

## 15. Anexo 1 - Soporte del producto de SAP para grandes empresas

### ANEXO 1 - SOPORTE DEL PRODUCTO DE SAP PARA GRANDES EMPRESAS ("ANEXO") (SAP PRODUCT SUPPORT FOR LARGE ENTERPRISES)

Por este conducto el presente se anexa y reemplaza cualquier otro Anexo o disposición que se haya firmado o acordado con anterioridad al presente instrumento. En cada instancia en la cual las disposiciones del presente Anexo contradigan o sean inconsistentes con las disposiciones del Contrato, las disposiciones de este Anexo prevalecerán y regirán.

El presente Anexo rige las disposiciones de los servicios de Soporte brindados por SAP para ciertas empresas grandes conforme se define posteriormente en este instrumento ("Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas") para todo el software licenciado por el Cliente bajo el Contrato (referido en lo sucesivo conjuntamente como las "Soluciones PSLE"), excluyendo únicamente al software para el cual apliquen contratos de soporte especiales.

#### 1. Definiciones.

- 1.1. "Go-Live" marca el periodo en el tiempo a partir de que, después de la implementación de las Soluciones PSLE del Cliente o una Soporte para el licenciamiento de SAP de las Soluciones PSLE pueden ser usadas por el Cliente para procesar datos reales en modo de operación en vivo y para ejecutar negocios del Cliente, de conformidad con el Contrato.
- 1.2. "Valor Neto de la Licencia" se referirá a las cuotas de licencia no descontadas para las Soluciones PSLE licenciadas por el Cliente y las Afiliadas del Cliente menos todos los descuentos otorgados por SAP pero antes de aplicar cualquier crédito de migración.
- 1.3. "Solución del Cliente" se referirá a las Soluciones PSLE y a cualquier otro software licenciado por el Cliente a través terceras partes, siempre y cuando este software de terceras partes se opere en conjunción con las Soluciones PSLE.
- 1.4. "Sistema de Producción" se referirá al sistema SAP en vivo usado para las operaciones normales del negocio y en donde se graban los datos del Cliente.
- 1.5. "Solución(es) del Software de SAP" se referirá a un grupo de uno o múltiples Sistemas de Producción ejecutando las Soluciones del Cliente y enfocado en un aspecto funcional específico del negocio del Cliente. Se pueden encontrar detalles y ejemplos en el Marketplace de Servicio de SAP. (Como se especifica en la Nota 1324027 o cualquier Nota futura de SAP la cual remplace la Nota de SAP 1324027).
- 1.6. "Problemas Principales" se referirán a los problemas y/o fallas principales identificadas y priorizadas conjuntamente entre SAP y el Cliente de conformidad con los estándares de SAP los cuales (i) arriesguen el go-live de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto comercial significativo en el Sistema de Producción central del Cliente.
- 1.7 "Servicios de Soporte de SAP". Se refiere al Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas, SAP Enterprise Support o SAP Standard Support.



**2. Alcance del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas.** El Cliente puede solicitar y SAP proveerá, hasta tal grado en que SAP tenga disponibles generalmente estos servicios en el Territorio los servicios de Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas. El Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas actualmente incluye:

**Mejora Continua e Innovación:**

- Nuevas versiones de software de las Soluciones PSLE licenciadas, así como las herramientas y procedimientos para actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de corrección para reducir el esfuerzo de la implementación de correcciones individuales. Los Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones para adaptar la funcionalidad existente a cambios en los requerimientos legales y regulatorios.
- Para las versiones de las aplicaciones centrales del SAP Business Suite 7 (iniciando con 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 enviadas en 2008), SAP proporciona la funcionalidad ampliada e/o innovación a través de paquetes de ampliación o a través de otros medios conforme esté disponible. Durante el derecho de actualización principal para una versión de aplicación central de SAP, SAP puede proveer un paquete de ampliación u otra Soporte y Derecho de Actualización para el licenciamiento de SAP por año calendario.
- Actualizaciones de tecnología para dar soporte a los sistemas operativos y bases de datos de terceras partes.
- Código fuente ABAP disponible para las aplicaciones de software de SAP y módulos de función adicionalmente lanzados y soportados.
- La administración del cambio de software, como son los parámetros de configuración modificados o actualizaciones de las Soluciones PSLE, se soporta, actualmente a través de materiales de contenido e información, herramientas para copia de cliente y copia de entidad, y herramientas para comparación de personalización.
- SAP da acceso al Cliente para servicios de auto servicio como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, ayudando al Cliente para optimizar la gestión de la solución técnica de Soluciones PSLE seleccionados.
- Los lineamientos de configuración y contenido para todas las Soluciones PSLE son normalmente enviados por medio del SAP Solution Manager Edición Empresarial (ver también el estándar del producto SAP "Configuración Estándar de la Solución de Negocios de SAP").
- Las mejores prácticas del Software de SAP para la Administración del Sistema SAP y Operaciones de Soluciones de SAP para Soluciones PSLE.
- El contenido de la configuración y operación de SAP se soporta como partes integrales de las Soluciones PSLE.
- El contenido, las herramientas y las descripciones del proceso para la Gestión del Ciclo de Vida de SAP son parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial, las Soluciones PSLE y /o la documentación aplicable para las soluciones PSLE.

