



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

FFM-017-19

**CONTRATO DE SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP (SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, NACIONAL FINANCIERA, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, COMO FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL FIDEICOMISO", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. SILVERIO GERARDO TOVAR LARREA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA "SAP MÉXICO", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA POR EL C. CHRISTIAN PAREDES GONZÁLEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO GENERAL, Y A AMBAS PARTES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

### DECLARACIONES

**I.- "EL FIDEICOMISO" declara a través de apoderado general:**

**I.1.-** Que su representada se constituyó de acuerdo con las leyes de su creación, de fecha 24 de abril de 1934, como consta en la escritura pública número 13,672 de fecha 30 de junio de 1934, otorgada ante la fe del Licenciado Carlos Garciadiego, entonces Notario Público número 41 del Distrito Federal, inscrita en la Sección Comercio, del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la hoy Ciudad de México, bajo el número 135, a fojas 59, volumen 91, libro tercero, cuyo objeto social es, entre otras actividades, actuar como Fiduciaria del Gobierno Federal, de sus dependencias y entidades.

**I.2.-** Que, por acuerdo emitido por el Ejecutivo Federal en fecha 30 de octubre de 1974, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 1 de noviembre del mismo año, se constituyó en Nacional Financiera, S.A., mediante contrato de fecha 18 de diciembre de 1975 el Fideicomiso Minerales No Metálicos Mexicanos con patrimonio propio.

**I.3.-** Que mediante decreto de fecha 10 de julio de 1985, publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 12 del mismo mes y año, Nacional Financiera, Sociedad Anónima, se transformó a Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

**I.4.-** Que mediante acuerdo emitido por el Ejecutivo Federal en fecha 25 de enero de 1990 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de febrero del mismo año, el Fideicomiso Minerales No Metálicos Mexicanos cambió su denominación a la de Fideicomiso de Fomento Minero, del cual, por disposición expresa contenida en el propio acuerdo, Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, funge como Institución Fiduciaria.

**I.5.-** Que acredita su personalidad mediante la escritura pública número 172,447 de fecha 4 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, con



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

suficientes facultades legales para obligar a su representada, las cuales bajo protesta de decir verdad declara que a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas.

**I.6.-** Que su poderdante requiere el servicio de renovación del soporte y mantenimiento de las licencias SAP (SAP Enterprise Support 2019).

**I.7.-** Que el presente contrato es resultado del procedimiento de adjudicación directa que llevó a cabo su representada, de conformidad a lo preceptuado en los artículos 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **"LA LEY"**.

**I.8.-** Que con fundamento en lo dispuesto en el antepenúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **"EL REGLAMENTO"** así como en lo señalado en el último párrafo del numeral XV.2 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de **"EL FIDEICOMISO"**, se designa al Actuario Gustavo Lázaro De la Colina Flores en su calidad de Gerente de Informática como el administrador de este instrumento a fin de dar seguimiento y cumplimiento al mismo.

**I.9.-** Que su mandante cuenta con suficientes recursos económicos para cubrir la erogación que generará la suscripción del presente contrato, en virtud de que le fueron autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público bajo la partida presupuestaria **33304-01 "MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS Y PROGRAMAS YA EXISTENTES"**.

**I.10.-** Que su poderdante tiene su domicilio en Avenida Puente de Tecamachalco número 26, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, en la Ciudad de México.

**II.- "EL PROVEEDOR" declara a través de su apoderado general:**

**II.1.-** Que su poderdante se encuentra debidamente constituida en los términos de la escritura pública número 45,217 de fecha 6 de abril de 1994, tirada ante la fe del Licenciado Miguel Alessio Robles, titular de la Notaría Pública número 19 del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la misma ciudad, en el Folio Mercantil número 188,739 en fecha 16 de junio del año de su otorgamiento.

**II.2.-** Que acredita su personalidad, así como las facultades legales para obligar a su mandante en los términos del presente contrato, mediante el instrumento público número 56,558, de fecha 17 de febrero de 2015, otorgado ante la fe del Licenciado Miguel Soberón Mainero, titular de la Notaría Pública número 181 de la hoy Ciudad de México, el cual se encuentra debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma ciudad, bajo el Folio Mercantil Electrónico número 188739\* en fecha 18 de junio de 2015.



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

**II.3.-** Que su mandante cuenta con la suficiente infraestructura, experiencia, organización, conocimientos y demás elementos necesarios para cumplir satisfactoriamente con las obligaciones a que se sujeta en términos del presente documento.

**II.4.-** Que, bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su mandante no se encuentra en alguno de los supuestos a que se refieren los artículos 50 y 60 de "**LA LEY**".

**II.5.-** Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número SME940408510.

**II.6.-** Que su poderdante tiene su domicilio en Prolongación Paseo de la Reforma No. 600, Piso 1, Oficina 110, Colonia Peña Blanca Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01376, en la Ciudad de México.

**III.- "LAS PARTES", declaran a través de sus representantes:**

**ÚNICA.** - Que conocen el contenido y alcance de los requisitos que se establecen en "**LA LEY**" y "**EL REGLAMENTO**" y que es su libre y espontánea voluntad celebrar el presente contrato y están conformes en sujetar su compromiso a los términos y condiciones que expresamente otorgan en las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO: "EL FIDEICOMISO"** le encomienda a "**EL PROVEEDOR**" el servicio de renovación del soporte y mantenimiento de las licencias **SAP (SAP Enterprise Support 2019)**, y "**EL PROVEEDOR**" se obliga a realizarlo acatando los diversos ordenamientos de carácter legal y técnico aplicables a la materia, así como el contenido de la propuesta Técnica-Económica que presentó a "**EL FIDEICOMISO**", y el Anexo Técnico, documentos que forman parte integrante del presente contrato.

**SEGUNDA.- IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO:** Se conviene entre "**LAS PARTES**" que el importe del presente contrato asciende a la cantidad de **USD 117,964.88 (CIENTO DIECISIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO DÓLARES AMERICANOS 88/100)**, más el Impuesto al Valor Agregado, o su equivalente en moneda nacional conforme al tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en dólares de los Estados Unidos de América, pagaderas en la República Mexicana, publicado por el Banco de México a la fecha de la firma del contrato.

Dicho monto compensará a "**EL PROVEEDOR**" por el licenciamiento y derechos de soporte y mantenimiento otorgados mediante el presente instrumento, por lo que no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto.

Igualmente, se conviene que el importe del presente instrumento será fijo durante su vigencia y los impuestos y contribuciones que se originen, serán a cargo de "**EL PROVEEDOR**", según determinen las leyes fiscales.



# SE

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



# FIFOMI

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

**TERCERA.- FORMA DE PAGO:** La contraprestación a que se refiere la cláusula inmediata anterior, la cubrirá **"EL FIDEICOMISO"** a **"EL PROVEEDOR"**, por parte de la Gerencia de Tesorería, previa autorización de la Subdirección de Finanzas y Administración, mediante una sola exhibición, pagadera dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del CFDI correspondiente, enviado de manera electrónica al correo de facturación [fifomi\\_facturación@fifomi.gob.mx](mailto:fifomi_facturación@fifomi.gob.mx), siempre y cuando el servicio de referencia haya sido recibido en términos del presente Contrato.

Al efecto **"LAS PARTES"** señalan como lugar de pago la Gerencia de Tesorería de **"EL FIDEICOMISO"**, cuya oficina se encuentra en la planta baja del inmueble ubicado en Avenida Puente de Tecamachalco número 26, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, en la Ciudad de México.

Las CFDI's que **"EL PROVEEDOR"** expida con motivo del presente contrato, deberán contener los siguientes requisitos:

- Expedirse a nombre del Fideicomiso de Fomento Minero.
- Descripción del servicio.
- Especificar el número del contrato del que derivan.
- Deberán estar foliados.
- Contener impresa la cédula de identificación fiscal de **"EL PROVEEDOR"**.
- Desglosar el I.V.A., en caso de ser recibo desglosar el I. S. R, y
- Presentar correctas las operaciones aritméticas que en su caso contengan.

Una vez entregado el CFDI correspondiente por parte de **"EL PROVEEDOR"**, el Subdirector de Finanzas y Administración de **"EL FIDEICOMISO"** emitirá la autorización respectiva para su pago, sólo si el Gerente de Informática de **"EL FIDEICOMISO"** determina que el servicio fue proporcionado conforme a lo estipulado en el presente contrato, lo cual se hará del conocimiento de **"EL PROVEEDOR"** a más tardar a los 4 (cuatro) días hábiles siguientes a la fecha en que éste hubiere entregado dicho CFDI. Pasado ese término sin que **"EL PROVEEDOR"** reciba notificación, se entenderá que el CFDI ha sido aceptado.

**CUARTA.- VIGENCIA:** La vigencia del presente contrato será del 03 de abril al 31 de diciembre del año 2019.

**QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA:** Conforme al artículo 54 Bis de **"LA LEY"**, **"EL FIDEICOMISO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato, cuando concurren razones de interés general, o cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL FIDEICOMISO"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública, previa notificación por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de un término no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que se tenga conocimiento de tal circunstancia, sin responsabilidad para **"EL FIDEICOMISO"**.

En este supuesto, **"LAS PARTES"** llevarán a cabo los ajustes correspondientes a fin de que **"EL FIDEICOMISO"** pague a **"EL PROVEEDOR"** el servicio que haya realizado y que



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**  
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

no le hubiere sido cubierto desde la instrumentación del contrato hasta el momento de la notificación respectiva o a la inversa, por el servicio no prestado.

**SEXTA.- FIANZA DE CUMPLIMIENTO:** Para garantizar el debido cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que contrae en virtud del presente contrato, así como la calidad del servicio y el tiempo que le dedique, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes contados a partir de la fecha de firma de este contrato, una fianza por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe total del presente contrato y durante el período de vigencia del mismo.

Dicha fianza deberá ser expedida a favor de Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, como Fiduciaria del Fideicomiso de Fomento Minero, en los términos y condiciones siguientes:

1. Que garantiza el fiel y exacto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del presente contrato;
2. Que no podrá ser cancelada sin el consentimiento expreso y por escrito de la Titular de la Gerencia de Recursos Materiales de **"EL FIDEICOMISO"**;
3. Que la Institución Afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida;
4. Que la fianza estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva por autoridad competente, y
5. Que en caso de otorgamiento de prórroga o espera, la vigencia de la fianza quedará automáticamente prorrogada en concordancia con dicha prórroga o espera y al efecto la Afianzadora pagará en términos de Ley hasta la cantidad de 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, salvo que las prestaciones del servicio se realicen antes de la fecha establecida en el contrato. En caso de incremento en el servicio objeto del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar la modificación respectiva a la garantía de cumplimiento por dicho incremento.

Una vez que **"EL PROVEEDOR"** compruebe a **"EL FIDEICOMISO"** la realización del servicio objeto del presente contrato, la Titular de la Gerencia de Recursos Materiales procederá a otorgar por escrito su consentimiento para la cancelación de la fianza de cumplimiento.

**SÉPTIMA.- VICIOS OCULTOS:** **"EL PROVEEDOR"** se obliga ante **"EL FIDEICOMISO"** a responder de los defectos y vicios ocultos, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra, la cual deberá ser previamente determinada por autoridad judicial competente, en los términos señalados en el presente contrato y en el Código Civil Federal.

**OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD:** **"LAS PARTES"** convienen en que no podrán divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o por cualquier otra forma, los datos y resultados obtenidos con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, salvo que medie autorización por escrito de una parte a la otra, ya que los datos y resultados son confidenciales.

**SE**SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

FFM-017-19

**NOVENA. - IDENTIFICACIÓN Y DISCIPLINA:** Se conviene entre **"LAS PARTES"** que **"EL FIDEICOMISO"** permitirá el acceso a sus instalaciones al personal de **"EL PROVEEDOR"**, obligándose este último a que sus empleados guarden el debido orden, disciplina, atención y cortesía durante su ingreso a dichas instalaciones, portando en todo momento identificación en lugar visible.

**DÉCIMA.- CESIÓN DE DERECHOS:** **"EL PROVEEDOR"** no podrá ceder ni transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato, a excepción de los derechos de cobro, los cuales podrán cederse a favor de un intermediario financiero mediante operaciones de factoraje o descuento electrónico en cadenas productivas, de conformidad con lo dispuesto por el párrafo último del artículo 46 de **"LA LEY"**, relacionado con el numeral 10 de las Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de febrero de 2007, así como en sus reformas y adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 6 de abril de 2009 y 25 de junio de 2010.

