

ANEXO DO SAP STANDARD SUPPORT ("Anexo")

Em cada aspecto contraditório ou inconsistente entre as disposições deste Anexo e do Contrato, incluindo apêndices, documentos, Formulários de Pedido ou outros documentos anexados ou incorporados por referência ao Contrato, as disposições deste Anexo deverão prevalecer e reger.

Este Anexo regula a prestação de serviços de suporte pela SAP, definido detalhadamente neste documento ("SAP Standard Support"), para todo software licenciado pela Licenciada nos termos do Contrato (doravante designado coletivamente por "Soluções de Suporte Standard"), excluindo o software ao qual se aplicam exclusivamente contratos de suporte especiais.

1. DEFINIÇÕES

1.1 "Sistema de Produção" significa um sistema de produção da SAP usado para realizar transações comerciais internas da Licenciada, no qual são gravados os dados da Licenciada.

1.2 "Sessão de Serviço" significa uma sequência de atividades e tarefas de suporte executadas de local remoto para recolher informações adicionais, por consulta ou análise de um Sistema de Produção, tendo como resultado uma lista de recomendações. Uma Sessão de Serviço pode ser executada manualmente como self-service ou totalmente automatizada.

1.3 "Site do Atendimento ao Cliente da SAP" significa o site de suporte ao cliente da SAP disponível em <http://support.sap.com/>.

2. ESCOPO DO SAP STANDARD SUPPORT

A Licenciada poderá solicitar, e a SAP deverá fornecer, nas mesmas condições nas quais a SAP disponibiliza em geral os serviços no Território, os serviços SAP Standard Support. O serviço SAP Standard Support atualmente abrange:

Melhoria e inovação contínuas

- Novas versões de software das Soluções de Suporte Standard licenciadas, assim como ferramentas e procedimentos para upgrades.
- Pacotes de Correção (*Support Packages*) para reduzir o esforço de implementação de correções individuais. Os pacotes de correção (*Support Packages*) também podem conter correções de adaptação da funcionalidade existente às alterações nos requisitos legais e regulatórios.
- Para versões de aplicativos centrais do SAP Business Suite 7 (a partir do SAP ERP 6.0 e com versões do SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 e SAP PLM 7.0 entregues em 2008), a SAP poderá fornecer funcionalidades e/ou inovações ampliadas por meio de pacotes de melhorias ou outros meios disponíveis. Durante a manutenção base (*mainstream maintenance*) de uma versão de aplicativo central da SAP, a prática atual da SAP consiste em fornecer um pacote de melhorias ou outra atualização por ano civil.
- Atualizações tecnológicas para suportar sistemas operacionais e bancos de dados de terceiros.
- Código-fonte ABAP disponível para aplicações de Software da SAP e módulos de função suportados e liberados adicionalmente.
- O gerenciamento de modificações de software, como definições de configuração modificadas ou upgrades de Soluções de Suporte Standard, é suportado atualmente, por exemplo, por meio de conteúdo, ferramentas e material informativo.

Tratamento de Incidentes

- As Notas SAP disponíveis no Site de Suporte ao Cliente da SAP documentam defeitos de software e contêm informações de como corrigir, evitar e contornar os erros. As SAP Notes podem conter correções de códigos que as licenciadas podem implementar em seu sistema da SAP. As SAP Notes documentam inclusive problemas relacionados, dúvidas da licenciada e soluções recomendadas (por exemplo, configurações para personalização).

- SAP Note Assistant – uma ferramenta para instalar correções e melhorias específicas em componentes da SAP.
- Processamento global de incidentes pela SAP para problemas relacionados às Soluções de Suporte Standard. Se a Licenciada reportar defeitos, a SAP oferecerá suporte, informando como corrigir, evitar ou contornar os erros. O principal canal para esse tipo de suporte será a infraestrutura de suporte disponibilizada pela SAP. A Licenciada poderá enviar um incidente a qualquer momento. Todas as pessoas envolvidas no processo de resolução do incidente poderão acessar o status do incidente a qualquer momento. Em casos excepcionais, a Licenciada também poderá contatar a SAP por telefone. Os detalhes para contato são fornecidos na SAP Note 560499. Para esse tipo de contato (e quando fornecido de outro modo), a SAP necessita de acesso remoto disponibilizado pela Licenciada nos termos especificados na Cláusula 3.2 (iii). A SAP começará o tratamento de incidentes com prioridade muito alta (para obter uma definição das prioridades, consulte a nota 67739) em 24 horas, 7 dias por semana, desde que as seguintes condições sejam satisfeitas: (a) o incidente deve ser reportado em inglês e (b) a Licenciada deve disponibilizar um funcionário fluente em inglês de modo a viabilizar a comunicação entre a Licenciada e a SAP, caso a SAP atribua a mensagem de incidente a um centro de suporte estrangeiro da SAP. Se uma ou ambas as condições acima não forem satisfeitas, a SAP poderá não conseguir iniciar o processamento do incidente ou continuar o processamento até que as condições sejam atendidas.
- Procedimentos globais de escalonamento 24x7.