**Manejo de Mensajes:**

- Notas de SAP en el SAP Marketplace, documentando los errores del software y conteniendo información referente a la forma de remediar, evitar y evadir los errores. Las Notas de SAP pueden contener correcciones de código que los Clientes pueden implementar dentro de su sistema SAP. Las Notas de SAP también documentan problemas relacionados, preguntas del cliente y soluciones recomendadas (por ejemplo configuraciones personalizadas).



- Asistente de Nota de SAP – una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas para los componentes de SAP.
- Manejo global de mensaje por SAP para los problemas relacionados con las Soluciones PSLE (para mayor información refiérase a la Sección 2.1).
- Procedimientos de escalamiento global 24x7.

**Acceso al contenido de los Servicios:**

- El acceso al Contenido de los Servicios de SAP proporcionará al Cliente acceso a la metodología de servicios remotos. De esta manera SAP habilita al Cliente a desempeñar servicios de soporte proactivo para las Soluciones PSLE.

**Planeación del Mapa de Rutas del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas:**

- Hasta dos veces por año calendario, el Cliente y SAP realizarán una conferencia telefónica conjunta para por ejemplo intercambiar información acerca de los proyectos globales del Cliente actuales o planeados para implementar o actualizar las Soluciones PSLE, para revisar Problemas Principales y planes de mitigación de riesgos y para discutir tópicos de aseguramiento de calidad con respecto a las operaciones de punta a punta de y soporte para las Soluciones de Software SAP del Cliente, y para alinear generalmente en colaboración entre el Cliente y SAP en el área de actividades de soporte y la entrega de los servicio de Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas para las Soluciones de Software SAP del Cliente.
- El Cliente puede ponerse en contacto con el Gerente de Soporte Local de SAP para solicitar la calendarización de dicha conferencia telefónica.
- Si el Cliente y SAP están mutuamente de acuerdo, esta planeación también puede llevarse a cabo en el transcurso de una reunión en sitio en una ubicación mutuamente acordada.
- El Cliente reconoce que una planeación exitosa requiere del apoyo del Centro de Cliente de Experiencia del Cliente.

**SAP Solution Manager Edición Empresarial** (conforme se describe más adelante en la Sección 2.2):

**Otros Componentes, Metodologías, Contenido y Participación de la Comunidad:**

- Componentes y agentes de monitoreo para sistemas - para monitorear los recursos disponibles y recolectar la información del estatus del sistema de las Soluciones PSLE (por ejemplo Alerta EarlyWatch).
- Formatos de prueba pre-configurados y casos de prueba se entregan normalmente por medio del SAP Solution Manager Edición Empresarial. Adicionalmente el SAP Solution Manager Edición Empresarial ayuda en las actividades de pruebas del Cliente con funcionalidades que actualmente incluyen:
  - Administración de pruebas para las Soluciones PSLE mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte del SAP Solution Manager Edición Empresarial.
  - Gestión de Calidad para la administración de las "Puertas de Calidad" (Quality Gates)
  - Pruebas automáticas por medio de herramientas proporcionadas por SAP.
  - Herramientas suministradas por SAP para ayudar con la optimización del alcance de la prueba de regresión. Estas herramientas apoyan en la identificación de los procesos de negocios que son afectados por un cambio planeado en las Soluciones del Software de SAP y hacen recomendaciones para el alcance de la prueba
  - Componentes de Contenido y suplementarios diseñados para incrementar la eficiencia, como son: metodologías de implementación y procedimiento estándar, una Guía de



Implementación (IMG por sus siglas en inglés) y Conjuntos de Configuración Comercial BC por sus siglas en inglés).

- Acceso a los lineamientos por medio del Marketplace de Servicio de SAP, los cuales pueden incluir las mejores prácticas de implementación y operaciones, procesos y demás contenidos diseñados para ayudar a reducir costos y riesgos.
- Participación en la comunidad del cliente y partner de SAP por medio del Marketplace de Servicio de SAP para conocer acerca de las Mejores Prácticas Comerciales, ofrecimientos de servicio, etc.