**DÉCIMA PRIMERA.- RELACIONES LABORALES:** **"EL PROVEEDOR"** como empresario y patrón del personal que ocupe con motivo del objeto materia del presente contrato, será el único responsable de las relaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. Por lo tanto, se obliga a responder de todas las reclamaciones que sus empleados o trabajadores presenten en su contra o en contra de **"EL FIDEICOMISO"** en relación con el servicio objeto de este instrumento, liberándolo de toda responsabilidad y absorbiendo los gastos que se llegaren a generar por algún procedimiento judicial en que se vea inmiscuido **"EL FIDEICOMISO"**.

**DÉCIMA SEGUNDA. - PENAS CONVENCIONALES:** Con fundamento en los artículos 53 de "la Ley" y 96 de su Reglamento, en el caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en la prestación del servicio conforme a lo estipulado en el presente contrato, **"EL FIDEICOMISO"** podrá aplicar una penalización por una cantidad igual al 1.0% (uno punto cero por ciento) diario, respecto del importe del servicio que haya sido prestado con atraso, las cuales no excederán del 10% (diez por ciento) del monto de la garantía de cumplimiento. Pasados 10 (diez) días naturales de atraso, se procederá al inicio del procedimiento de rescisión administrativa del contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 54 de **"la Ley"**.

Para tal efecto el Gerente de Informática deberá comunicar a la Gerencia de Recursos Materiales la aplicación de las penas convencionales.

El pago de las penas convencionales se realizará mediante cheque certificado o de caja a favor del Fideicomiso de Fomento Minero en moneda nacional, el cual será entregado a la Gerente de Recursos Materiales, dentro de los 10 (diez) días hábiles posteriores a que reciba la notificación, dando aviso de su recepción al Gerente de Informática.

Para el caso de incumplimiento por parte de **"EL PROVEEDOR"** a las obligaciones que contrae en virtud del presente contrato, anexo técnico y su propuesta económica, **"EL**



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**  
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

**FIDEICOMISO** podrá optar entre exigir el cumplimiento del mismo o la rescisión correspondiente; lo anterior, en el entendido de que en caso de que el contrato sea rescindido, no procederá el cobro de dichas penas, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

En el supuesto de que **"EL FIDEICOMISO"** tuviera algún adeudo pendiente con **"EL PROVEEDOR"** en virtud de este contrato, **"LAS PARTES"** están de acuerdo en que de dicho adeudo se descuenta la pena convencional correspondiente.

**DÉCIMA TERCERA.- CAUSA DE RESCISIÓN: "LAS PARTES"** podrán rescindir el presente contrato en los casos que de manera enunciativa más no limitativa se señalan:

- a) Si **"EL PROVEEDOR"** no proporciona acceso a las actualizaciones y nuevas versiones del software, conforme a lo estipulado en este contrato.
- b) Si **"EL PROVEEDOR"** suspende injustificadamente el servicio;
- c) Por incumplimiento a cualquiera de los términos y demás obligaciones de este contrato;
- d) Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato;
- e) Cuando la suma de las penas por atraso alcance el mismo monto que corresponde a la garantía de cumplimiento, y;
- f) Cuando las diversas disposiciones legales aplicables al respecto así lo señalen.

**DÉCIMA CUARTA. - PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN:** Si se dan una o varias de las hipótesis previstas en la cláusula anterior, **"EL FIDEICOMISO"** podrá ejercer el derecho de iniciar el procedimiento de rescisión en términos de lo dispuesto por el artículo 54 de **"LA LEY"**:

- I. Se iniciará a partir de que a **"EL PROVEEDOR"** le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
- II. Transcurrido el término a que se refiere la fracción anterior, la dependencia o entidad contará con un plazo de 15 (quince) días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"EL PROVEEDOR"** dentro dicho plazo, y;
- III. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL FIDEICOMISO"** por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión.

La firma del presente contrato implica la aceptación y sometimiento expreso de **"LAS PARTES"** al procedimiento establecido en esta cláusula.

**DÉCIMA QUINTA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN:** En cualquier momento, durante la ejecución del contrato, **"LAS PARTES"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control de **"EL FIDEICOMISO"**, solicitud de conciliación por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos de lo dispuesto por los artículos 77 a 79 de **"LA LEY"**, así como los diversos 126 a 136 de **"EL REGLAMENTO"**



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

El escrito de solicitud de conciliación que presente **"EL PROVEEDOR"** o **"EL FIDEICOMISO"**, según se trate, además de contener los elementos previstos en los artículos 15 y 15-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, deberá hacer referencia al objeto, vigencia y monto del contrato y, en su caso, a los convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de dichos instrumentos debidamente suscritos. En los casos en que el solicitante no cuente con dichos instrumentos, por no haberse formalizado, deberá presentar copia del fallo correspondiente.

**DÉCIMA SEXTA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO:** **"EL PROVEEDOR"** no podrá alterar en forma alguna el presupuesto de este contrato, aprobado por **"EL FIDEICOMISO"**, por lo que este último no asumirá ninguna responsabilidad sobre los servicios, contrataciones o pagos realizados sin su autorización.

Los simples ajustes que en su caso se requieran, pero que de ninguna forma impliquen una ampliación presupuestal, deberán ser autorizados por la Gerencia de Recursos Materiales de **"EL FIDEICOMISO"**, previa anuencia del área requirente de los servicios.

En los casos en que las modificaciones supongan una ampliación al monto del contrato, será requisito indispensable que la instrucción a **"EL PROVEEDOR"** esté autorizada por la Gerencia de Recursos Materiales, previa anuencia del área requirente de los servicios, con Visto Bueno de la Subdirección de Finanzas y Administración de **"EL FIDEICOMISO"**.

Asimismo, con fundamento en el artículo 52 de **"LA LEY"**, así como el 91 de **"EL REGLAMENTO"**, **"EL FIDEICOMISO"** podrá realizar modificación al contrato, dentro de su vigencia, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los conceptos y montos establecidos originalmente, respetándose los precios pactados en este instrumento.

Cualquier modificación que se lleve a cabo sin cumplir con las formalidades previstas en esta cláusula, no surtirá efectos entre **"LAS PARTES"**.

**DÉCIMA SÉPTIMA. - OBLIGATORIEDAD DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN:** **"EL PROVEEDOR"** deberá proporcionar la información que en su momento se le requiera por parte de la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL FIDEICOMISO"**, con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que se practiquen, requiriendo a **"EL PROVEEDOR"** información y/o documentación relacionada con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA OCTAVA. - JURISDICCIÓN:** **"LAS PARTES"** están de acuerdo en que para la interpretación y cumplimiento de este contrato se someten expresamente a lo establecido en la propuesta Técnica-Económica que **"EL PROVEEDOR"** presentó a **"EL FIDEICOMISO"** y en el Anexo Técnico del presente contrato, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes en la Ciudad de México, renunciando a aquel que por razón de sus domicilios presentes o futuros les pudiera corresponder.



**SE**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA



**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FFM-017-19**

Leído que fue por **"LAS PARTES"** y sabedoras del alcance y fuerza legal del contenido de sus cláusulas, lo firman por triplicado el día 04 de abril de 2018.

**"EL FIDEICOMISO"**

Fideicomiso de Fomento Minero, cuya fiduciaria es Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo,

**"EL PROVEEDOR"**

**"SAP México", S.A. de C.V.**

SILVERIO GERARDO TOVAR LARREA  
APODERADO GENERAL

CHRISTIAN PAREDES GONZÁLEZ  
APODERADO GENERAL

GUSTAVO LÁZARO DE LA COLINA FLORES  
GERENTE DE INFORMÁTICA  
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

MARÍA MARGARITA JIMÉNEZ RENDÓN  
GERENTE DE RECURSOS MATERIALES  
ÁREA CONTRATANTE

Recibi Original  
firmado - GI  
Oscar Landa  
27/05/2019



**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

**ANEXO**  
(Consta de 8 páginas)

Contiene la descripción con las especificaciones técnicas y requisitos de calidad, cantidad y oportunidad del o los bienes, arrendamiento y/o servicios a contratar. Su cotización deberá ser presentada en precios unitarios.

**ANEXO TÉCNICO PARA ESTUDIO DE MERCADO**

**A LAS PERSONAS FÍSICAS Y MORALES QUE SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE CONSTITUIDAS CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, CUYO OBJETO SOCIAL ESTE RELACIONADO CON EL OFRECER SERVICIOS DE SOPORTE EN TECNOLOGIA SAP Y QUE SE INTERESEN EN PARTICIPAR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP (SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)", CONFORME A LO SIGUIENTE:**

**I. INTRODUCCIÓN**

El presente Anexo Técnico incluye las especificaciones, características, alcances y restricciones, que aplicarán a la contratación del servicio denominado "**RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP (SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**", el cual deberá incluir un soporte y manteniendo durante el periodo del contrato de todos los productos SAP con que cuenta el FIFOMI.

**II. ANTECEDENTES**

El **FIFOMI** es un fideicomiso público del Gobierno Federal, en el que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público funge como fideicomitente y Nacional Financiera, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, como fiduciaria. Su objeto es fomentar y promover el desarrollo de la minería nacional, a través del otorgamiento de créditos y asistencia técnica especializada para crear, fortalecer y consolidar proyectos y operaciones mineras. El **FIFOMI** cuenta con 14 oficinas distribuidas a lo largo y ancho de la República Mexicana.

**SE**SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA**FIFOMI**

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)****III. OBJETIVO**

Se requiere contar con el Servicio de Renovación del Soporte y Mantenimiento de las licencias SAP (SAP Enterprise Support 2019), a fin de garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma SAP para incrementar la capacidad operativa del FIFOMI y con esto responder al crecimiento en la demanda de servicios del sector minero, con procesos de negocio eficientes y transparentes, que permitan atender con oportunidad responsabilidades con clientes, entidades regulatorias y fiscalizadoras, a través de una plataforma informática moderna y eficiente

**IV. VIGENCIA**

El servicio tendrá una vigencia desde primero de marzo. Y deberá concluirse el 31 de diciembre de 2019.

**V. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

El servicio deberá entregarse en las oficinas centrales del FIFOMI, ubicadas en Av. Puente de Tecamachalco No. 26, Col. Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México D.F.

**VI. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS REQUERIDOS**

Servicio de Renovación del Soporte y Mantenimiento SAP (SAP Enterprise Support 2019) de las licencias previamente adquiridas a SAP México S.A. de C.V que consiste en:

**A) Mejora Continua**

- ✓ Contar con la última versión del software SAP con licencia, o un paquete de migración para el software SAP de próxima generación (incluyendo el upgrade o el software de migración).
- ✓ Actualizaciones de tecnología para mantener la infraestructura integra y actualizada (bases de datos).
- ✓ Códigos fuente ABAP y herramientas para gestionar el código definido por el cliente.
- ✓ Cambios legales para cumplir las nuevas obligaciones legales y contables.



**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

- ✓ Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales.
  
- B) Gestión de Calidad
  - ✓ Servicios remotos proactivos para los ambientes productivos.
  - ✓ Herramientas para el seguimiento del sistema y de los procesos, para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager).
  - ✓ Herramientas para realizar y automatizar las pruebas y asegurar que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable (Solution Manager).
  
- C) Transferencia de conocimientos
  - ✓ Participación en la comunidad SAP a través de SAP Service Marketplace para aprender las mejores prácticas comerciales, las ofertas de servicios, etc.
  - ✓ SAP Solution Manager para gestionar centralmente las aplicaciones descentralizadas y distribuidas.
  - ✓ Metodología de mejora continua para la gestión de aplicaciones, prácticas comerciales y operaciones con SAP Solution Manager.
  
- D) Resolución de problemas
  - ✓ Acceso a la base de datos de conocimientos de SAP para autoayuda.
  - ✓ Herramientas que le ayudan a implementar la solución.
  - ✓ Resolución de problemas por SAP en caso de no encontrar una solución por el FIFOMI. En prioridades "muy altas", se aplica 7x24 para evitar interrupciones innecesariamente largas.
  - ✓ Procedimientos de escalado globales 7x24 para acceder a todos los recursos SAP necesarios para solucionar la situación.
  
- E) SAP Solution Manager
  - ✓ Monitoreo a los procesos de negocio.
  - ✓ Herramienta de mesa de ayuda.
  - ✓ Gestión para la solicitud de cambios.
  