Serviços Remotos

- O SAP Standard Support inclui atualmente a escolha de um dos seguintes serviços remotos por instalação operacional e por ano civil:
 - Um GoingLive Check, por exemplo, no caso de o cliente decidir implementar software da SAP novo e utilizá-lo de forma produtiva
 - Um SAP GoingLive Upgrade Check para um upgrade para uma versão superior; ou
 - Um GoingLive OS/DB Migration Check. Esse serviço OS/DB Migration Check auxilia a Licenciada a preparar a migração de um sistema operacional ou banco de dados. A migração é de responsabilidade da Licenciada.
- No caso de alertas vitais reportados pelo SAP EarlyWatch® Alert, poderão ser realizados até dois (2) SAP EarlyWatch® Checks por ano civil para um sistema produtivo, se necessário.
- Um serviço pode consistir em uma ou mais Sessões de Serviço.
- Para atender a uma data de entrega desejada de um serviço remoto, o serviço remoto deverá ser solicitado pelo menos com dois meses de antecedência da data de entrega desejada do serviço remoto. O direito a serviços remotos só existe para uma instalação específica e não pode ser transferido para outras instalações.
- Mais informações e detalhes sobre cada serviço remoto estão disponíveis no Site de Atendimento ao Cliente da SAP em <http://support.sap.com/standardsupport>.

SAP Solution Manager, Edição Empresarial no Suporte Standard

- O uso do SAP Solution Manager, edição empresarial (e de qualquer sucessor do SAP Solution Manager, edição empresarial fornecido de acordo com este documento) deverá estar sujeito ao Contrato e destina-se às seguintes finalidades somente no SAP Standard Support: (i) entrega do SAP Standard Support, incluindo entrega e instalação, upgrade e manutenção das Soluções de Suporte Standard e (ii) reativação do suporte mediante solicitação da Licenciada, incluindo, sem limitação, a aplicação de correções (por exemplo, patches, notas etc.) e análise de causa raiz para Soluções de Suporte Standard e (iii) gerenciamento de Soluções de Suporte Standard (incluindo o gerenciamento da integração, se disponível, das Soluções de Suporte Standard com Serviços SAP Cloud) usando somente os cenários definidos nos direitos de uso no Site de Atendimento ao Cliente da SAP <http://support.sap.com/>.
- A SAP, a seu exclusivo critério, pode atualizar de tempos em tempos, no Site de Atendimento ao Cliente da SAP, em <http://support.sap.com/solutionmanager>, os casos de utilização do SAP Solution Manager, edição empresarial incluídos no SAP Standard Support.
- O SAP Solution Manager, edição empresarial, só poderá ser usado para o SAP Standard Support durante a vigência deste Anexo, sujeito aos direitos licenciados para o Software e exclusivamente para o suporte

da SAP às operações de negócios internas da Licenciada. O direito de uso de qualquer funcionalidade do SAP Solution Manager, edição empresarial, no SAP Standard Support, além do uso nas condições anteriormente especificadas, fica sujeito a um contrato formalizado em separado com a SAP, mesmo as funcionalidades podendo ser acessadas por meio do ou relacionadas ao SAP Solution Manager, edição empresarial. O SAP Solution Manager explicitamente não deverá ser usado para aplicativos de terceiros não licenciados via SAP ou outro componente ou ativo de TI operado em conjunto com o software licenciado pela SAP.

- Caso a Licenciada rescinda o SAP Standard Support e receba o SAP Enterprise Support, em conformidade com a Cláusula 6, a utilização por parte da Licenciada do SAP Solution Manager, Edição Empresarial será regulada pelos termos e condições do Anexo do SAP Enterprise Support.
- A Licenciada fica autorizada a usar os bancos de dados SAP especificados no Site de Suporte ao Cliente da SAP disponibilizados em geral a todas as licenciadas da SAP juntamente com o SAP Solution Manager. Essa licença de tempo de execução fica limitada ao uso do banco de dados relevante como base do SAP Solution Manager, e limitado aos termos deste Anexo.