## **2.1. Manejo Global de Mensaje.**

Cuando el Cliente reporta fallas, SAP da soporte al Cliente mediante el suministro de información referente a cómo solucionar, evitar o evadir los errores. El canal principal para dicho soporte será la infraestructura de soporte proporcionada por SAP. El Cliente puede enviar un mensaje de error en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución del mensaje pueden acceder al estatus de un mensaje enviado en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución del mensaje pueden ver el estatus de un mensaje enviado en cualquier momento.

En casos excepcionales, el Cliente también puede ponerse en contacto con SAP vía telefónica. Para dicho contacto (y conforme sea dispuesto) SAP requiere que el Cliente proporcione el acceso remoto como se especifica en la Sección 3.2 (iii).

SAP comenzará el mensaje manejándose sobre errores de prioridad muy alta (para una definición de prioridades, ver la Nota de SAP 67739) dentro de las 24 horas, los 7 días a la semana, a condición de que las siguientes condiciones de reúnan: (i) El reporte debe ser presentado en Inglés y (ii) El Cliente debe tener a la mano un empleado debidamente entrenado para hablar en inglés, de esta manera SAP y el Cliente se podrán comunicar si SAP asigna el mensaje con el problema a un centro de soporte exterior de SAP. Hasta que estas condiciones sean totalmente cubiertas, SAP puede estar en condiciones de no administrar el mensaje o continuar manejándose dicho mensaje.

## **2.2. SAP Solution Manager Edición Empresarial.**

2.2.1. SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier sucesor de SAP Solution Manager Enterprise Edition proporcionado a continuación) estarán sujetos al contrato y es únicamente para los siguientes propósitos bajo SAP PSLE: (i) entrega de PSLE SAP y servicios de apoyo para las Soluciones del Cliente como la distribución y la instalación de software y tecnología de derechos de actualización para las Soluciones PSLE; y (ii) la gestión del ciclo de vida de aplicaciones para las Soluciones del Cliente y para otros componentes de software y los activos de TI con licencia u obtenido por el Cliente a terceros siempre que dicho software de terceros, software y componentes de los activos de TI son operados en conjunto con las Soluciones PSLE y están obligados a completar los procesos de negocio del Cliente como se documenta en la documentación de la solución en el Solution Manager Enterprise Edition de SAP ("Activos admitidos adicionales"). Esta gestión del ciclo de vida de aplicación se limita únicamente a los siguientes propósitos:




- Implementación, configuración, pruebas, operaciones, la mejora continua y el diagnóstico.
- Gestión de incidentes (service desk), la gestión de problemas y gestión de solicitudes de cambio como activar utilizando tecnología SAP CRM integrado en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Administración, supervisión, presentación de informes y Business Intelligence como activar el uso de tecnología SAP NetWeaver integrado en SAP Solution Manager Enterprise Edition. La inteligencia de negocios también se puede realizar siempre y cuando el software de SAP BI adecuada está licenciado por el Cliente como parte de las soluciones PSLE.
- Para la gestión del ciclo de vida de aplicaciones como se describe en la Sección 2.2.1 (ii) anterior, el Cliente no requiere una licencia del paquete separado para SAP CRM. El Cliente conservará las licencias de usuario con nombre apropiado utilizar SAP Solution Manager.

2.2.2. SAP Solution Manager Enterprise Edition no puede ser utilizado para fines distintos de los indicados anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Cliente no podrá utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) los escenarios de CRM, tales como los planes de servicio, contratos, gestión de confirmación de servicio, excepto como escenarios de CRM se indican expresamente en el apartado 2.2.1; (ii) los tipos de uso de SAP NetWeaver distintos de los indicados anteriormente, o (iii) gestión del ciclo de vida de la aplicación y, en particular, la gestión de incidentes (service desk), excepto para las Soluciones del Cliente y activos admitidos adicionales y (iv) no compartidos de TI capacidades de servicios, incluyendo sin limitaciones, recursos humanos, finanzas o de adquisiciones.

2.2.3. SAP - a su exclusivo criterio - puede actualizar de vez en cuando en el SAP Service Marketplace bajo <http://service.sap.com/solutionmanager> los casos de uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition bajo esta Sección 2.2.