- F) SAP Service Marketplace
  - ✓ Búsqueda en SAP Notes
  - ✓ Asistentes de mensajes SAP
  - ✓ Centro de distribución de software SAP.
  - ✓ Administración de conexiones remotas.
  - ✓ Clave de licencia y solicitudes.
  - ✓ Registro de modificaciones del software SAP.



**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

- ✓ Catálogo de prestaciones SAP.
- ✓ Catálogo de software SAP

**Manejo y Solución de Mensajes**

Soporte vía SAP Service Marketplace (<http://services.sap.com>), o en los teléfonos 5258-7701, o 01800 052 1041 en horarios de oficina de 8am a 6pm. FIFOMI también podrá marcar fuera de estos horarios y será atendido por la oficina de SAP SOPORTE INTERNACIONAL para reportar un problema. Es un servicio 7x24 los 365 días del año.

El servicio de mensajes está disponible las 24 hrs del día, los 7 días de la semana para mensajes con prioridad "Muy Alta".

Atención de problemas y mensajes por consultores SAP SOPORTE GLOBAL que junto con FIFOMI atenderán y darán seguimiento a cada mensaje. Es importante señalar que los mensajes y problemas reportados a SAP pueden ser por:

- ✓ Defectos del software estándar.
- ✓ Mensajes de Error en transacciones estándar del sistema.
- ✓ Sistemas SAP caídos.
- ✓ Problemas de rendimiento en sistemas SAP
- ✓ Problemas de traducción del lenguaje soportados por el sistema SAP
- ✓ Problemas específicos de la aplicación estándar.

Dependiendo del tipo de problema: (gravedad y características), se tipificará y jerarquizará según las siguientes definiciones de prioridades para los sistemas SAP en productivo:

- ✓ Prioridad 1: "Very High (Muy Alta)
- ✓ Prioridad 2: "High (Alta)"
- ✓ Prioridad 3: "Medium (Media)"
- ✓ Prioridad 4: "Low (Baja)"

De forma general estos son los servicios contemplados con la renovación del servicio de soporte y mantenimiento para el año 2019 (SAP Enterprise Support 2019), el cual cubre todo el licenciamiento de los sistemas SAP del FIFOMI.

**VII. CERTIFICACIONES**

- 1) SAP Certified Application Associate .



**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

- a) Riesgos internos al proyecto.
- b) Riesgos externos al proyecto.
- c) Definición y documentación de las estrategias para eliminar o minimizar riesgos.
- d) Identificación de los recursos humanos y materiales requeridos para mitigar riesgos.
- e) Definición del plan de contingencia.
- f) Análisis de impacto de los riesgos para cada uno de los servicios que conforman el servicio.
- g) Definición del cronograma de atención.

**X. PENAS CONVENCIONALES**

Si el proveedor del servicio de soporte y mantenimiento para el año 2019 (SAP Enterprise Support 2019) no entrega la actualización en el tiempo acordado en el plan de trabajo, se cobrará una pena convencional de 1% del monto cotizado total antes del I.V.A., por cada día natural de atraso.

**XI. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS LICITANTES**

1. Ser una empresa constituida conforme a las leyes mexicanas, cuya actividad u objeto social se refiera a proporcionar los servicios de conformidad a lo solicitado en el presente anexo técnico, lo que deberá acreditar mediante su acta constitutiva y/o cédula de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.
2. El proveedor deberá demostrar que cuenta con la infraestructura, personal y recursos necesarios para proporcionar el servicio al **FIFOMI**.
3. Entregar al **FIFOMI** la constancia de cumplimiento de las obligaciones fiscales, que se obtiene a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria y la página del Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de dar cumplimiento al artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación (SAT e IMSS).
4. El proveedor deberá firmar la carta de confidencialidad de la información que FIFOMI maneja.



# SE

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



# FIFOMI

FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

## SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP (SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)

### VIII. ESPECIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

1. Base de datos:
  - Microsoft SQL versión 10.50.2769
2. Sistema Operativo
  - Windows Server 2008 X86\_64
3. Aplicativo SAP GRP
  - SAP\_BASIS 702 0008 SAPKB70208 SAP Basis Component
  - SAP\_ABA 702 0008 SAPKA70208 Cross-Application Component
  - PI\_BASIS 702 0008 SAPK-70208INPIBASIS Basis Plug-In
  - ST-PI 2008\_1\_700 0007 SAPKITLRD7 SAP Solution Tools Plug-In
  - SAP\_BS\_FND 702 0006 SAPK-70206INSAPBSFNDSAP Business Suite Foundation
  - SAP\_BW 702 0008 SAPKW70208 SAP Business Warehouse
  - SAP\_AP 700 0023 SAPKNA7023 SAP Application Platform
  - WEBCUIF 701 0005 SAPK-70105INWEBCUIF SAP Web UI Framework
  - BBPCRM 701 0005 SAPKU70105BBPCRM
  - FINBASIS 605 0005 SAPK-60505INFINBASIS Financials Basis
  - ST-A/PI 01Q\_700 0000 - Servicetools for other App./Netweaver 04
  - VIRSANH 530\_700 0020 SAPK-53320INVIRSANH SAP GRC Access Controls 5.3 for 700 HR

### IX. SOPORTE

El proveedor deberá considerar contar con los recursos necesarios y disponibilidad de tiempo fuera de horas de oficina por la naturaleza de las actividades de mantenimiento de la herramienta y de SAP para dar la asesoría a los temas descritos en el apartado VI durante la vigencia del contrato para cumplir con el servicio.

El licitante ganador deberá considerar una metodología de Administración de Riesgos, que deberá cubrir lo siguiente:



**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

**XII. COTIZACIÓN.**

Se solicita presentar su cotización por el costo total del servicio:

<b>Concepto</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
Servicio de soporte y mantenimiento para el año 2019 (SAP Enterprise Support 2019)	Servicio	1	\$
	IVA		\$
	TOTAL		\$

El proveedor deberá especificar en su propuesta, los requerimientos técnicos por parte del **FIFOMI** para estar en posibilidad de proporcionar el servicio.

**a. DESGLOSE DE COMPONENTES.**

El proveedor deberá realizar un desglose de los componentes que integran la cotización del servicio a prestar, y presentarlo como un listado en formato libre.

**XIII. FORMA DE PAGO.**

El pago por contraprestación del servicio enunciados y descritos en este Anexo Técnico se realizará al término del servicio, una vez presentados, revisados y autorizados todos los documentos que se han establecido como entregables. El monto del servicio ascenderá a la cantidad que el Licitante oferte en su propuesta económica conforme al numeral anterior.

**XIV. ENTREGABLES.**

En caso de presentar un incidente sobre el tema de Soporte, para algunos de los elementos del ecosistema SAP que el FIFOMI tiene, deberá presentar los siguientes entregables.



**SE**

SECRETARÍA DE  
ECONOMÍA



**FIFOMI**  
FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO

**FECHA:** 21 de febrero de 2019  
**ASUNTO:** PETICIÓN DE OFERTAS

**SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP  
(SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019)**

- 1) Bitácora de actividades realizadas.
- 2) Memoria técnica y de la configuración y/o desarrollo para la implementación realizadas en los sistemas SAP.
- 3) Pruebas de éxito en los mandantes de DEV, QAS y PRD en SAP.
- 4) Entrega de documentación conforme al MAAGTIC-SI.

# PROPUESTA TÉCNICA

DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVAS  
VERSIONES DEL SOFTWARE SAP<sup>®</sup>, DE 2019



## FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO (FIFOMI)

GERENCIA DE INFORMÁTICA

CIUDAD DE MÉXICO.

28 DE FEBRERO DE 2019.

---

Nombre del cliente: **Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI)**

Número de cliente: **882768**

Período: **Año 2019**

---

DS

OS



SAP México, S.A. de C.V.  
Av. Prof. Paseo de la Reforma 600  
Primer piso, oficina 110  
Colonia Peña Blanca Santa Fe,  
C.P. 01210; Ciudad de México.  
T +52 55 5257 75 00  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)

Ciudad de México, 28 de febrero de 2019.

**Act. Gustavo Lázaro de la Colina Flores.**

GERENCIA DE INFORMÁTICA.

**Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI).**

P R E S E N T E.

Es un gusto para **SAP México, S.A. de C.V. ("SAP")**, someter a consideración de su administración, la **Propuesta Técnica** de los **Derechos de Actualización y Nuevas Versiones del Software SAP**, correspondiente al año 2019, cubriendo el total de las licencias de soluciones SAP previamente adquiridas por el **Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI)**, para el período de prestación del **Año 2019**.

La presente propuesta contiene la descripción completa y sin abreviaturas, del alcance y vigencia de los servicios ofertados, los cuales se prestarán exclusivamente de conformidad con lo establecido en la presente propuesta.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente,

DocuSigned by:  
  
D0EAF0FD39A14EA...

**Christian Paredes González.**

APODERADO

**SAP México, S.A. de C.V.**

# Tabla de Contenido

<b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>	<b>1</b>
<b>1 . ESTRUCTURA Y COMPONENTES DE SOPORTE SAP.....</b>	<b>3</b>
1.1 . ESTRUCTURA DE SOPORTE BAJO LOS DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN: .....	3
1.2. COMPONENTES PRINCIPALES DE SOPORTE SAP .....	4
1.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad.....	4
1.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte.....	4
1.2.3. [SLA] Acuerdo de Nivel de Servicio y Acción correctiva .....	4
1.2.4. [CCOE] Centro de Experiencia del Cliente .....	4
<b>2. DESCRIPCIÓN DE SAP ENTERPRISE SUPPORT.....</b>	<b>5</b>
2.1. SAP ENTERPRISE SUPPORT.....	5
2.1.1 Manejo y solución de Incidentes .....	7
2.1.1.1. Prioridad 1 "Very High" (Muy Alta).....	7
2.1.1.2. Prioridad 2 "High" (Alta).....	7
2.1.1.3. Prioridad 3 "Medium" (Media) .....	8
2.1.1.4. Prioridad 4 "Low" (Baja).....	8
2.1.2 Actualización del Software SAP.....	9
2.1.3 Servicios de Soporte Remoto .....	9
2.1.3.1. EarlyWatch Alert.....	9
2.1.3.2. EarlyWatch .....	9
2.1.3.3. Going Live Check.....	10
2.1.3.4. Going Live Functional Upgrade:.....	10
2.1.4 SAP Service Market Place.....	11
2.1.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition .....	11
2.2 REVISIONES CONTINUAS DE CALIDAD Y CENTRO DE ASESORÍA DE SOPORTE .....	12
2.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad.....	12
2.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte.....	12
<b>3. SERVICIOS ADICIONALES A LA OFERTA SOPORTE SAP.....</b>	<b>13</b>
3.1 Procedimientos de Escalación.....	13
<b>4. AUDITORÍA AL USO DEL LICENCIAMIENTO DE SAP .....</b>	<b>14</b>
4.1 Ejecución.....	14
<b>ANEXO ENTERPRISE SUPPORT DE SAP .....</b>	<b>15</b>
<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>15</b>
1.1. "ACTIVACIÓN PRODUCTIVA" .....	15
1.2. "SOLUCIONES DEL LICENCIATARIO" .....	15
1.3. "SOLUCIONES DE TI DEL LICENCIATARIO".....	15
1.4. "SISTEMA DE PRODUCCIÓN" .....	15
1.5. "SOLUCIONES DE SOFTWARE DE SAP" .....	15
1.6. "SESIÓN DE SERVICIO" .....	15
1.7. "ASUNTO PENDIENTE PRIORITARIO" .....	15
1.8. "HORARIO LOCAL DE OFICINA" .....	16
1.9. "SITIO WEB DE SOPORTE AL CLIENTE DE SAP" .....	16
<b>2. ALCANCE DE SAP ENTERPRISE SUPPORT.....</b>	<b>16</b>