Outros componentes, conteúdo e participação da comunidade

- Componentes e agentes de monitorização de sistemas para monitorar os recursos disponíveis e reunir informações sobre o status do sistema das soluções de suporte standard (por exemplo, SAP EarlyWatch Alert).
- Integração administrativa de sistemas distribuídos pelo SAP Solution Manager, edição empresarial para os propósitos do SAP EarlyWatch Alert
- Conteúdo e ferramentas complementares projetados para ajudar a aumentar a eficiência, especialmente nas implementações.
- Acesso a diretrizes pelo Site de Atendimento ao Cliente da SAP, que podem incluir processos de implementação e operação e conteúdo concebido para ajudar a reduzir custos e riscos.
- Participação na comunidade de clientes e parceiros da SAP (pelo Site de Atendimento ao Cliente da SAP), que fornece informações sobre as melhores práticas de negócios, ofertas de serviços etc.

3. RESPONSABILIDADES DA LICENCIADA

3.1 SAP Standard Support Program Management

Para receber o SAP Standard Support aqui descrito, a Licenciada deverá indicar uma pessoa que fale inglês em seu SAP Customer Center of Expertise ("Customer COE") (a "Pessoa de Contato") e deverá fornecer informações de contato (em particular, o endereço de e-mail e o número de telefone) por meio das quais a pessoa de contato ou o respectivo representante autorizado poderá ser contatada(o) a qualquer momento. A Pessoa de Contato da Licenciada deverá ser o representante autorizado pela Licenciada a tomar as decisões necessárias para a Licenciada ou viabilizá-las com rapidez.

3.2 Outros requisitos

A Licenciada deve ainda cumprir os seguintes requisitos:

- (i) Continuar pagando todas as Taxas de Standard Support, de acordo com o Contrato e este Anexo.
- (ii) Cumprir suas obrigações nos termos do Contrato e deste Anexo.
- (iii) Fornecer e manter acesso remoto por meio de procedimento técnico padrão definido pela SAP, e conceder à SAP todas as autorizações necessárias, em especial para análise remota de problemas como parte do tratamento de incidentes. O acesso remoto deverá ser concedido sem restrições à nacionalidade dos funcionários da SAP que processam os incidentes e ao país em que estão alocados. A Licenciada reconhece que a não concessão de acesso poderá gerar atrasos no processamento do incidente e no fornecimento de correções ou impossibilitar a SAP de prestar a devida ajuda. Os componentes de software necessários também devem estar instalados para serviços de suporte. Para obter mais detalhes, consulte a SAP Note 91488.
- (iv) Estabelecer e manter um Customer COE certificado pela SAP cumprindo os requisitos especificados na Cláusula 4.
- (v) Ter instalado, configurado e estar usando de maneira produtiva um sistema de Software do SAP Solution Manager, edição empresarial, com os níveis de patch mais recentes para Base, assim como os pacotes de suporte mais recentes do SAP Solution Manager, edição empresarial.

- (vi) Ativar o SAP EarlyWatch Alert para os Sistemas de Produção e transmitir dados para o sistema produtivo do SAP Solution Manager, edição empresarial, da Licenciada. Veja a Nota SAP 1257308 para obter informações sobre a configuração deste serviço.
- (vii) Estabelecer uma conexão entre a instalação do SAP Solution Manager Enterprise, edição empresarial da Licenciada e a SAP e uma conexão entre as Soluções de Suporte Standard e a instalação do SAP Solution Manager, edição empresarial da Licenciada.
- (viii) A Licenciada deverá manter os processos empresariais centrais e o cenário da solução no sistema do SAP Solution Manager, edição empresarial, da Licenciada pelo menos para os sistemas produtivos e sistemas conectados aos sistemas produtivos. A Licenciada deverá documentar todo projeto de implementação ou de upgrade no sistema do SAP Solution Manager, edição empresarial, da Licenciada.
- (ix) Para habilitar e ativar totalmente o SAP Solution Manager, edição empresarial, a Licenciada deverá seguir a documentação aplicável.
- (x) A Licenciada aceita manter registros adequados e atualizados de todas as alterações e, se necessário, fornecer prontamente esses registros à SAP.
- (xi) Enviar todos incidentes pela infraestrutura de suporte da SAP então vigente e disponibilizada periodicamente pela SAP por meio de atualizações, upgrades ou complementos.
- (xii) Informar imediatamente a SAP sobre quaisquer alterações nas instalações da Licenciada e sobre todas as outras informações relevantes para as Soluções de Suporte Standard.