2.2.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition sólo se podrá utilizar durante la vigencia de este Programa por los Usuarios Nombrados con licencia por parte del cliente sujetos a derechos de licencia para el software y exclusivamente para fines de apoyo relacionados con SAP del Cliente en apoyo de las operaciones comerciales internas del Cliente. El derecho de uso de ninguna de las capacidades de SAP Solution Manager Enterprise Edition bajo SAP PSLE diferentes a los mencionados anteriormente está sujeto a un acuerdo por escrito con SAP, incluso si dichas capacidades son accesibles a través de o relacionados con SAP Solution Manager Enterprise Edition. No obstante, la limitación anterior de Usuarios Nombrados el Cliente tendrá derecho a permitir que ninguno de sus empleados a utilizar autoservicio web en la versión Enterprise Edition de SAP Solution Manager durante la vigencia de este Programa con la única finalidad de crear tickets de soporte, solicitar el estatus de ticket de soporte y confirmación directamente relacionada con las Soluciones del Cliente y activos admitidos adicionales.

2.2.5. En caso de terminar el PSLE de SAP y recibir SAP Standard Support, de conformidad con la sección 7, el uso por parte del Cliente de SAP Solution Manager Enterprise Edition bajo PSLE cesará. A partir de entonces, el uso por parte del Cliente de SAP Solution Manager





Enterprise Edition se registrará por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.

- 2.2.6. El uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition no pueden ser ofrecidas por el Cliente como un servicio a terceros, aun cuando dichos terceros han licenciados Software SAP y se licencia Usuarios Nombrados; proporcionado, terceros autorizados para acceder al Software SAP bajo el contrato puede tener acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente con fines de apoyo relacionados con SAP en apoyo de las operaciones comerciales internas del Cliente bajo y de acuerdo con los términos de este Anexo.

### **3. Responsabilidades del Cliente.**

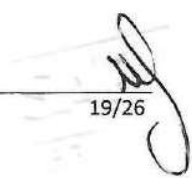
#### **3.1. Administración del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas.**

Con la finalidad de recibir el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas bajo el presente instrumento, el Cliente designará un contacto con dominio del idioma inglés calificado dentro de su Centro de Experiencia del Cliente de SAP (la "Persona de Contacto") y proporcionará los detalles del contacto (en particular la dirección de correo electrónico y número telefónico) mediante los cuales se puede contactar en cualquier momento a la Persona de Contacto o al representante autorizado de esta Persona de Contacto. La Persona de Contacto del Cliente será un representante autorizado por el Cliente facultado para tomar las decisiones necesarias por el Cliente o provocar tales decisiones sin retraso injustificado.

#### **3.2. Otros Requerimientos:**

Con la finalidad de recibir el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas bajo el presente instrumento, el Cliente deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- (i) Continuar pagando todas las Cuotas del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas conforme al Contrato.
- (ii) Cumplir con sus obligaciones bajo el Contrato y el presente Anexo.
- (iii) Proporcionar y mantener el acceso remoto por medio de un procedimiento técnico estándar conforme SAP lo defina y otorgar a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular para el análisis de problemas como parte del manejo del mensaje. Este acceso remoto será otorgado sin restricciones referentes a la nacionalidad de los empleados de SAP quienes procesan los mensajes de soporte o al país en el que estén localizados. El Cliente reconoce que el incumplimiento en el otorgamiento del acceso puede ocasionar retrasos en el manejo del mensaje y en el suministro de las correcciones, o puede impedir que SAP provea la ayuda de una forma eficiente.  
Los componentes del software necesarios deberán también instalarse para los servicios de soporte. Para mayores detalles, vea la Nota de SAP 91488.
- (iv) Establecer y mantener a un COE de Cliente certificado de SAP que cumpla con los requisitos especificados en la Sección 4 dentro de los doce meses siguientes a la Fecha de Inicio de la Vigencia de este Anexo.
- (v) Tener instalado, configurado y estar usando en productivo un sistema de Software SAP Solution Manager Edición Empresarial, con los últimos niveles de parches para Basis, ABAP, y los más recientes paquetes de soporte del SAP Solution Manager Edición Empresarial.



