificación de servicios comienza durante la implementación inicial y continuará regularmente.

**4.3 Certificación del COE del cliente.** El Licenciatario debe establecer un COE del cliente certificado en el período que ocurra último de los siguientes: (i) dentro de los doce (12) meses posteriores a la Fecha efectiva o (ii) dentro de los seis (6) meses posteriores a que el Licenciatario haya comenzado a utilizar al menos una de las soluciones de Enterprise Support Solutions en modo productivo para operaciones empresariales normales. Para adquirir la certificación del COE del cliente principal entonces vigente o la recertificación, el COE del cliente se debe someter a un procedimiento de auditoría. La información detallada sobre el proceso y las condiciones para la certificación inicial y la recertificación, así como también la información sobre los niveles de certificación disponibles, se encuentra a su disposición en SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

- 5. Tarifas de Enterprise Support.** Las Tarifas de SAP Enterprise Support deben pagarse anualmente por adelantado y se especificarán en los Apéndices o los documentos de pedido del Contrato. Después del Período de vigencia base (definido en los apéndices o documentos de pedido correspondientes), cualquier limitación en los aumentos de las Tarifas de SAP Enterprise Support está sujeta al cumplimiento por parte del Licenciatario de los requisitos del COE del cliente especificados con anterioridad.

## 6. Terminación

6.1 Cualquiera de las partes puede terminar SAP Enterprise Support mediante una notificación por escrito enviada (i) 3 meses antes de la finalización del Período de vigencia base y (ii) a partir de entonces, 3 meses antes del comienzo del siguiente período de renovación. Cualquier terminación proporcionada de conformidad con lo anterior será efectiva al final del período de SAP Enterprise Support entonces vigente, durante el cual la notificación de terminación es recibida por la parte que corresponda. A pesar de lo antes mencionado, el Sublicenciante puede dar por terminado SAP Enterprise Support después de un mes del envío de una notificación por escrito sobre el incumplimiento por parte del Licenciatario del pago de las Tarifas de Enterprise Support.

6.2 Para evitar cualquier duda, la terminación de SAP Enterprise Support se aplicará estrictamente a todas las licencias sujetas al Contrato, sus apéndices, anexos, suplementos y documentos de pedido, y no se permitirá ninguna terminación parcial de SAP Enterprise Support o selección parcial de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario en relación con cualquier parte del Contrato, sus apéndices, anexos, suplementos, documentos de pedido o este Anexo.

- 7. Verificación.** Para verificar el cumplimiento de los términos de este Anexo, el Sublicenciante estará autorizado a supervisar periódicamente (al menos una vez al año y de conformidad con los procedimientos estándar del Sublicenciante) (i) la precisión de la información que proporcionó el Licenciatario y (ii) el uso por parte del Licenciatario de Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con los derechos y restricciones establecidos en la Sección 2.4.
- 8. Restablecimiento.** En caso de que el Licenciatario decida no iniciar SAP Enterprise Support el primer día del mes después de la entrega inicial de Enterprise Support Solutions, o SAP Enterprise Support haya terminado de otro modo de conformidad con la Sección 6 anterior o sea rechazado por el Licenciatario por un período de tiempo, y posteriormente sea solicitado o restablecido, el Licenciatario deberá pagar las Tarifas acumuladas de SAP Enterprise Support asociadas con tal período de tiempo más una tarifa de restablecimiento.

## 9. Otros términos y condiciones.

9.1 El Sublicenciante puede cambiar anualmente el alcance de SAP Enterprise Support que ofrece, en cualquier momento mediante una notificación por escrito con tres meses de antelación.

9.2 El Licenciatario confirma por medio del presente que obtuvo todas las licencias para las Soluciones del Licenciatario.



9.3 En caso de que el Licenciario tenga autorización para recibir uno o más servicios por año natural, (i) el Licenciario no podrá recibir dichos servicios en el primer año natural si la Fecha efectiva de este Anexo es posterior al día (30) del mes (Septiembre) y (ii) el Licenciario no podrá transferir un servicio al año siguiente si el Licenciario no ha utilizado dicho servicio.

9.4 SI NO SE UTILIZA SAP ENTERPRISE SUPPORT PROPORCIONADO POR EL SUBLICENCIANTE, ES POSIBLE QUE EL SUBLICENCIANTE NO PUEDA IDENTIFICAR Y ASISTIR EN LA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES QUE, A SU VEZ, PODRÍAN TENER COMO RESULTADO UN RENDIMIENTO INSACTIFACTORIO DEL SOFTWARE, DE CUYA RESPONSABILIDAD EL SUBLICENCIANTE Y SAP QUEDARÁN EXENTOS.

9.5 En caso de que el Sublicenciante autorice software de terceros para el Licenciario de conformidad con el Contrato, el Sublicenciante proporcionará SAP Enterprise Support a dicho software de terceros en la medida en que los terceros correspondientes hagan que dicho soporte esté disponible para el Sublicenciante. Es posible que el Licenciario deba actualizar sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir SAP Enterprise Support. Si el proveedor correspondiente ofrece una extensión de soporte para su producto, El Sublicenciante puede ofrecer dicha extensión de soporte de conformidad con un contrato por escrito por separado y por una tarifa adicional.

9.6 SAP Enterprise Support es suministrado de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones de software de SAP, tal y como se describe en <http://service.sap.com/releasestrategy>.

calendario actual.

### 9.7 Términos y condiciones

9.7.1 Los términos y condiciones del contrato SAP Enterprise Support deberán ser consultados en el siguiente link: [http://consultoriaorganizacional.com/documentos/SAP\\_Enterprise\\_Support.pdf](http://consultoriaorganizacional.com/documentos/SAP_Enterprise_Support.pdf)

Aceptado por:

**CONSULTORIA ORGANIZACIONAL S.A.S.**

Aceptado por:

**CLIENTE**

Firma: \_\_\_\_\_

**Nombre:**

**REPRESENTANTE LEGAL**

Fecha de firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Nombre:**

**REPRESENTANTE LEGAL**

Fecha de firma: \_\_\_\_\_