4. CUSTOMER CENTER OF EXPERTISE

4.1 Função do Customer COE

O Customer COE é designado pela Licenciada como ponto central de contato para interação com a organização de suporte da SAP. A SAP recomenda iniciar a implementação do Customer COE como projeto executado em paralelo aos projetos de implementação técnica e funcional.

4.2 Funções Básicas do Customer COE

O Customer COE deve cumprir as seguintes funções básicas:

- Support Desk: configuração e operação de uma central de suporte com número suficiente de consultores de infraestrutura/plataformas de aplicação e respectivas aplicações, durante o horário habitual de trabalho local (pelo menos, 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana (de segunda a sexta-feira)). O processo de suporte e as qualificações da Licenciada serão analisados em conjunto na estrutura da auditoria de certificação.
- Administração de contratos: processamento de contratos e licenças juntamente com a SAP (auditoria de licenças, faturamento de manutenção, processamento de pedido de liberação, gerenciamento de dados de instalação e cadastro de usuário).
- Coordenação de solicitações de inovação: coleta e coordenação de solicitações de desenvolvimento da Licenciada e/ou de empresas afiliadas desde que tais afiliadas estejam capacitadas a utilizar as Soluções de Suporte Standard nos termos do Contrato. Nessa função, o Customer COE também deve estar apto a funcionar como interface com a SAP para adoção de medidas e tomada de decisões necessárias para evitar modificações desnecessárias das Soluções de Suporte Standard e garantir o alinhamento das modificações planejadas com o software da SAP e a estratégia de lançamento. O Customer COE deve também coordenar a notificação de modificação e as exigências de divulgação da Licenciada.
- Gerenciamento de informações: distribuição de informações (por exemplo, demonstrações internas, eventos de informação e marketing) sobre as Soluções de Suporte Standard e o Customer CoE dentro da organização da Licenciada.
- Planejamento de Serviço Remoto: coordenação da entrega do serviço remoto com a SAP.

4.3 Certificação do Customer COE

Se a Licenciada ainda não tiver um Customer COE certificado na Data de Início de Vigência, a Licenciada deverá estabelecer um Customer COE certificado mediante a ocorrência do último de um dos seguintes itens: (i) dentro de 12 (doze) meses a contar da Data de Início de Vigência; ou (ii) dentro de 6 (seis) meses a contar do começo, por parte da Licenciada, da utilização de pelo menos uma das Soluções de Suporte Standard no modo operante para operações empresariais normais. Para obter a certificação Customer COE primária então vigente ou a recertificação da SAP, o Customer COE será submetido a procedimento de

auditoria. Informações detalhadas sobre certificação inicial, processo e condições de recertificação, bem como informações sobre níveis de certificação disponíveis, estão disponíveis no Site de Atendimento ao Cliente da SAP em <http://support.sap.com/ccoe>.

5. TAXAS DO SAP STANDARD SUPPORT

As taxas do SAP Standard Support deverão ser pagas anual e antecipadamente e especificadas em apêndices ou Formulários de Pedido nos termos do Contrato.

6. RESCISÃO

6.1 Qualquer uma das partes poderá rescindir o SAP Standard Support notificando a outra parte por escrito 3 (três) meses (i) antes do final do Período Inicial e, (ii) a partir de então, antes do início do período de renovação seguinte. Qualquer rescisão ocorrida de acordo com o descrito acima entrará em vigor no final do período do SAP Standard Support válido no momento, durante o qual a notificação de rescisão será recebida pela respectiva parte. Não obstante a desistência, a SAP poderá terminar o SAP Standard Support após notificação prévia por escrito de 1 (um) mês da falha da Licenciada em pagar as taxas do Standard Support.

6.2 Não obstante os direitos da Licenciada incluídos na Cláusula 6.1, e desde que a Licenciada não esteja inadimplente em relação a quaisquer obrigações incluídas no Contrato, a Licenciada poderá selecionar o SAP Enterprise Support com notificação prévia de 3 (três) meses para a SAP seja (a) em relação a todas as ordens de suporte que ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente ao início de qualquer mês do calendário ou (b) em relação a todas as ordens de suporte que não ocorram exclusivamente em termos de renovação a cada ano civil, anteriormente a qualquer aniversário mensal da data de renovação de tal ordem. Essa opção deverá ser informada com antecedência e por escrito pela Licenciada, e rescindir o SAP Standard Support a partir do início do SAP Enterprise Support. Qualquer seleção deverá se aplicar a todas as soluções de suporte standard e deverá constar nos termos e condições da SAP em vigor no momento para o SAP Enterprise Support, incluindo sem limitação a determinação de preço. A SAP e a Licenciada deverão firmar um aditivo ou outro documento para o Contrato, registrando a opção da Licenciada e os termos e condições da SAP então vigentes.