2.1. PROCESAMIENTO GLOBAL DE INCIDENTES Y ACUERDO SOBRE EL NIVEL DE SERVICIO (SLA) .....	18
2.1.1. SLA de Tiempos de Respuesta Inicial .....	18
2.1.2. SLA de Tiempo de Respuesta de Medidas Correctivas para incidentes de Prioridad 1 .....	19
2.1.3. Requisitos Previos y Exclusiones.....	19
2.1.3.1. Requisitos Previos .....	19
2.1.3.2. Exclusiones .....	19
2.1.4. Crédito de Nivel de Servicio ("SLA" por sus siglas en Inglés) .....	20
2.1.4.1. Cumplimiento.....	20
2.1.4.2. Sujeto a la Sección 2.1.4.1 anterior.....	20
2.2. SAP SUPPORT ADVISORY CENTER.....	20
2.3. CONTROL DE CALIDAD CONTINUO DE SAP .....	21
2.4. SAP SOLUTION MANAGER ENTERPRISE EDITION, SUJETO A SAP ENTERPRISE SUPPORT.....	21
2.4.1. Uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition.....	21
2.4.2. Utilización de las bases de datos.....	22
2.4.3. Propósitos de utilización.....	22
2.4.4. Actualización.....	22
2.4.5. Período de vigencia de utilización.....	22
2.4.6. Derecho de utilización.....	23
2.4.7. Ofrecimiento de uso .....	23
<b>3. RESPONSABILIDADES DEL LICENCIATARIO .....</b>	<b>23</b>
3.1. GESTIÓN DE PROGRAMA DE SAP ENTERPRISE SUPPORT.....	23
3.2. OTROS REQUISITOS .....	23
<b>4. CUSTOMER CENTER OF EXPERTISE .....</b>	<b>24</b>
4.1. FUNCIÓN DEL CENTER OF EXPERTISE DEL CLIENTE .....	24
4.2. FUNCIONES BÁSICAS DEL CUSTOMER COE.....	24
4.3. CERTIFICACIÓN DEL CUSTOMER COE.....	25
<b>5. TARIFAS DE ENTERPRISE SUPPORT .....</b>	<b>25</b>
<b>6. RESCISIÓN / TERMINACIÓN.....</b>	<b>25</b>
6.1. CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE RESCINDIR LOS SERVICIOS DE SAP ENTERPRISE SUPPORT .....	25
6.2. SIN PERJUICIO DE LOS DERECHOS DEL LICENCIATARIO MENCIONADOS EN LA SECCIÓN 6.1 .....	25
6.3. APLICACIÓN DE LA SELECCIÓN DE SUPPORT SERVICES .....	26
<b>7. VERIFICACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>8. RESTABLECIMIENTO.....</b>	<b>26</b>
<b>9. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES .....</b>	<b>26</b>
9.1 EL ALCANCE DE SAP ENTERPRISE SUPPORT .....	26
9.2. CONFIRMACIÓN DEL CLIENTE.....	26
9.3 EN CASO QUE EL CLIENTE ESTÉ AUTORIZADO .....	26
9.4 EL INCUMPLIMIENTO A UTILIZAR EL ENTERPRISE SUPPORT.....	26
9.5 EN CASO QUE SAP LICENCIE SOFTWARE DE TERCERAS PARTES.....	27
9.6 LAS PARTES ACUERDAN LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE PROCEDIMIENTO DE DATOS PERSONALES PARA EL SOPORTE SAP Y LOS SERVICIOS PROFESIONALES .....	27
9.7 SAP ENTERPRISE SUPPORT PRESTACIÓN DE CONFORMIDAD CON LA ESTRATEGIA .....	27

## 1. Estructura y Componentes de Soporte SAP

### 1.1. Estructura de Soporte bajo los Derechos de Actualización<sup>1</sup>:

SAP Active Global Support es una organización de Soporte Global (mundial), la cual cuenta con 3,000 empleados en 46 países (centros de Soporte) respaldados por más de 6,000 desarrolladores de nuestros diferentes productos.

Los países donde tenemos Centros de Soporte son los siguientes:

#### A. América:

- SAP Andina y del Caribe
- SAP Argentina
- SAP Brasil Ltda.
- SAP Canadá
- SAP México y Centroamérica
- SAP USA

#### B. Europa y África:

SAP AG (Alemania)	SAP Austria
SAP Bélgica	SAP Bulgaria
SAP Croacia	SAP Chipre
SAP República Checa	SAP Dinamarca
SAP Finlandia	SAP Francia
SAP Grecia	SAP Hungría
SAP Irlanda	SAP Israel
SAP Italia	SAP Holanda
SAP Noruega	SAP Polonia
SAP Portugal	SAP Rusia
SAP Eslovaquia	SAP Eslovenia
SAP Sudáfrica	SAP España
SAP Suecia	SAP Suiza
SAP Turquía	SAP UK

#### C. Asia Pacífico

SAP Australia	SAP China
SAP India	SAP Indonesia
SAP Japón	SAP Corea
SAP Malasia	SAP Filipinas
SAP Singapur	SAP Taiwán
SAP Tailandia	

Dentro del esquema de soporte para el caso de México, nuestro primer nivel o centro regional es SAP USA y SAP España, dependiendo la especialidad del consultor que se requiera. Durante la noche de México, el centro Regional que atiende a nuestros clientes es SAP Singapur y SAP España. El nivel de desarrollo (centros de desarrollo) está ubicado en SAP USA (PALO ALTO), SAP Alemania o SAP India.

SAP ofrece a sus clientes el modelo los beneficios y prestaciones de SAP Enterprise Support.

<sup>1</sup> DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN (EN LO SUCESIVO "SOPORTE SAP Y/O SOPORTE")

## 1.2. Componentes principales de Soporte SAP

**SAP® Enterprise Support** es un nuevo nivel de soporte que fue desarrollado para cumplir los requerimientos de nuestros clientes que necesitan de una cooperación más cercana con SAP con el fin de asegurar un continuo y efectivo manejo de su operación de negocios.

El ofrecimiento de **SAP® Enterprise Support**, está enfocado a manejar un modelo de Soporte totalmente Preventivo. Sus tres componentes son: [CQC - *Continuous Quality Checks*] Revisiones Continuas de Calidad, [SAC - *Support Advisory Center*] Centro de Asesoría de Soporte y [SLA - *Service Level Agreement*] Nivel de Servicio con tiempos de respuesta específicos, así como el apoyo para el establecimiento del [CCOE - **Customer Center of Expertise**] Centro de Experiencia del Cliente. Para mayor detalle, acceda al siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/ccoe>

Estos componentes resultan particularmente valiosos para organizaciones con procesos críticos de negocio que operen con la solución de SAP.

### 1.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad

- Proporciona proactivamente revisiones técnicas de la calidad operación para proyectos de implementación, operación y actualización de los componentes de la Solución SAP. Para mayor detalle, acceda al siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/support-programs-services/offerings/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>

### 1.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte

- Guía al cliente para identificar las áreas de mejora de la solución e identificar las acciones orientadas a lograr una operación de alto rendimiento.
- Interioriza los procesos centrales del cliente, instalaciones con las soluciones de SAP y está geográfica e idiomáticamente cerca del cliente. Para mayor detalle, acceda al siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/support-programs-services/offerings/enterprise-support/enterprise-support-advisory.html>

### 1.2.3. [SLA] Acuerdo de Nivel de Servicio y Acción correctiva

- Asegura una atención expedita en la resolución de problemas, minimizando interrupciones imprevistas y sustentando la planificación del proyecto.
- Brinda respaldo con garantías de cumplimiento en la atención, o en su caso, penalizaciones para SAP en caso de incumplimiento del tiempo de reacción inicial (IRT - *Initial Response Time*).
- Para mayor detalle, acceda al siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/support-programs-services/offerings/enterprise-support/scope.html#label11>

### 1.2.4. [CCOE] Centro de Experiencia del Cliente

- El Centro de Experiencia del cliente (Customer COE) - Primario y avanzado - es la colaboración central hub para SAP Business y los departamentos de TI a trabajar con usted en todos los aspectos de su solución SAP (fuente única de información). Para mayor detalle, acceda al siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/support-programs-services/ccoe.html>

## 2. Descripción de SAP Enterprise Support

### 2.1. SAP Enterprise Support

El Soporte SAP siempre está disponible para proveerle asistencia, ayudándole mientras trabaja y cubriendo todos sus aspectos del sistema SAP, para el **Fideicomiso de Fomento Minero**.

Propuesta de Valor. Mantiene su entorno SAP actualizado de manera preventiva, y funcionando con eficiencia.

SAP Soporte Enterprise es la oferta de SAP que cubre cuatro áreas específicas: Mejora continua, Gestión de la Calidad, Transferencia de conocimiento y Solución a problemas o incidencias, a través del SAP Solution Manager Enterprise Edition y del SAP Service Marketplace. A continuación, la descripción de la oferta:

<b>Mejora Continua</b>	<p>Reciba mejores prácticas empresariales y la mejor tecnología para el éxito continuo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El último release del software SAP con licencia, o un paquete de migración para el software SAP de próxima generación (incluyendo el upgrade o el software de migración)</li> <li>• Updates de tecnología para mantener su infraestructura íntegra actualizada (bases de datos.)</li> <li>• Código fuente ABAP y herramientas para gestionar el código definido por el cliente</li> <li>• Cambios legales para cumplir las nuevas obligaciones legales y contables</li> <li>• Paquetes de soporte para aplicar con eficiencia las correcciones incrementales</li> </ul>
<b>Gestión de Calidad</b>	<p>Asegúrese de la solidez técnica de su solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios remotos proactivos para sus ambientes productivos (por ejemplo, SAP EarlyWatch Alert (servicio automático, recomendado tenerlo corriendo una vez por semana), SAP EarlyWatch (servicio personalizado, tienen derecho a 2 sesiones al año), ambos con la intención preventiva de evaluar técnicamente sus sistemas y minimizar el riesgo de cuellos de botella y paradas imprevistos. Y/o un servicio de la familia Going Live (Go Live Check, OS/DB Migration Check y Go Live Functional Upgrade Check, entre otros.</li> <li>• Herramientas para el seguimiento de los sistemas y de los procesos empresariales, para una alerta rápida en caso de problemas (Solution Manager)</li> <li>• Herramientas para realizar y automatizar los tests y asegurarse de que la solución diseñada funciona de forma óptima y fiable (Solution Manager)</li> <li>• Herramientas y metodologías de implementación para acortar los plazos del proyecto y aumentar la efectividad (Solution Manager)</li> </ul>
<b>Transferencia de conocimientos</b>	<p>Aprenda las mejores prácticas para la gestión del Costo Total de Propiedad y la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos, contenido y herramientas de implementación y operaciones: Reduzca el coste y los riesgos con procesos y herramientas ENTERPRISE</li> <li>• Participación en la comunidad SAP a través de SAP Service Marketplace, para aprender las mejores prácticas comerciales, las ofertas de servicios...</li> <li>• SAP Solution Manager para gestionar centralmente las aplicaciones descentralizadas y distribuidas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de mejora continuada para la gestión de aplicaciones, prácticas comerciales y operaciones proporcionadas con SAP Solution Manager</li> </ul>
<b>Resolución de Problemas</b>	<p>Minimice el impacto comercial asociado con los errores y las paradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la extensa base de datos de conocimientos de SAP para autoayuda</li> <li>• Herramientas que le ayudan a implementar la solución</li> <li>• Resolución de problemas por SAP, en caso de que no encuentre una solución usted mismo. En prioridades "muy altas", se aplica 7x24, para evitar interrupciones innecesariamente largas.</li> <li>• Procedimientos de escalado globales 7x24 para acceder a todos los recursos SAP necesarios para solucionar la situación</li> </ul>
<b>SAP Solution Manager</b>	<p>SAP Solution Manager es la herramienta de Soporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una plataforma de colaboración</li> <li>• Monitoreo a su landscape y procesos de negocio</li> <li>• Herramienta de mesa de ayuda</li> <li>• Gestión de solicitud de cambios</li> </ul>
<b>SAP Service Marketplace</b>	<p>Una fuente para todas sus necesidades empresariales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda en SAP Notes</li> <li>• Asistente de Incidentes SAP</li> <li>• Centro de distribución de software SAP</li> <li>• Admin. de conexiones remotas</li> <li>• Clave de licencia y solicitudes</li> <li>• Reg. de modificaciones software SAP</li> <li>• Catálogo de prestaciones SAP</li> <li>• Catálogo de software SAP</li> </ul>

### 2.1.1 Manejo y solución de Incidentes

Dentro del servicio de Manejo de problemas relacionados con productos SAP, los clientes pueden crear Incidentes de soporte vía SAP Service Marketplace (Internet <http://service.sap.com> ). También existe la opción telefónica mediante la cual el cliente puede marcar al centro de soporte (a los teléfonos 52 55 52587701, 01 800 1233218 ó +55 1141308151) para reportar un Incidente o para dar seguimiento de algún Incidente abierto en el idioma español en horarios de oficina de 8 am a 6 pm. El cliente también podrá marcar telefónicamente fuera de estos horarios y será atendido por nuestra oficina de SAP SOPORTE INTERNACIONAL para reportar el problema. Es un servicio 7x24 los 365 días del año.