- (vi) Activar el SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas de Producción y transmitir los datos al sistema productivo de SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente. Vea la Nota de SAP 1257308 para información referente a la configuración de este servicio.
- (vii) Establecer una conexión entre la instalación del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente y SAP y una conexión entre las Soluciones de PSLE y la instalación del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente. El Cliente mantendrá el panorama de la solución en el sistema de Software del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente para todos los Sistemas de Producción y los sistemas conectados a los Sistemas de Producción. El Cliente mantendrá las Soluciones PSLE y los procesos centrales de negocios en el sistema del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente por lo menos para los Sistemas de Producción. El Cliente documentará cualquier proyecto de implementación o Soporte y Derechos de Actualización para el licenciamiento de SAP en el sistema del SAP Solution Manager Edición Empresarial del Cliente.
- (viii) Para habilitar y activar completamente las ampliaciones específicas del SAP Solution Manager Edición Empresarial para el SAP Solution Manager, el Cliente deberá apegarse a la documentación correspondiente.
- (ix) El Cliente está de acuerdo en mantener los registros adecuados y actuales de todas las modificaciones y, en caso de ser necesario para el suministro del Soporte del Producto SAP para Grandes Empresas, proporcionar oportunamente tales registros a SAP.
- (x) Enviar todos los mensajes de error por medio de la entonces vigente infraestructura de soporte de SAP conforme SAP la haga disponible ocasionalmente por medio de actualizaciones, modernizaciones o add-ons.
- (xi) Informar a SAP sin demora sobre cualquier cambio a las instalaciones y Usuarios Denominados del Cliente y sobre cualquier otra información relevante a las Soluciones PSLE.



## Centro de Experiencia del Cliente.

### 3.3. Papel del Centro de Experiencia del Cliente:

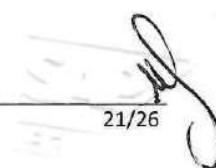
Con el fin de impulsar el completo valor potencial entregado como parte del Soporte del Producto SAP para Grandes Empresas, se requiere que el Cliente establezca un Centro de Experiencia del Cliente del ("Centro de Experiencia del Cliente" o "COE del Cliente" por sus siglas en inglés). El COE del Cliente es designado por el Cliente como un punto central de contacto para interacción con la organización de soporte de SAP. Como un centro permanente de experiencia, el COE del Cliente da soporte al Cliente para la eficiente implementación, innovación, operación y calidad de los procesos de negocios y sistemas relacionados con la Solución de Software de SAP. El COE del cliente debe cubrir todas las operaciones básicas de procesos de negocio. SAP recomienda comenzar la implementación del COE al cliente como un proyecto que se ejecuta en paralelo con los proyectos de implementación de técnicas y funcionales

El COE del Cliente deberá cubrir todas las operaciones del proceso de negocios central. SAP recomienda empezar la implementación del COE del Cliente como un proyecto que se ejecuta en paralelo con los proyectos de implementación funcional y técnica.

### 3.4. Funciones Básicas del COE del Cliente: El COE del Cliente debe realizar las siguientes funciones básicas:

- **Mesa de Soporte:** Configuración y operación de una mesa de soporte con un suficiente número de consultores de soporte para las plataformas de infraestructura/ aplicación y las aplicaciones relacionadas durante el horario hábil normal local (al menos 8 horas al día, 5 días (de lunes a viernes) por semana). El proceso y las habilidades de soporte del Cliente serán conjuntamente revisadas en el marco laboral del proceso de planeación del servicio y la auditoría de certificación.
- **Administración del Contrato:** El procesamiento del contrato y la licencia en conjunto con SAP (auditoría de la licencia, facturación de derechos de actualización, procesamiento de orden de liberación, usuario maestro y administración de los datos de instalación).
- **Coordinación de solicitudes de innovación:** Recopilación y coordinación de las solicitudes de desarrollo del Cliente y/o afiliadas siempre que estas afiliadas estén autorizadas para usar las Soluciones PSLE de SAP bajo el Contrato de Licencia de Usuario Final. En esta función el COE del Cliente también estará autorizado para funcionar como una interface hacia SAP para tomar todas las acciones y decisiones necesarias para evitar modificaciones innecesarias del Software de SAP y para asegurar que las modificaciones planeadas estén alineadas con la estrategia de software y lanzamiento de SAP. El COE del Cliente también coordinará las notificaciones de modificación y los requerimientos de revelación del Cliente.
- **Administración de la Información:** Distribución de la información (por ejemplo demostraciones internas, eventos de información y mercadotecnia) referente a las Soluciones PSLE y al COE del Cliente dentro de la organización del Cliente.
- **Planeación del Servicio:** El Cliente regularmente se dedica a un proceso de planeación con SAP. La planeación del servicio comienza durante la implementación inicial y posteriormente continuará regularmente.

