

Programa SAP University Alliances
Acuerdo de Usuario Final
Términos y Condiciones Suplementarios

1. CLIENTES

1.1. A efectos de este Acuerdo de Usuario Final, “Cliente(s)” significa una instancia única de SAP definida por un número de cliente y que contiene los datos para ejecutar el software, o acceso a productos en la nube, según lo definido en el paquete contratado.

1.2. Para este Acuerdo de Usuario Final, el “Período Académico” corresponde a las tres sesiones definidas en el sitio web y conocidas como Primavera, Verano y Otoño.

1.3. CSE pondrá a disposición de los miembros de UAP los clientes SAP durante cada período académico según las cantidades de productos contratadas.

1.4. CSE proporcionará un Cliente de Demostración para uso limitado únicamente por parte del profesorado del miembro UAP, limitado a dos (2) ID de usuario.

1.5. Clientes adicionales y necesidades especiales fuera del alcance de este acuerdo podrán ser negociadas y aprobadas por escrito caso por caso entre el miembro UAP, CSE y SAP.

2. RESPONSABILIDADES DE CSE

2.1. CSE proporcionará todo el hardware en el centro de datos, la conexión de red desde el centro de datos a Internet y todo el software (excepto el software de SAP) razonablemente requerido para alojar el software de SAP, como mínimo, de acuerdo con las pautas siguientes.

2.2. CSE proporcionará durante cada período académico los siguientes servicios de soporte: disponibilidad del sistema, acceso remoto, mantenimiento del sistema, procedimientos de respaldo, soporte de mesa de ayuda y configuración del cliente.

2.2.1. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

Durante el período académico programado según lo definido en el sitio web de UCC, CSE pondrá a disposición de los miembros UAP servicios de alojamiento las 24 horas del día, los siete días de la semana (incluyendo tiempo de actividad de la aplicación y disponibilidad del servidor para el software de SAP alojado en servidores de CSE), excepto durante el Mantenimiento Programado.

Generalmente, CSE ofrecerá servicios de alojamiento al profesorado de UAP durante los 12 meses del año.

CSE proporcionará soporte técnico al miembro UAP durante el horario laboral habitual de CSE: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hora estándar del Pacífico (PST).

2.2.2. ACCESO REMOTO

CSE admitirá dos (2) o más de las siguientes opciones: SAP GUI, navegador web mediante tecnología ITS (donde sea aplicable) y navegador web mediante portales empresariales.

2.2.3. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

Los horarios de mantenimiento del sistema serán anunciados por CSE y se realizarán fuera de las horas pico (típicamente de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. PST).

2.2.4. PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO

Se realizarán respaldos completos del sistema semanalmente, y los medios de respaldo adecuados se almacenarán en una ubicación segura fuera del sitio durante la vigencia de este acuerdo. Fallas del sistema, por cualquier motivo, podrían requerir que CSE restaure los respaldos del fin de semana anterior.

2.2.5. SOPORTE DE MESA DE AYUDA

El soporte de mesa de ayuda será proporcionado únicamente para el profesorado del miembro UAP. Estará disponible de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. PST. Se proporcionará servicio telefónico con buzón de voz. Las consultas por correo electrónico que no sean urgentes serán respondidas dentro de dos (2) días laborables (lunes a viernes).

La información de contacto y direcciones de correo electrónico se encuentra en el sitio web de CSE UCC:
<http://sap.cob.csuchico.edu/>

2.2.6. CONFIGURACIÓN DEL CLIENTE

Al inicio de cada período académico, CSE preparará el cliente para los cursos según lo especificado por el miembro UAP. Esto puede incluir la ejecución de procedimientos para generar conjuntos de datos para ejercicios en clase. CSE se asegurará de que las cuentas de usuario y autorizaciones apropiadas estén configuradas para ofrecer la máxima flexibilidad a los usuarios finales, garantizando al mismo tiempo la integridad del sistema.

3. RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO UAP

3.1. El miembro UAP deberá proporcionar a CSE la información del curso requerida al solicitar un cliente en el sitio de autoservicio (incluyendo, entre otros, la información del instructor, tamaño de la clase y fechas del curso).