El servicio de Incidentes está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para Incidentes con prioridad "Muy Alta o Very High". Todos los centros de Soporte están unidos globalmente a través de una infraestructura única, por lo tanto, se puede tener la certeza que toda la información que provea es accedida por los expertos de SAP todo el tiempo.

Para el caso de Incidentes con prioridad "Alta", "Media" y Baja" los Incidentes pueden ser reportados en idioma español, es recomendable utilizar el lenguaje inglés para acelerar el procesamiento de este ya que dependiendo del grado de especialización que se necesite del consultor SAP puede ser que esté ubicado en alguno de nuestros centros de Soporte alrededor del mundo o inclusive en SAP Alemania desarrollo. Sin embargo, todas las respuestas se brindarán en inglés y sus Incidentes serán traducidos, por lo que el cliente debe tomar esto en consideración.

Los Incidentes serán atendidos por consultores SAP SOPORTE GLOBAL que junto con nuestros clientes deberán de atender y dar seguimiento a cada Incidente.

Es importante señalar que los Incidentes reportados a SAP pueden ser por:

Problemas relacionados con el mal funcionamiento estándar del sistema.

- Defectos del software estándar.
- Incidentes de Error en transacciones estándares del sistema.
- Sistemas SAP caídos.
- Problemas de rendimiento en sistemas SAP.
- Problemas de traducción del lenguaje soportados por el sistema SAP.
- Problemas específicos de la aplicación estándar.

Al registrarse el Incidente en SAP Solution Manager, dependiendo del tipo de problema (gravedad y características), se tipificará y jerarquizará según las siguientes definiciones de prioridades para los sistemas SAP en productivo:

#### 2.1.1.1. Prioridad 1 "Very High" (Muy Alta)

El Incidente es clasificado como "Very High" cuando se presentan interrupciones extremadamente serias en la operación normal del sistema productivo que estén impactando a la empresa en términos de operación o utilidad del negocio, es decir, tareas críticas que debieron ser ejecutadas inmediatamente. Esto es causado por un Sistema SAP totalmente caído o por problemas de alguna funcionalidad del sistema que estén interrumpiendo la producción de algún proceso crítico del negocio.

Este Incidente deberá ser procesado inmediatamente con un horario de atención de 24 horas los 7 días de la semana (365 días al año). Para seguimiento del Incidente es indispensable que esté disponible una persona por parte del cliente para garantizar la solución, seguimiento y monitoreo del problema.

#### 2.1.1.2. Prioridad 2 "High" (Alta)

El Incidente es clasificado como "High" cuando se presentan interrupciones serias en la operación normal: Tareas importantes no pueden ser ejecutadas. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad en el Sistema SAP que es necesaria para manejar u operar la situación en ese momento.

### 2.1.1.3. Prioridad 3 “Medium” (Media)

Un Incidente es clasificado con prioridad “Medium” cuando interrupciones en la operación normal ocurren. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad del Sistema SAP.

### 2.1.1.4. Prioridad 4 “Low” (Baja)

Un Incidente se clasifica con prioridad “Low” cuando se trata de Incidentes no relacionados con interrupciones o cuando se presentan interrupciones menores en la operación normal o errores en algún sistema no productivo. Esto es causado por un mal funcionamiento o por indisponibilidad de cierta funcionalidad en el Sistema SAP que no es requerida en la operación cotidiana o no es una operación que se utiliza en forma regular.

Dentro de la creación de cada Incidente de soporte se lleva una bitácora del seguimiento del caso y se cuenta con la siguiente información:

- Fecha y hora de recepción del Incidente
- Descripción detallada del problema especificando:
  - Módulo o área afectada
  - Impacto en el negocio que está causando el problema
  - Transacción o programa (programa en línea o batch)
  - Error que manda la aplicación (número de error)
  - Análisis y diagnóstico del problema reportado
  - Recomendación para solucionar el problema. La recomendación puede involucrar un support package (parche de SAP) a implementar, una nota SAP a implementar o algún otro tipo de componente SAP o Base de datos a implementar.
- En el Incidente se puede llevar un registro de los consultores que participaron en el seguimiento de este tomando en cuenta un registro de fechas y horas de participación.
- El Incidente no es cerrado hasta que el cliente de su visto bueno y confirme que su problema fue solucionado. En caso de que SAP no haya recibido una respuesta del Incidente en un periodo de 14 días hábiles entonces la herramienta de soporte cerrará el Incidente automáticamente teniendo en cuenta que no se ha reportado actividad sobre el mismo.

Como se comentó anteriormente en el caso de Incidentes críticos con prioridad 1 se les da un seguimiento especial de 7 por 24 y se mantiene un contacto telefónico con el cliente para saber el estatus del problema. Por lo general en Incidentes con esta prioridad se lleva a cabo un monitoreo de la solución en ambiente productivo hasta lograr la estabilización de la operación.

En caso que para la solución del problema sea necesaria la intervención de un soporte en sitio (pues no hay especialistas del lado del cliente, pues no hay conocimiento por parte del cliente, o por cualquier otra causa ajena al producto) entonces se le notificará al cliente por medio del Incidente y se ofrecerá el servicio en sitio requerido, mismo que queda fuera del alcance de SAP Enterprise Support, y tendría un costo adicional que previamente se pactará con el cliente (ver sección Servicios de Soporte en sitio para aplicaciones SAP).

La descripción más detallada de manejo de Incidentes se puede revisar en el siguiente vínculo de Internet: <https://support.sap.com/kb-incident.html>

### 2.1.2 Actualización del Software SAP

SAP brinda diferentes opciones para cambiar y mejorar los diferentes componentes involucrados con la solución SAP, entre las cuales se encuentran:

- **Nuevas versiones de los diferentes componentes de Software SAP:**

El software será enviado a solicitud expresa del cliente o tendrá acceso vía SAP Service Marketplace (internet) a la última versión del software de SAP, tan pronto esté disponible en el mercado

Cada nueva versión de Software contiene mejoras a nuevas aplicaciones que se van desarrollando en base a nuestra experiencia y requerimientos del mercado.

- **Support Packages** (Correcciones a la Aplicación SAP):

SAP maneja parches de actualización o corrección de errores detectados en nuestras instalaciones alrededor del mundo. Estos parches son enviados a nuestros clientes de manera preventiva, también se puede obtener el acceso vía SAP Service Marketplace (Internet). También por medio de estos parches se incluyen cambios legales del país (R/3 HR Support Packages).

- **Herramientas, Procedimientos y servicios de Upgrades** (Migraciones):

El cliente recibirá o tendrá acceso vía SAP Service Marketplace (Internet) a las últimas versiones de software de los diferentes componentes de SAP y Base de Datos tan pronto estén disponibles en el mercado y sean compatibles con el producto SAP.

En lo que corresponde a la entrega de Software, ésta se realizará a través de medios magnéticos, ópticos o electrónicos.

La descripción más detallada de actualización de software se puede revisar en el **SAP Support Portal**, en el vínculo de Internet: <https://support.sap.com/software.html>

### 2.1.3 Servicios de Soporte Remoto

SAP ofrece servicios remotos de carácter preventivo los cuales se llevan a cabo sobre sistemas productivos de nuestros clientes. Estos servicios tienen como objetivo optimizar el rendimiento del sistema durante las diversas etapas del ciclo de vida de un proyecto SAP, tales como salida inicial en productivo, uso continuo del sistema, migración de base de datos y/o sistemas operativos, salida a productivo de nuevos módulos, incremento de usuarios, actualización de versiones de productos SAP o conversión de monedas como es el caso del EURO.

A continuación, se describe a detalle algunos de los servicios de que forman parte del alcance de **SAP Enterprise Support**:

#### 2.1.3.1. EarlyWatch Alert

El EarlyWatch Alert es una herramienta de monitoreo que proporciona SAP SOPORTE GLOBAL a los clientes para monitorear el sistema SAP de manera preventiva desde el punto de vista rendimiento, el cliente puede definir la frecuencia de este monitoreo. Este es el único servicio que se puede ejecutar automáticamente. La herramienta genera un reporte con recomendaciones y un análisis desde el punto de vista rendimiento del sistema productivo. La recomendación de SAP es correrla una vez por semana.

La ejecución del servicio EarlyWatch Alert será por cada instalación productiva, el cliente puede revisar sus reportes a través del Solution Manager o del portal SAP Service Market Place.

#### 2.1.3.2. EarlyWatch

Es un servicio remoto de preferencia preventivo, el cual tiene por objetivo primordial el medir analizar el rendimiento de sistemas productivos de nuestros clientes. Este servicio se puede calendarizar para analizar el sistema en fechas especiales en las que el cliente quiera un monitoreo de su sistema productivo. La intención de

este servicio es proporcionar recomendaciones para que el rendimiento del sistema sea óptimo para las operaciones del cliente. El cliente define y le informa a SAP SOPORTE GLOBAL las mejores fechas para la ejecución de este servicio, mínimo con un mes de antelación. Como entregable del servicio se genera un reporte con recomendaciones específicas de parámetros de Base de Datos, Sistema Operativo y SAP.

### 2.1.3.3. Going Live Check

Servicio preventivo enfocado a ayudarle al cliente a configurar su sistema SAP desde el punto de vista rendimiento para asegurar una entrada en productivo confiable. Durante el servicio se podrán detectar posibles cuellos de botella que impidan que la entrada en productivo. Este servicio consta de tres sesiones (Análisis, Optimización y Verificación). Igualmente, mínimo se debe pedir con dos meses de antelación.

• **Análisis:**

En esta sesión, basándose en los datos proporcionados en un cuestionario, se verifica que los recursos de hardware sean suficientes para la entrada a productivo del nuevo sistema o módulos del sistema. Además, se proporcionan parámetros de configuración a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo. Esta sesión se realiza 2 meses antes de entrar en productivo.

• **Optimización:**

Durante esta sesión se analizan 5 de las transacciones más importantes de un sistema en términos de rendimiento, y se dan recomendaciones para mejorar los tiempos de respuesta de dichas transacciones. Adicionalmente se dan recomendaciones generales de rendimiento de acuerdo con los módulos funcionales que este implementando el cliente. Esta sesión está enfocada a la parte funcional. La sesión se realiza una vez que el cliente haya terminado la configuración funcional y antes de entrar en productivo.

• **Verificación:**

En esta sesión se verifica el estado del sistema desde el punto de vista rendimiento. La intención de este servicio es proporcionar recomendaciones para que el rendimiento del sistema sea óptimo una vez que el cliente este en productivo. Se proporcionan parámetros de configuración a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo. Esta sesión se realiza 1 mes después de entrar en productivo.

### 2.1.3.4. Going Live Functional Upgrade:

Servicio dedicado para facilitar el proceso de upgrade (migración) a una nueva versión de los sistemas SAP. Este servicio es altamente recomendado ya que le da al cliente, una visión completa de los puntos a optimizar para que su entrada en productivo con su nueva versión sea más sencilla en términos de rendimiento. Este servicio consta de dos sesiones, Análisis y Verificación; Igualmente se debe pedir mínimo un mes antes.

• **Análisis:**

Durante esta sesión, se verifica que los recursos de hardware sean suficientes para la entrada en productivo con una nueva versión SAP. Además, se proporciona la parametrización óptima (a nivel SAP, Base de Datos y Sistema Operativo) del sistema para dicha versión. La sesión se realiza 2 meses antes de entrar en productivo.

• **Verificación:**

En esta sesión se verifica el estado del sistema por completo desde el punto de vista rendimiento, una vez que el sistema está en productivo. Se dan recomendaciones de parámetros de Base de datos, Sistema Operativo y SAP para mejorar el rendimiento del sistema en su nueva versión. Esta sesión se realiza 1 mes después de entrar en productivo.

Servicios de apoyo adicional que se pueden realizar

- Servicios remotos para apoyo en migraciones de Base de datos con sistemas SAP
- Servicios remotos para apoyo en migraciones de Sistemas Operativos con sistema SAP

O bien otros usos de los anteriores:

- Servicios Remotos de apoyo para optimización de cuellos de botella o rendimiento de sistema SAP

- Servicios Remotos de apoyo para salidas en productivo con nuevos usuarios
- Servicios Remotos de apoyo para salidas en productivo con nuevos módulos
- Servicios remotos de apoyo al cambio de Hardware en sistema productivos SAP

Estos servicios son calendarizados por el cliente según sus necesidades y considerando lo siguiente:  
Con el pago del **SAP Enterprise Support** nuestros clientes tienen derecho a recibir en forma anual, por cada instalación productiva:

- Monitoreo del EarlyWatch Alert
- EarlyWatch Check
- Going Live Check
- Going Live Functional Upgrade
- OS/DB Migration
- Revisiones continuas de Calidad (A establecer en un plan anual).