### 3.5. Certificación del COE del Cliente:





Si el Cliente todavía no tiene un COE del Cliente certificado en la Fecha de Inicio de la Vigencia, el cliente deberá establecer un COE del Cliente certificado en lo último que ocurra: (i) dentro de los doce (12) meses después de la Fecha de Vigencia; o (ii) en un plazo de seis (6) meses después de la licencia se ha empezado a utilizar, al menos, una de las soluciones PSLE en modo directo para operaciones comerciales normales. Para obtener la entonces vigente certificación del COE o re-certificación por SAP, el COE del Cliente se someterá a un procedimiento de auditoría que cubre las funciones básicas (certificación primaria) así como una certificación avanzada. La información detallada sobre el proceso y las condiciones de certificación inicial y recertificación, están disponibles en:

<https://support.sap.com/support-programs-services/ccoe.html>

#### 4. Umbrales de Ingresos.

**4.1. El Cliente será candidato a recibir el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas** a partir de la fecha en la cual el Cliente informe a SAP por escrito acerca del cumplimiento de los dos de los siguientes criterios:

- (i) El acumulado del gasto anual general del Cliente y de todas las Afiliadas del Cliente sobre lo siguiente excede o es igual a USD \$7'000,000.00 (Siete millones de dólares 00/100 de los Estados Unidos de América) (el "Umbral de Derechos de Actualización"):
  - a. El Soporte Empresarial de SAP/ SAP Enterprise Support, en tanto que, para los propósitos de este párrafo, el gasto anual será considerado ser el producto del diecisiete por ciento (17%) por el Valor Neto de la Licencia, independientemente del entonces factor vigente del Enterprise Support de SAP.
  - b. Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas (actualmente el 17%) por el Valor Neto de la Licencia correspondiente.
  - c. Soporte Estándar SAP/ SAP Standard Support en tanto que, para los propósitos de este párrafo, el gasto anual será considerado ser el producto del diecisiete por ciento (17%) por el Valor Neto de la Licencia, independientemente del entonces factor vigente del Soporte Estándar SAP.
  - d. Derechos de actualización para el Software licenciado de Business Objects.
  - e. MaxAttention.

y

- (ii) El Valor Neto de la Licencia excede o es igual a USD \$40'000,000.00 (cuarenta millones de dólares 00/100 de los Estados Unidos de América) (el "Umbral de la Licencia").

**Elegibilidad Cuotas de SAP Cloud Services.** Si el Cliente tiene algún contrato o acuerdos para uno o más documentos de servicios SAP bajo demanda mencionadas aquí ("SAP Cloud Services") con SAP y / o con compañía afiliada de SAP AG registrada en el mismo país que SAP y el término SAP Cloud Services de cada acuerdo de este tipo, sea igual o superior a cinco (5) años, el Cliente podrá aplicar hasta un cuarenta por ciento (40%) de la cuota anual de SAP Cloud



Services del Cliente en virtud de cada acuerdo de este tipo hacia el cumplimiento de los umbrales de derechos de actualización establecido en el inciso (i) anterior.

4.2. Durante la vigencia del presente Anexo, el Cliente será responsable de determinar si aún reúne o excede el Umbral de Derecho de Actualización y/o el Umbral de la Licencia. A solicitud del Cliente, SAP asesorará al Cliente sobre esta determinación. Si el Cliente cae por debajo de alguno de estos Umbrales:

- (i) El Cliente informará a SAP sobre ello de manera inmediata.
- (ii) A partir del día en el que el Cliente haya caído por debajo del Umbral de Derechos de Actualización y/o el Umbral de la Licencia:
  - a) El factor del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas para las Soluciones PSLE del Cliente y de las Afiliadas del Cliente bajo los Apéndices adjuntos al Contrato se sustituye por un Factor del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas de 22% del año 2012 al año 2018 y a partir de ese momento el Factor entonces vigente del Enterprise Support de SAP de conformidad con la lista de precio de SAP aplica.
  - b) El alcance del soporte SAP se mantendrá conforme se define en la sección 2 anteriormente señalada.
  - c) El Factor del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas para cualquier compra adicional de licencias de software subsecuente que caiga por debajo del Umbral de Derechos de Actualización y/o el Umbral de Licencia será del 22% hasta el 2018; y de ahí en adelante el Factor entonces vigente del Enterprise Support de SAP de conformidad con la lista de precio de SAP entonces vigente.
- (iii) SAP ofrecerá al Cliente el Enterprise Support de SAP de conformidad con sus entonces vigentes términos. Si el Cliente acepta el ofrecimiento de SAP, lo siguiente aplicará:

Si el Cliente opta por el Enterprise Support de SAP, el Factor del Enterprise Support de SAP será de 22% en 2018, y el Factor de Enterprise Support de SAP para compras adicionales de software posteriores al cambio a Enterprise Support de SAP, será del 22% en 2018. En lo sucesivo el entonces Factor de Enterprise Support de SAP, de acuerdo a la lista de precios vigente en ese momento. Si el Cliente selecciona el Standard Support de SAP, dichos derechos de actualización, serán provistos de conformidad con los términos y condiciones entonces vigentes incluyendo sin limitación de precios. En cualquier caso, SAP y el Cliente deberán suscribir una modificación al contrato reflejando la opción que haya elegido el Cliente y las condiciones y términos vigentes de SAP.