6.3 Para evitar qualquer dúvida, a rescisão do SAP Standard Support ou a opção de receber outro tipo de Serviço de Suporte da SAP pela Licenciada nos termos das disposições de opção de Serviços de Suporte deste Contrato aplica-se estritamente a todas as licenças nos termos do Contrato, de seus apêndices, anexos, adendos e documentos de pedido, sendo proibida qualquer rescisão parcial do SAP Standard Support ou opção parcial do SAP Standard Support pela Licenciada em relação a qualquer parte do Contrato, de seus apêndices, anexos, adendos, documentos de pedido ou este Anexo.

7. VERIFICAÇÃO

Para verificar o cumprimento dos termos deste Anexo, a SAP terá o direito de monitorar periodicamente (pelo menos, uma vez por ano e de acordo com os procedimentos padrão da SAP) (i) a exatidão das informações fornecidas pela Licenciada e (ii) a utilização por parte da Licenciada do SAP Solution Manager, edição empresarial, de acordo com os direitos e restrições definidos neste Anexo.

8. RESTABELECIMENTO DO SUPORTE

Caso a Licenciada opte por não iniciar o SAP Standard Support no primeiro dia do mês a seguir à entrega inicial das Soluções de Suporte Standard, ou se o SAP Standard Support for rescindido de acordo com a Cláusula 6.1 acima, sem exercer os direitos nos termos da Cláusula 6.2, ou recusado pela Licenciada por um determinado período de tempo e subsequentemente solicitado ou restabelecido, a SAP irá faturar à Licenciada as taxas acumuladas do SAP Standard Support associadas a esse período de tempo, mais uma taxa de restabelecimento.

9. OUTROS TERMOS E CONDIÇÕES

9.1 O escopo do SAP Standard Support oferecido pela SAP pode ser modificado anualmente pela SAP a qualquer momento, com notificação por escrito e com três meses de antecedência.

9.2 A Licenciada confirma, por meio deste, que obteve todas as licenças aplicáveis para as Soluções Standard Support.

9.3 9.3 No caso de a Licenciada ter direito a receber um ou vários serviços por ano civil, (i) a Licenciada não terá direito a receber esses serviços no primeiro ano civil, se a Data de Início de Vigência deste Anexo for posterior a 30 de setembro e (ii) a Licenciada não terá direito a transferir um serviço remoto para o ano seguinte, caso a Licenciada não tenha utilizado esse serviço remoto.

9.4 A NÃO UTILIZAÇÃO DO SAP STANDARD SUPPORT FORNECIDO PELA SAP PODE IMPEDIR A SAP DE IDENTIFICAR E AJUDAR A CORRIGIR POTENCIAIS PROBLEMAS, O QUE, POR SUA VEZ, PODERÁ RESULTAR EM DESEMPENHO INSATISFATÓRIO DO SOFTWARE, PELO QUAL A SAP NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA.

9.5 Se a SAP licenciar um software de terceiros para a Licenciada nos termos do Contrato, a SAP fornecerá o SAP Standard Support para o referido software de terceiros se o referido terceiro disponibilizar o suporte à SAP. A Licenciada poderá ser solicitada a fazer um upgrade para versões mais recentes de seus sistemas operacionais e bancos de dados para receber o SAP Standard Support. Se o respectivo fornecedor oferecer uma ampliação de suporte para seu produto, a SAP poderá fornecer essa ampliação de suporte mediante um contrato por escrito separado, por uma taxa adicional. Se o fornecedor não prestar mais os serviços de suporte exigidos pela SAP, a SAP terá o direito de fornecer uma notificação razoável com pelo menos três meses da data de início de vigência no final de um trimestre do ano sobre a rescisão extraordinária e parcial da relação contratual para suporte ao software de terceiros em questão.

9.6 As partes concordam com os termos do Contrato de Processamento de Dados Pessoais do SAP Support and Professional Services ("DPA") encontrado em <https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services> se aplica somente ao Support Services e a outros serviços profissionais que a SAP venha a fornecer à Licenciada.

9.7 O SAP Standard Support será fornecido de acordo com as fases atuais de manutenção de versões de software licenciado pela SAP nos termos especificados em <http://support.sap.com/releasestrategy>.