Estos servicios son anuales y no se pueden acumular para años posteriores. Estos servicios tampoco son transferibles entre instalaciones.

La descripción más detallada de servicios remotos que ofrece SAP se puede revisar en el **SAP Support Portal**, en el vínculo de Internet: <https://support.sap.com/support-programs-services/services.html>

#### 2.1.4 SAP Service Market Place

El portal de Internet de SAP mediante el cual tendrá acceso a una gran variedad de servicios e información relevante en cualquier lugar y a cualquier hora y está incluido en el alcance de **SAP Enterprise Support**. Con su ID de usuario y password podrá navegar por la amplia variedad de temas y acceder a la siguiente información:

- Manuales de Instalación de Software SAP
- Actualización (Download) de versiones de componentes Software SAP y Base de Datos
- Acceso a la Base de datos de Conocimientos SAP (Notas SAP)
- Levantamiento y seguimiento de Incidentes de problemas con productos SAP
- Información de servicios de Soporte SAP
- Información sobre estrategia de Soporte SAP (desarrollos futuros)
- Mejores Prácticas SAP

Para acceder al portal el cliente podrá usar el vínculo de Internet: <https://websmp206.sap-ag.de/public/home>

#### 2.1.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition

El Solution Manager es la base del nuevo esquema de SAP SOPORTE GLOBAL que ofrece a nuestros clientes, además de ser una herramienta que da un servicio de monitoreo del ambiente de sistemas SAP del cliente, contiene varias aplicaciones y metodologías que se entregan como parte del producto que permiten que el cliente pueda desarrollar una estrategia de soporte y monitoreo proactivo y preventivo en sus diferentes instalaciones.

Esta herramienta proporciona un apoyo y soporte al cliente durante todo el ciclo de vida de un proyecto, proporcionándole metodologías para la buena administración de su sistema, también con esta herramienta el cliente puede atender sus requerimientos de servicios técnicos de soporte remoto, además de poder controlar desde una misma plataforma todos los reportes de servicios en sitio y remotos que **SAP Soporte Global** ha realizado en el cliente.

El cliente, si así lo desea, incluido con pago de **SAP Enterprise Support**, puede solicitar el paquete de Instalación que contiene el Software y los manuales para que su propio equipo técnico lo instale.

Las licencias utilizadas en la instalación y uso del Solution Manager no generan costo alguno para el cliente, siempre y cuando el cliente acuerde utilizar estas licencias para el uso exclusivo del Solution Manager.

## 2.2 Revisiones Continuas de Calidad y Centro de Asesoría de Soporte

A continuación, detalle de la oferta de SAP Enterprise Support:

### 2.2.1. [CQC] Revisiones Continuas de Calidad

Las Revisiones Continuas de Calidad 'Continuos Quality Checks' (CQC) le permiten al cliente aprovechar la experiencia que SAP ha ganado de Soporte a 35,000 clientes por todo el mundo. Con la ayuda de SAP ENTERPRISE Support, el cliente obtiene recomendaciones de mejora, año tras año. CQC proporciona proactivamente las revisiones técnicas de la calidad operación para proyectos de implementación, operación y actualización de los componentes de la Solución SAP.

Apoyan la gestión técnica para la Solución SAP, enfocándose en los indicadores de desempeño clave del cliente 'Key Performance Indicators' (KPI's): Rendimiento, Estabilidad, Consistencia de datos y Disponibilidad, para asegurar una inicio de operaciones manejable en proyectos de implementación, evitando tiempos muertos imprevistos, o acuerdos de niveles de servicio faltantes de indicadores de desempeño clave el negocio para la fase de operación de la Solución de SAP, y asegurar un inicio de operaciones sin contratiempos en proyectos de actualización de componentes de la Solución SAP.

Las tres alternativas de aplicación práctica del Proceso de CQC, van desde la obtención información para el entendimiento de la Solución SAP del cliente, el análisis y la mitigación de riesgo pasando por la identificación de riesgos técnicos y el Soporte para la entrada en producción, hasta la mejora continua para identificar las áreas de oportunidad para la optimización de la Solución, así como la mejora del rendimiento de los procesos de negocio.

### 2.2.2. [SAC] Centro de Asesoría de Soporte

Otra ventaja clave de SAP® ENTERPRISE Support, es el Centro de Asesores de Soporte. Los asesores de Soporte desempeñan el rol de 'abogado' del cliente dentro de la organización de SAP, ayudando a que sus preocupaciones sean atendidas, así como verificando que los problemas se resuelvan rápida y eficazmente. Los asesores de Soporte guían al cliente durante sus ciclos de su planeación del proyecto. Estos recursos se familiarizan con el ambiente del cliente para una interacción más asertiva, tienen experiencia significativa en Soporte, y es a menudo del mismo país del cliente.

Para los clientes ya existentes de SAP, el Centro de Asesores de Soporte ayuda al aprovechamiento de las ventajas y oportunidades de mejora. Para los nuevos clientes de SAP, o aquellos que pretendan implementar nuevas soluciones de SAP. Como Asesores de Soporte del cliente dentro de SAP, los Asesores de Soporte, están disponible telefónicamente para el cliente en horario de trabajo regular.

**El Centro de Asesoría de Soporte agrega el siguiente valor:**

- Identificar con ayuda de expertos de SAP, los servicios más adecuados para la Solución del cliente.
- Desarrollar proactivamente un Plan de Servicio a la medida, en colaboración con el departamento de TI del cliente y coordina la entrega de Soporte, basándose en el conocimiento de la Solución del cliente.
- Coordinar con el departamento de TI del cliente, la implementación del Plan y entrega de servicios.
- Instruye al departamento de TI del cliente, sobre la mejor forma de implementar las recomendaciones de SAP.
- Ayudar a escalar el proceso de Soporte cuando se requiere que SAP maneje excepciones.
- Informar proactivamente al cliente sobre los productos, la estrategia, y las noticias de SAP con respecto a operación y Soporte.
- Asistir al cliente con el proceso de certificación y recertificación de SAP CCC, si lo requiere y solicita.
- Asegurar la eficacia del equipo de Soporte del cliente.

### 3. Servicios adicionales a la oferta Soporte SAP

#### 3.1 Procedimientos de Escalación

Una escalación describe una situación mayor que causa un impacto negativo en el negocio de nuestros clientes. Esto significa que soluciones basadas en SAP tienen o pueden causar un paro del sistema, problemas de desempeño, problemas de implantación problemas de operación, etc.

El proceso de escalación abarca el tiempo entre el inicio de la escalación y la solución de todos los problemas que la causaron.

Si se requiere un equipo para la resolución de los problemas técnicos, entonces este proceso es conocido como de-escalación, y es considerada como parte del proceso de escalación. El equipo puede ser enviado a trabajar en sitio con el cliente de ser necesario en caso de que se llegue a un acuerdo entre SAP y el cliente.

SAP se reserva el derecho sobre sus Marcas Registradas y la propiedad intelectual de sus servicios.

Los términos que en la presente propuesta sean empleados con inicial mayúscula, serán términos definidos y ostentarán el significado que correlativamente se les asigna en el Contrato, salvo que se les atribuya un significado distinto. Asimismo, los presentes términos y condiciones se aplicarán en todo lo no regulado expresamente por el contrato que, en su momento, se celebre y prevalecerán respecto al mismo en caso de existir cualquier contradicción con las disposiciones previstas en aquél.

## 4. Auditoría al uso del licenciamiento de SAP

### 4.1 Ejecución

El último día hábil de cada trimestre, se llevará a cabo un conteo de usuarios y uso de motores en una base anual y durante horas hábiles mientras el Software, la documentación o cualquier otra información confidencial y/o protegida de SAP. **SAP podrá llevar a cabo auditorías e inspecciones respecto de dicho uso** por parte del FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO y los Terceros de Negocio, respecto de los usuarios nombrados y motores, con la finalidad de verificar que se estén cumpliendo con todas y cada una de las disposiciones de la presente propuesta.

La Auditoría al FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO será en forma remota y/o presencial, usando el SAP Solution Manager o a través de un tercero contratado por SAP. Para realizar la auditoría, SAP solicitará al FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO, las tablas del sistema necesarias para realizar la medición, adicionalmente se **debe proporcionar un usuario y su respectiva contraseña (password) con el perfil SAP\_ALL**, es decir **con todas las autorizaciones**, por cada Unidad Designada.

Con el reporte que se emitirá, SAP establecerá contacto con el FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO para analizar los resultados y que ambas partes puedan realizar los ajustes que sean necesarios para reflejar el nivel de uso que pueda existir en exceso.

Con independencia de lo anterior y a partir de la solicitud de SAP, el FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO deberá entregar a SAP un informe en los términos que SAP señale, que haga constar el uso del Software licenciado de conformidad con los contratos descritos al comienzo de la presente propuesta.

**En caso de que el uso del FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO exceda la licencia otorgada de conformidad con dichos contratos, el FIDEICOMISO DE FOMENTO MINERO lo notificará por escrito** a SAP, para lo cual SAP se reserva de presentar la propuesta técnica y económica correspondiente con el objeto de reflejar el uso adicional y, en su momento, se firmará el contrato que refleje dicho licenciamiento de conformidad con la lista de precios vigente e incrementarán, consecuentemente los DERECHOS DE ACTUALIZACIÓN PARA EL LICENCIAMIENTO de SAP.

## Anexo Enterprise Support de SAP

Siempre que una disposición de este Anexo contradiga o sea incoherente con las disposiciones del Acuerdo para la Venta de Software y Soporte (antes el "Contrato de Licencia de Uso" y en lo sucesivo "Contrato"), incluidos apéndices, anexos, solicitudes 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 de SAP, tal como se definen en el presente documento ("SAP Enterprise Support"), para todo el software autorizado por el Licenciatario y/o Cliente (en lo sucesivo y de manera indistinta el "Licenciatario" y/o el "Cliente") 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. "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 y a cualquier otro software de terceros concedido con licencia por el Licenciatario.

#### 1.3. "Soluciones de TI del Licenciatario"

Se refiere a Soluciones del Licenciatario y sistemas de hardware admitidos por el equipo de TI del Licenciatario.

#### 1.4. "Sistema de Producción"

Se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para operaciones empresariales internas y donde se registran los datos del Licenciatario.

#### 1.5. "Soluciones de Software de 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 el sitio web de soporte al cliente de SAP (como se especifica en la Nota SAP 1324027 o en futuras Notas SAP que reemplacen la Nota SAP 1324027).

#### 1.6. "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.

#### 1.7. "Asunto Pendiente Prioritario"

Se refiere a los asuntos y/o las fallas que SAP y el Licenciatario identifican y priorizan de manera conjunta de acuerdo con los estándares de SAP, y que (i) ponen en peligro la Salida en Productivo (Go Live) de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

### 1.8. "Horario Local de Oficina"

se refiere a las horas laborales normales (de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.) en días hábiles normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede social de SAP. Con respecto a SAP Enterprise Support solamente, ambas partes pueden acordar que una sede social distinta perteneciente a una de las filiales de SAP sirva como referencia para fijar el Horario Local de Oficina.

### 1.9. "Sitio web de soporte al cliente de SAP"

Se refiere al sitio web que ven los clientes de SAP en: <http://support.sap.com/>.

## 2. Alcance de SAP Enterprise Support

El Licenciario puede solicitar y SAP 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 licenciado, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Paquetes de soporte (o "Support packages"): paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los paquetes de soporte 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), SAP puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento habitual de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual de SAP 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 de SAP y los módulos de funciones lanzados y admitidos de manera adicional.
- 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, herramientas y contenido.
- SAP proporciona al Licenciario hasta cinco días de servicios de soporte remoto por año natural por parte de los arquitectos de soluciones SAP:
  - Para que ayuden al Licenciario a evaluar las funcionalidades de innovación del último paquete de mejoras de SAP y la forma en que se puede implementar para satisfacer los requisitos de los procesos empresariales del Licenciario.
  - Para brindar orientación al Licenciario en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, con una duración de un día, sobre software o aplicaciones SAP definidas o componentes de Global Support Backbone. Actualmente, el contenido y las planificaciones de las sesiones se encuentran en <http://support.sap.com/enterprisesupport>. La metodología de planificación, la disponibilidad y la distribución están sujetas al criterio de SAP.
- SAP brinda al Licenciario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda al Licenciario a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.