Asimismo, en el caso que el Cliente notifique a SAP en el día o antes de caer debajo de los Umbrales de Derechos de Actualización y licenciamiento, que el Cliente está cambiando al Enterprise Support de SAP, luego entonces el Cliente estará autorizado para permanecer en el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas al Factor del 17% por el periodo hasta el cambio de Enterprise Support de SAP o el Standard Support de SAP es contractualmente formalizado con un periodo máximo de





90 días, después del cual los Factores mencionados en la sección 5.2 (a) deberán aplicar.

- 4.3. El Cliente no es elegible para el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas durante el periodo comprendido entre el cumplimiento con los criterios bajo la sección 5.1 y la fecha en la cual SAP reciba el aviso escrito de parte del Cliente referente a que el Cliente cumple con estos criterios; y (ii) durante el periodo comprendido entre la fecha en la cual el Cliente cae por debajo de los criterios bajo la sección 5.1 y la fecha en la cual el Cliente lo informe como corresponde, si la fecha de la notificación del Cliente es posterior a la fecha en la que el Cliente cae por debajo del criterio establecido bajo la sección 5.1.
- 4.4. El Cliente no recibirá reembolso alguno, incluyendo, pero no limitándose a, pagos de cuotas previamente realizados, por ejemplo cuotas pagadas por el Enterprise Support de SAP.
5. **Cuotas para el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas.** Las cuotas de Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas se pagarán anualmente por anticipado y se especificarán en los Apéndices del Contrato. Después de la vigencia inicial, las Cuotas del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas y cualquier limitación sobre incrementos están sujetos al cumplimiento del Cliente con los requerimientos del COE de Cliente anteriormente especificados.

## 6. Terminación.

- 6.1. El Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas puede ser terminado por cualquiera de las partes con una notificación por escrito de tres (3) meses (i) con anterioridad a la finalización del Periodo Inicial y (ii) posteriormente, antes del inicio del siguiente periodo de renovación. Cualquier terminación prevista de conformidad con lo anterior se hará efectiva al final del entonces vigente periodo de Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas durante el cual el aviso de terminación sea recibido por la parte respectiva. No obstante lo anterior, SAP puede terminar el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas después del aviso de un (1) mes por escrito del incumplimiento por parte del Cliente de pagar las cuotas del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas.
- 6.2. Sin perjuicio de los derechos del Cliente bajo la Sección 7.1, y en el entendido que el Cliente no está en incumplimiento de las obligaciones en virtud del contrato vigente correspondiente, el Cliente podrá seleccionar cualquiera de los siguientes tipos de soporte de SAP "SAP Enterprise Support" o "SAP Standard Support", de conformidad con las siguientes disposiciones.
- 6.2.1. "SAP Enterprise Support". El Cliente puede seleccionar el "SAP Enterprise Support" con tres (3) meses previo aviso por escrito a SAP ya sea (i) con respecto a todos los pedidos de apoyo que se encuentran únicamente en la forma de renovación de año calendario, antes del comienzo de cualquier mes calendario; o (ii) con respecto a todos los pedidos de apoyo que no son únicamente sobre una base de renovación año calendario, antes de cualquier mes aniversario de la fecha de renovación de dicha orden. Dicha selección se hará constar por el Cliente en la carta de notificación, y se dará por terminado el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas efectiva con el inicio del SAP Enterprise Support. Toda selección se aplicará a todas las soluciones PSLE, y deberá presentarse en los términos y condiciones vigentes en ese momento de SAP para SAP Enterprise Support.



incluyendo, sin limitación de precios. SAP y el Cliente deberá ejecutar una enmienda u otro documento al contrato vigente para confirmar la selección del Cliente y los términos y condiciones vigentes en ese momento de SAP.