3.2. Si el miembro UAP desea desarrollar su propio plan de estudios, fuera de lo disponible en el sitio web de UCC, debe consultar con el Director de UCC y el personal antes del desarrollo. Los planes de estudio que no estén en el sitio web de UCC pueden no ser compatibles.

3.3. El miembro UAP determinará los requisitos de configuración para los ejercicios a realizar y notificará a CSE sobre estos requerimientos.

4. SITIO WEB

4.1. SAP ha acordado mantener un sitio web con enlaces al CSE UCC, así como a otros centros de competencia válidos que incluirán centros de competencia autorizados e información de contacto; expectativas básicas de servicio; y el UCC de CSE mantendrá su propio sitio web:
<http://sap.cob.csuchico.edu/>

5. RESPONSABILIDAD

5.1. Cada parte será responsable por cualquier responsabilidad derivada de su propia conducta y la de sus funcionarios, empleados y agentes, relacionada con este acuerdo.

5.2. CSE estará exento de cumplir con sus obligaciones bajo este acuerdo en caso de guerra, terrorismo, disturbios civiles, pandemias, orden judicial, disputas laborales, fallas o fluctuaciones en la electricidad, calefacción, luz, aire acondicionado o equipo de telecomunicaciones, u otras causas fuera de su control razonable. Dicho incumplimiento no se considerará incumplimiento ni causará la terminación del acuerdo.

5.3. En ningún caso CSE será responsable ante el miembro UAP o terceros por un monto total superior al establecido en las fechas de inicio y fin en la factura anual vigente.

6. REGISTROS

6.1. El miembro UAP deberá mantener registros financieros u otros relacionados con este acuerdo por el periodo mayor entre tres (3) años desde el pago final, tres (3) años después de una auditoría, o cualquier período exigido por ley. En caso de litigio, los registros deberán conservarse hasta su resolución y hasta que CSE autorice su destrucción.

6.2. Cualquier registro relacionado con este acuerdo podrá ser auditado por SAP o CSE mediante solicitud por escrito al miembro UAP.

7. INFORMACIÓN PROPIETARIA

7.1. El miembro UAP y CSE deberán proteger la información propietaria de SAP conforme a las disposiciones de sus respectivos acuerdos con SAP en cuanto a Confidencialidad, No Divulgación, Derechos de Propiedad Intelectual, Información Propietaria, Límites de Divulgación, Precauciones de Protección, Propiedad, Acceso y Uso No Productivo. Esta obligación es asumida en beneficio de SAP y será ejecutable por SAP.

8. RENUNCIA DE GARANTÍA

8.1. CSE no ofrece ninguna representación o garantía, ni condiciones (expresas o implícitas), incluyendo garantías o condiciones implícitas de comerciabilidad, calidad comercial o adecuación para un propósito particular, y aquellas que surjan por estatuto o por el uso del comercio quedan excluidas.

9. RENUNCIA

9.1. El hecho de que una parte no ejerza cualquier derecho o recurso establecido en este acuerdo no constituirá una renuncia a ningún otro derecho o recurso que esa parte pueda tener.

10. DOCUMENTOS ADICIONALES REFERENCIADOS

- 10.1. Términos y condiciones suplementarios para servicios en la nube (“Suplemento”)
- 10.2. Cronograma de soporte para servicios en la nube (“Cronograma de Soporte”)
- 10.3. Acuerdo de nivel de servicio para servicios en la nube (“SLA”)
- 10.4. Acuerdo de procesamiento de datos para servicios en la nube, soporte de SAP y servicios de SAP (“DPA”)
(El DPA servirá como acuerdo escrito de procesamiento de datos por encargo)
- 10.5. Términos y condiciones generales para servicios en la nube (“GTC”)



Universidad Nacional de Córdoba
2025

**Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico**

Número:

Referencia: Documento 2 del Acuerdo de Usuario Final del Programa SAP UAP de CSE

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.