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

SAP 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 Licenciario, 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

Licenciario. El Licenciario 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 Licenciario, de la documentación requerida por SAP del alcance y el diseño de una modificación personalizada planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica la funcionalidad estándar de Enterprise Support Solutions, la cual puede satisfacer los requisitos del Licenciario (para obtener más detalles, visite: <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- **Mantenimiento del código personalizado:** De acuerdo con la provisión, por parte del Licenciario, de la documentación requerida por SAP del alcance y el diseño de una modificación personalizada planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica qué salidas y qué servicios del usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP (para obtener más detalles, visite <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

### Global Support Backbone:

- Sitio web de soporte al cliente de SAP (o "SAP's Customer Support Website"): Base de datos de conocimientos de SAP y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en las cuales SAP ofrece contenido y servicios únicamente a sus licenciarios y socios.
- Las Notas SAP en el sitio web de soporte al cliente de SAP 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 licenciarios pueden implementar en sus sistemas de SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los licenciarios y soluciones recomendadas (por ej., ajustes de personalización).
- SAP Note Assistant: una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas para componentes de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en la Sección 2.4.

### Mission Critical Support:

- Procesamiento global de incidentes 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 procedimientos de escalación, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a nivel global, de acuerdo con la Sección 2.1 a continuación.
- Análisis de las causas principales para código personalizado: Para el código personalizado del Licenciario, que se desarrolla en la plataforma SAP Development Workbench, SAP brinda un análisis de las causas principales de Mission Critical Support, de acuerdo con el Procesamiento global de incidentes 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 incidentes con prioridad "alta" y "muy alta". Si el código personalizado del Licenciario se documenta de acuerdo con los estándares de SAP que se encuentren vigentes en ese momento (para obtener detalles, consulte <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP puede proporcionar pautas para ayudar al Licenciario a resolver el problema.

### 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 descripciones de los procesos y el contenido de los procesos que pueden utilizarse como plantillas de prueba y casos de prueba preconfigurados a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda al Licenciario a realizar actividades de prueba.
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, especialmente para implementaciones.
- Herramientas y contenido para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones de SAP (incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition o Enterprise Support Solutions o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions o el sitio web de soporte al cliente de SAP):
  - Herramientas para implementación, configuración, pruebas, operaciones y administración del sistema.
  - Prácticas recomendadas, pautas, métodos, descripciones de procesos y contenido de procesos. Este contenido admite el uso de las herramientas para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones de SAP.
- Acceso a directrices a través del sitio web de soporte al cliente de SAP, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos.
- Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través del sitio web de soporte al cliente de SAP), que proporciona información sobre las prácticas comerciales recomendadas, ofertas de servicio, etc.

## 2.1. Procesamiento global de incidentes y Acuerdo sobre el nivel de servicio (SLA)

Cuando el Licenciario notifica un funcionamiento incorrecto, SAP presta soporte al Licenciario con información sobre cómo reparar, evitar o eludir dicho error. El canal principal por el cual SAP proporciona dicho soporte será la infraestructura de soporte. El Licenciario puede enviar un incidente en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución de incidentes pueden acceder al estado del incidente en cualquier momento. Para obtener más detalles sobre la definición de las prioridades de los incidentes, consulte la Nota SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciario también puede ponerse en contacto con SAP por teléfono. Los detalles de contacto se encuentran en la Nota SAP 560499. Para dicho tipo de contacto (y cualquier otro que se determine), SAP 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 incidentes de los Licenciarios que SAP considere que son de Prioridad 1 o 2 y que cumplan con los requisitos previos especificados en este documento. Dichos SLA entrarán en vigor en el primer Trimestre Natural completo posterior a la Fecha de Entrada en Vigor 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. **Incidentes de Prioridad 1 ("Muy Alta")**. SAP responderá a los incidentes de Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir del momento en que SAP recibe (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) dichos incidentes de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a un incidente 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. Y para cada una de estas circunstancias no hay solución alternativa disponible.
- b. **Incidentes de Prioridad 2 ("Alta")**. SAP responderá a los incidentes de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que SAP recibe dichos incidentes de Prioridad 2 durante el Horario de Oficina Local. Se asigna la Prioridad 2 a un incidente si las transacciones de negocio 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 incidentes de Prioridad 1**

SAP proporcionará una solución, una solución alternativa o un plan de acción para la resolución ("Medidas Correctivas") del incidente de Prioridad 1 del Licenciatario dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que SAP recibe (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) dicho incidente de Prioridad 1 ("SLA de Medidas Correctivas"). En caso de que se entregue un plan de acción al Licenciatario como Medida Correctiva, dicho plan de acción incluirá: (i) el estado del proceso de resolución, (ii) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de los recursos de SAP 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 de SAP y (v) la fecha y hora de la próxima actualización de estado que realizará SAP. 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 solo hace referencia a esa parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el incidente en SAP ("Tiempo de Procesamiento"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el cual el incidente tiene el estado "Acción del Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", en tanto que (a) el estado Acción del Cliente significa que el incidente se entregó al Licenciatario, y (b) el estado Solución Propuesta por SAP significa que SAP 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 SAP propone una solución, un recurso o un plan de acción, o si el Licenciatario acepta reducir el nivel de prioridad del incidente:

### **2.1.3. Requisitos Previos y Exclusiones**

#### **2.1.3.1. Requisitos Previos**

Los SLA solo serán aplicables cuando cumplan con los siguientes requisitos previos para incidentes: (i) en todos los casos, excepto para el Análisis de las causas principales del código personalizado de la Sección 2, los incidentes deben estar relacionados con versiones de Enterprise Support Solutions que SAP clasifique con el estado de "entrega no restringida"; (ii) debe ser el Licenciatario quien envíe los incidentes 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 incidentes, y dicho incidente 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 SAP tome las medidas necesarias para solucionar el incidente informado, (iii) los incidentes deben estar relacionados con una versión de un producto de Enterprise Support Solutions cubierta con Mantenimiento habitual o Mantenimiento ampliado.

Para los incidentes de Prioridad 1, el Licenciatario debe cumplir con los siguientes requisitos previos: (a) se debe describir el problema y su impacto empresarial con suficientes detalles como para permitirle a SAP 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 incidente de Prioridad 1, de conformidad 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 para SAP.

#### **2.1.3.2. Exclusiones**

Para SAP Enterprise Support en particular, los siguientes tipos de incidentes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLA: (i) los incidentes relacionados con una versión o funcionalidades de Enterprise Support Solutions desarrolladas específicamente para el Licenciatario (incluidas, sin limitación, aquellas desarrolladas por SAP Custom Development o subsidiarias de SAP), a excepción del código personalizado creado con SAP Development Workbench; (ii) los incidentes relacionados con versiones de países que no sean parte de Enterprise Support Solutions y, en cambio, sean considerados complementos, mejoras o modificaciones de socios, están expresamente excluidos incluso si las versiones de estos países fueron

creadas por SAP o por una filial de SAP, (iii) la causa principal detrás de un incidente no sea una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el incidente sea una solicitud de consultoría.

#### **2.1.4. Crédito de Nivel de Servicio ("SLA" por sus siglas en inglés)**

##### **2.1.4.1. Cumplimiento.**

Se considerará que SAP cumplió con sus obligaciones conforme a los SLA, tal como se estableció anteriormente, al responder en el período de tiempo permitido en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos totales para todos los SLA dentro del Trimestre Natural. En caso de que el Licenciatario envíe menos de veinte (20) incidentes (en total para todos los SLA), conforme a los SLA establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre Natural durante el plazo de vigencia de Enterprise Support, el Licenciatario acepta considerar que SAP cumplió con sus obligaciones, conforme a los SLA establecidos anteriormente, si SAP no se excedió del marco de tiempo establecido en el SLA en más de un incidente durante el Trimestre Natural correspondiente.

##### **2.1.4.2. Sujeto a la Sección 2.1.4.1 anterior**

En caso que los períodos de tiempo de los SLA no se cumplan (cada uno considerado un "Incumplimiento"), se deben aplicar las reglas y los procedimientos siguientes: (i) el Licenciatario debe informar a SAP por escrito de cualquier presunto Incumplimiento; (ii) SAP investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que pruebe o desmienta la exactitud del reclamo del Licenciatario; (iii) el Licenciatario deberá proporcionar asistencia razonable a SAP en sus esfuerzos por corregir todo problema o proceso que inhiba la capacidad de SAP para cumplir con los SLA; (iv) sujeto a la Sección 2.1.4, si, en base al informe, se prueba un Incumplimiento por parte de SAP, SAP podrá aplicar un Crédito de Nivel de Servicios ("SLC") a la próxima factura de Tarifas por SAP Enterprise Support equivalente a un cuarto porcentual (0,25 %) de la Tarifa del Licenciatario por SAP Enterprise Support en el Trimestre Natural correspondiente, por cada Incumplimiento informado y comprobado, sujeto a un SCL máximo por Trimestre Natural de un cinco por ciento (5 %) de la Trifa del Licenciatario por SAP Enterprise Support por cada Trimestre Natural. El Licenciatario tiene la responsabilidad de notificar a SAP sobre cualquier SLC en un plazo de un (1) mes posterior a la finalización del Trimestre Natural en que se produce un Incumplimiento. No se pagarán penalizaciones a menos que SAP reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de SLC por parte del Licenciatario. El SLC establecido en la Sección 2.1.4 es el único y exclusivo recurso que tiene el Licenciatario respecto de cualquier Incumplimiento presunto o real.

#### **2.2. SAP Support Advisory Center**

Para los Incidentes de Prioridad 1 y los Asuntos pendientes prioritarios directamente relacionados con Enterprise Support Solutions, SAP 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 Licenciatario, 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 Licenciatario 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 Licenciatario y SAP 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 Licenciatario (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 de SAP**

En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de software SAP (como Activación Productiva, actualización, migración o Asuntos Pendientes Prioritarios), SAP 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. SAP puede ofrecer más CQC en casos donde SAP EarlyWatch Alert informa alertas cruciales, o en aquellos casos donde el Licenciatario y el SAP Advisory Center acuerdan mutuamente que es necesario dicho servicio para resolver un Asunto Pendiente Prioritario. Los detalles (como el tipo exacto y las prioridades de un CQC, las tareas de SAP y las tareas de cooperación del Licenciatario) deben acordarse mutuamente entre las partes. Al final de un CQC, SAP proporcionará al Licenciatario un plan de acción y/o recomendaciones por escrito.

El Licenciatario acepta que la totalidad o parte de las sesiones de CQC pueden ser proporcionadas por 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 Licenciatario 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 Licenciatario reconoce que SAP limita la replanificación de los CQC a un máximo de tres veces por año. La replanificación se debe llevar a cabo al menos 5 días hábiles antes de la fecha de entrega planificada. Si el Licenciatario no sigue las directrices, SAP no se verá obligado a entregar los CQC anuales al Licenciatario.

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

#### **2.4.1. Uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition**

El uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier sucesor de SAP Solution Manager Enterprise Edition provisto de aquí en adelante) estará sujeto al Contrato y es únicamente para los siguientes propósitos de SAP Enterprise Support: (i) prestación de SAP Enterprise Support y (ii) gestión del ciclo de vida de las aplicaciones para Soluciones de TI del Licenciatario. 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 integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Escenarios de gestión de ciclo de vida de aplicaciones móviles que utilicen SAP NetWeaver Gateway (o tecnología equivalente) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Gestión de proyectos de gestión de ciclo de vida de aplicaciones para Soluciones de TI del Licenciatario que utilicen la funcionalidad de gestión de proyectos de SAP Project and Portfolio Management integrado en SAP Solution Manager Enterprise Edition (sin embargo, la funcionalidad de gestión de portafolios y de SAP Project and Portfolio Management no está en el alcance de SAP Solution Manager Enterprise Edition y el Licenciatario deberá licenciarla por separado)

- 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 Nombrado adecuadas para utilizar SAP Solution Manager.

#### **2.4.2. Utilización de las bases de datos**

El Licenciatario puede utilizar las bases de datos de SAP que están enumeradas en el sitio web de soporte al cliente de SAP y que, en general, están disponibles para todos los licenciatarios de SAP junto con SAP Solution Manager. Esta licencia versión Runtime se limita al uso de la base de datos relevante como base de datos subyacente de SAP Solution Manager y se limita al período de vigencia de este Anexo.