6.2.2. "SAP Standard Support". El Cliente puede seleccionar el SAP Standard Support con tres ( 3 ) meses de aviso por escrito , ya sea ( i ) con respecto a todos los pedidos de apoyo que son únicamente de forma renovación año calendario, antes del inicio del período de renovación que sigue el Plazo Inicial que comenzado como de primer orden por parte del Cliente de Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas; o ( ii ) con respecto a todos los pedidos de apoyo que no son únicamente sobre una base renovación año calendario, antes del comienzo del primer período de renovación en cualquier año calendario que sigue al plazo inicial que se inició a partir de primer orden por parte del Cliente de SAP PSLE . Dicha selección se hará constar por el Cliente en la carta de notificación, y se dará por terminado el Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas con el inicio de SAP Standard Support. Toda selección se aplicará a todas las soluciones PSLE y deberá presentarse en los términos y condiciones vigentes en ese momento de SAP para SAP Standard Support, incluyendo, sin limitación de precios. SAP y el Cliente deberá ejecutar una enmienda u otro documento al contrato vigente a efecto de confirmar la selección del Cliente y los términos y condiciones vigentes en ese momento de SAP.

6.3. Para evitar dudas, la terminación del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas para empresas o la selección para matricularse en otro tipo de Derechos de Actualización de SAP por parte del Cliente con relación a la selección de los Servicios de Soporte bajo el contrato vigente aplicarán estrictamente a todos el Software licenciado en virtud del contrato, sus apéndices, anexos, adendas y otros documentos y cualquier terminación parcial del Soporte del Producto de SAP para las Grandes Empresas o selección parcial de cualquier de los tipos de Servicios de Soporte de SAP por el Cliente está estrictamente prohibido y no se permitirán con relación a cualquier parte del contrato, sus anexos, apéndices, adendas solicitudes de pedido o este Anexo.

**7. Verificación.** Para asegurar el cumplimiento con los términos del presente Anexo, SAP estará autorizado a monitorear periódicamente (cuando menos una vez al año y de conformidad con los procedimientos estándar de SAP) (i) si el Cliente sigue siendo candidato para recibir el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas; (ii) la exactitud de la información proporcionada por el Cliente; y (iii) el uso del Solution Manager Edición Empresarial por parte del Cliente de conformidad con los derechos y restricciones estipulados en el presente Anexo. Si en cualquier momento durante la vigencia de este Anexo SAP determina que el Cliente ha caído por debajo del Umbral de Derechos de Actualización o del Umbral de la Licencia definidos anteriormente, se aplica la Sección 5 correspondientemente.

**8. Reinstalación.** En caso que el Cliente elija no comenzar con el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas desde el primer día del mes siguiente a la entrega inicial de las Soluciones PSLE, o el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas sea por algún motivo dado por terminado de conformidad con la Sección 7.1 sin ejercer los derechos contenidos bajo la Sección 7.2 o declinado por el Cliente por algún periodo de tiempo, y se solicita o reinstala posteriormente, SAP facturará al Cliente el acumulado de las Cuotas del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas asociadas a tal periodo de tiempo más una cuota de reinstalación.



## 9. Otros Términos y Condiciones

- 9.1. SAP puede cambiar el alcance del Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas ocasionalmente mediante el aviso escrito con tres meses de anticipación.
- 9.2. El Cliente por este medio confirma, que ha obtenido todas las licencias para las Soluciones del Cliente.
- 9.3. **EL INCUMPLIMIENTO A UTILIZAR EL SOPORTE DEL PRODUCTO DE SAP PARA GRANDES EMPRESAS OTORGADO POR SAP PUEDE IMPEDIR QUE SAP SEA CAPAZ DE IDENTIFICAR Y ASESORAR EN LA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES LOS CUALES, EN SU MOMENTO, PUEDEN DAR COMO RESULTADO UN DESEMPEÑO INSATISFACTORIO DEL SOFTWARE PARA LO CUAL SAP NO PUEDE SER SUJETO DE RESPONSABILIDAD.**
- 9.4. En caso que SAP licencie software de terceras partes al Cliente bajo el Contrato, SAP proporcionará el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas sobre dicho software de terceras partes hasta el grado en que los servicios de las respectivas terceras partes pongan el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas a disposición de SAP. Se le puede requerir al Cliente que actualice a versiones más recientes sus sistemas operativos y bases de datos para recibir el Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas. Si el respectivo proveedor ofrece una extensión de soporte para su producto, SAP puede ofrecer tal extensión de soporte bajo un acuerdo escrito por separado a una cuota adicional.
- 9.5. El Soporte del Producto de SAP para Grandes Empresas se proporciona de conformidad con las fases vigentes de las versiones del software de SAP conforme se establece en:  
<https://support.sap.com/release-upgrade-maintenance/release-strategy/release.html>

Atentamente,

**Fernando Guerrero Martínez**  
APODERADO  
**SAP México S.A. de C.V.**