#### **2.4.3. Propósitos de utilización**

No se puede utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para propósitos que no sean aquellos establecidos anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Licenciatario no podrá utilizar, especialmente sin límites, SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios de CRM, como gestión de oportunidades, gestión de leads o Trade Promotion Management, 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 de TI del Licenciatario, y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de TI, incluidos, sin limitaciones, RR. HH., Finanzas o Aprovisionamiento; (v) SAP Project and Portfolio Management, incluida, entre otros, la gestión de portafolios o la gestión de proyectos que no sea la gestión de proyectos de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones como se mencionó anteriormente en la Sección 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, excepto los escenarios de gestión de ciclo de vida de aplicaciones móviles con el alcance descrito arriba en la Sección 2.4.1.

#### **2.4.4. Actualización**

SAP, a su exclusiva discreción, puede actualizar periódicamente los casos de uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se encuentran en esta Sección 2.4. en la dirección <http://support.sap.com/solutionmanager> del sitio web de soporte al cliente de SAP.

#### **2.4.5. Período de vigencia de utilización**

SAP Solution Manager Enterprise Edition puede usarse únicamente durante el período de vigencia de este Anexo por los Usuarios Nombrados 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 con SAP por separado, aún si dichas funcionalidades estuvieran disponibles a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition o relacionadas con él. A pesar de la limitación anterior relacionada con los Usuarios Nombrados, el Licenciatario podrá otorgar autorización a cualquiera de sus empleados para utilizar los autoservicios web de SAP Solution Manager Enterprise Edition, durante el período de vigencia de este Anexo, con el propósito de crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte, la confirmación de los tickets y aprobaciones de cambios relacionadas directamente con Soluciones de TI del Licenciatario.

#### **2.4.6. Derecho de utilización**

En caso de que el Licenciatario dé por terminado SAP Enterprise Support y reciba SAP Standard Support de acuerdo con la sección 6, el Licenciatario debe dejar de utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support. A partir de entonces, el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte del Licenciatario estará regulado por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.

#### **2.4.7. Ofrecimiento de uso**

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 licenciado y Usuarios Nombrados 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 de 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 como lo definió SAP, y concederle a SAP todas las autorizaciones necesarias, en particular para el análisis remoto de los problemas, como parte del procesamiento de incidentes. Dicho acceso remoto será concedido sin restricciones que tengan relación con la nacionalidad de los empleados de SAP que procesan los incidentes 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 el procesamiento de incidentes y en el suministro de las correcciones, o puede hacer que SAP 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 Customer COE certificado por SAP 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 de SAP clasificadas como obligatorias.
- (viii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y SAP, y una conexión entre Enterprise Support Solutions y la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.
- (ix) El Licenciatario deberá mantener la infraestructura de la solución y los procesos de negocio 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 documentará cualquier proyecto de implementación o mejora en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.
- (x) Para habilitar y activar completamente el software SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Licenciatario deberá cumplir con la documentación correspondiente.
- (xi) El Licenciatario acuerda mantener registros actuales y adecuados de todas las modificaciones y, de ser necesario, suministrar inmediatamente dichos registros a SAP.
- (xi) Enviar todos los incidentes a través de la infraestructura de soporte de SAP entonces vigente, que SAP puso a disposición periódicamente mediante actualizaciones o complementos.
- (xiii) Informar a SAP, sin demora innecesaria, de cualquier cambio en las instalaciones del Licenciatario y en los Usuarios Nombrados y en cualquier otra información que sea relevante para Enterprise Support Solutions.

## 4. Customer Center of Expertise

### 4.1. Función del Center of Expertise del Cliente

Con el fin de aprovechar el valor 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 "Customer COE"). El Licenciatario designa al Customer COE como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte de SAP.

Como centro de conocimientos permanente, el Customer COE ofrece al Licenciatario implementación, innovación, operación y calidad eficaces de los procesos y sistemas empresariales relacionados con la Solución de Software de SAP, con las metodologías que proporciona SAP como base.

El Customer COE debe cubrir todas las operaciones de los procesos empresariales principales. SAP recomienda comenzar con la implementación del Customer COE como un proyecto que se desarrolla en paralelo con los proyectos de implementación funcionales y técnicos.

### 4.2. Funciones Básicas del Customer COE

El Customer COE debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- **Support Desk:** la instalación y el funcionamiento de un Support Desk con una cantidad suficiente de consultores de soporte para las plataformas de infraestructura/aplicación y las aplicaciones relacionadas, que funcione durante las 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 conjunto con SAP (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, procesamiento de órdenes de entrega, gestión de datos maestros y de instalación de los 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 afiliadas, siempre y cuando dichas empresas afiliadas tengan derecho a utilizar Enterprise Support Solutions según el Contrato. Mediante

esta función, el Customer COE también puede tener la facultad de interactuar con SAP 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 de 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 Customer COE 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 SAP. La planificación de servicios comienza durante la implementación inicial y continuará regularmente.

#### 4.3. Certificación del Customer COE

El Licenciatario debe establecer un Customer COE certificado en el período que ocurra último de los siguientes: (i) dentro de los doce (12) meses posteriores a la Fecha de Entrada en Vigencia 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 de negocio normales. Para adquirir la certificación del Customer COE principal entonces vigente o la recertificación de SAP, el Customer COE 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 en el sitio de soporte al cliente de SAP (<http://support.sap.com/ccoe>).

### 5. Tarifas de Enterprise Support

Las Tarifas de SAP Enterprise Support deben pagarse anualmente por adelantado y se especificarán en los apéndices o las solicitudes de pedido en virtud del Contrato.

### 6. Rescisión / Terminación

#### 6.1. Cualquiera de las partes puede rescindir los servicios de SAP Enterprise Support

Cualquiera de las partes puede rescindir los servicios de SAP Enterprise Support mediante una notificación por escrito enviada tres (3) meses (i) antes de la finalización del Período Inicial (o "Plazo Inicial") y, (ii) a partir de entonces, antes del comienzo del siguiente período de renovación. Cualquier terminación proporcionada de conformidad con lo anterior será efectiva al finalizar el período de SAP Enterprise Support entonces vigente, durante el cual la notificación de terminación haya sido recibida por la parte que corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, SAP 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. Sin perjuicio de los derechos del Licenciatario mencionados en la Sección 6.1

Sin perjuicio de los derechos del Licenciatario mencionados en la Sección 6.1, y siempre que el Licenciatario cumpla con todas las obligaciones establecidas en el Contrato, el Licenciatario puede seleccionar SAP Standard Support por medio de una notificación por escrito enviada a SAP con tres meses de anticipación (i) con relación a todos los pedidos de soporte que se dan únicamente por renovación anualmente, antes del comienzo del período de renovación que sigue al Período Inicial, el cual comenzó con el primer pedido del Licenciatario de SAP Enterprise Support; o (ii) con relación a todos los pedidos de soporte que no se dan únicamente por renovación anualmente, antes del comienzo del primer período de renovación de cualquier año natural que sigue al Período Inicial, el cual comenzó con el primer pedido del Licenciatario de SAP Enterprise Support.

El Licenciatario debe indicar dicha selección en la carta de notificación, y SAP Enterprise Support se dará por terminado con el comienzo de SAP Standard Support. Dicha selección aplicará para todas las

soluciones de Enterprise Support Solutions y deberá cumplir con los términos y condiciones entonces vigentes de SAP para SAP Standard Support, incluido, sin limitación, el precio. SAP y el Licenciatario realizarán una enmienda u otro documento además del Contrato donde se haga constar la selección del Licenciatario y los términos y condiciones entonces vigentes de SAP.

### **6.3. Aplicación de la selección de Support Services**

Para evitar cualquier duda, la rescisión de SAP Enterprise Support o la selección para inscribirse en otro tipo de SAP Support Services, por parte del Licenciatario, de conformidad con las disposiciones de la selección de Support Services, en virtud del Contrato, se aplicará estrictamente a todas las licencias sujetas al Contrato, sus apéndices, anexos, suplementos y documentos de pedido, y no se permitirá la rescisión 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, SAP estará autorizado a supervisar periódicamente (al menos una vez al año y de conformidad con los procedimientos estándar de SAP) (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 los servicios SAP Enterprise Support el primer día del mes después de la entrega inicial de Enterprise Support Solutions, o en caso de que los servicios SAP Enterprise Support se rescindan de otro modo, conforme a la Sección 6, 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 alcance de SAP Enterprise Support**

SAP puede cambiar anualmente el alcance de SAP Enterprise Support, en cualquier momento, mediante una notificación por escrito con tres (3) meses de antelación.

### **9.2. Confirmación del Cliente**

El Licenciatario confirma por medio del presente que ha obtenido todas las licencias aplicables para las Soluciones del Licenciatario.

### **9.3 En caso de que el Cliente esté autorizado**

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

### **9.4 El Incumplimiento A Utilizar El Enterprise Support**

SI NO SE UTILIZA SAP ENTERPRISE SUPPORT, ES POSIBLE QUE SAP NO PUEDA IDENTIFICAR Y AYUDAR EN LA CORRECCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES QUE, A SU VEZ, PODRÍAN TENER COMO RESULTADO UN RENDIMIENTO INSATISFACTORIO DEL SOFTWARE, DE CUYA RESPONSABILIDAD SAP QUEDARÁ EXENTO.

### **9.5 En caso de que SAP licencie software de terceras partes**

En caso de que SAP conceda licencias de software de terceros al Licenciario de conformidad con el Contrato, SAP proporcionará SAP Enterprise Support a dicho software de terceros en la medida en que los terceros correspondientes hagan que dicho soporte esté disponible para SAP. 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, SAP puede ofrecer dicha extensión de soporte de conformidad con un contrato por escrito por separado y por una tarifa adicional. Si el proveedor ya no brinda los servicios de soporte que exige SAP, SAP tiene derecho a rescindir de forma parcial y extraordinaria la relación contractual del soporte para el software de terceros en cuestión, previo aviso de, al menos, tres meses, y dicha rescisión será efectiva al final de un Trimestre Natural.

### **9.6 Las partes acuerdan los términos del Contrato de Procedimiento de Datos Personales para el Soporte SAP y los Servicios Profesionales**

("DPA" por sus siglas en inglés) los cuales se encuentran en la siguiente página: <https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-agreements.html?tag=agreements:data-processing-agreements/support-professional-services>, los cuales aplican a los Servicios de Soporte y cualquier otro servicio profesional que SAP pueda prestar al Cliente.

### **9.7 SAP Enterprise Support prestación de conformidad con la estrategia**

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

Atentamente,

**Christian Paredes González.**

APODERADO

**SAP México, S.A. de C.V.**



SAP México, S.A. de C.V.  
Av. Prol. Paseo de la Reforma 600  
Primer piso, oficina 110  
Colonia Peña Blanca Santa Fe  
C.P. 01210; Ciudad de México  
T +52 55 5257 7500  
[www.sap.com/mexico](http://www.sap.com/mexico)

## Apartado de Confidencialidad y Excepciones

La presente propuesta ha sido preparada por SAP México, S.A. de C.V. ("SAP México" o "SAP"), para uso exclusivo del **Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI)**. El contenido de este documento deberá permanecer bajo propiedad confidencial de SAP México, por lo que no se debe comunicar a ningún otra parte, sin la previa aprobación emitida por escrito, por parte de SAP México. Este documento no debe ser reproducido en su totalidad, ni en alguna de sus partes, ni deberá ser usada para otro propósito, más que para la evaluación por parte del **Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI)**, quien se obliga a no otorgar, ni comunicar información alguna a terceros, en cuanto al contenido o el tema de esta propuesta, sin la previa aprobación escrita por parte de SAP México.

La entrega de este documento no implica, ni representa un acuerdo obligatorio por parte de SAP, para establecer cualquier relación. SAP sólo proporciona este documento como guía, para estimar los costos y tiempos de los entregables del proyecto. Requiere su confirmación antes de establecer cualquier compromiso o contrato de los entregables por parte de SAP.

SAP garantiza en el mejor de su conocimiento, que los que prepararon esta propuesta han llevado todo el cuidado razonable en su preparación, por lo que consideran su contenido como verdadero; sin embargo, SAP no puede garantizar la validez de temas fuera de su control y en consecuencia, no garantiza que las declaraciones de este documento sean verdaderas, en tanto dichas declaraciones deriven de hechos y material proporcionada por personas externas a SAP. La presente Propuesta tiene una vigencia al **31 de marzo de 2019**.