

## Apéndice

### Requerimientos de Soporte SAP

Las soluciones conjuntas requieren un proceso estándar de soporte y escalamiento. El Acuerdo de Soporte Cooperativo (Cooperative Support Agreement) es el contrato mediante el cual SAP involucra a sus asociados en el ambiente de sistemas de múltiples proveedores mySAP.com, para así garantizarle a los usuarios finales un procesamiento homogéneo y estandarizado de sus mensajes de problemas. Trascendiendo este alcance, SAP invita a los asociados estratégicos a que se vinculen a la Alianza de Soporte SAP (SAP Support Alliance).

Tipo de Asociado	Requerimientos de Criterios de Evaluación	Calificación y Certificación	Contratos	Revisión Administrativa y Responsabilidad
Global Alliance Support Partner	Por invitación	Soporte reactivo: Antecedentes SAP calificados	Acuerdo de Soporte de Alianza Global - Soporte reactivo - Soporte pro-activo	Gestión de Soporte de Alianza Global
-		Soporte pro-activo: Certificación Técnica	Acuerdo de Prestación de Soporte Regional - Soporte pro-activo	Gestión de Soporte de Alianza Regional
Alliance Support Partner	Por invitación	Soporte pro-activo: Certificación Técnica	Acuerdo de Soporte de Alianza - Soporte reactivo - Soporte pro-activo	Gestión de Soporte de Alianza Global
			Acuerdo de Prestación de Soporte Local - Soporte pro-activo	Gestión de Soporte de Alianza Global
Technology Partner	Obligatorio para todos	Soporte reactivo: Currículo con Base SAP R/3 (mySAP Technology)	Acuerdo de Soporte Cooperativo - Soporte reactivo	Gestión de Soporte de Alianza Global
Software Partner	Obligatorio en caso de - Productos Revendidos - Productos OEM - Iniciativas estratégicas conjuntas		Acuerdo de Soporte Cooperativo - Soporte reactivo o, alternativamente:  Adendo específico de soporte ("Support Services") al Acuerdo de Reseller/OEM	Gestión de Soporte de Alianza Global  Gestión de Soporte de Alianza

			Soporte reactivo	Regional
	Para Software Partners certificados	Soporte reactivo: Antecedentes SAP y compromiso de dar soporte al software de interfaz del asociado	Incluido en el Acuerdo de certificación de programas del Software Partner	Gestión de Soporte de Alianza Regional
SAP -Hosting Partner	Obligatorio	Soporte reactivo: Antecedentes SAP calificados	Acuerdo de Soporte Cooperativo - Soporte reactivo	Gestión de Soporte de Alianza Global
SAP –Channel Partner	Obligatorio	Soporte reactivo: Antecedentes SAP calificados		Gestión de Soporte de Alianza Regional /
		Local		
SAP -Content Partner	Opcional en caso de: -Productos revendidos -Productos subcontratados	Soporte reactivo: Antecedentes SAP calificados	Acuerdo de Soporte Cooperativo - Soporte reactivo	Gestión de Soporte de Alianza Global

## Apéndice

### *Normativas para el Uso del Logotipo y la Nominación de Productos*

#### El Logotipo de Asociado SAP

Una vez que los candidatos se han hecho merecedores al status de asociados SAP y se han constituido en parte del contrato de asociación SAP pertinente, reciben un logotipo específico de Asociado SAP. Dicho logotipo está relacionado con el área de cooperación del asociado y constituye el único logotipo oficialmente autorizado que puede utilizarse para reflejar la relación del asociado con SAP.

Para efectos de publicidad, los asociados deben emplear sus propios logotipos de compañía / producto / servicio. Los asociados podrán usar el logotipo de asociado SAP como complemento, aunque únicamente para resaltar la compatibilidad de los productos y servicios publicitados con la plataforma mySAP.com y con las soluciones mySAP.com correspondientes al área fijada en el correspondiente contrato de asociación SAP y para destacar la asociación con SAP dentro de dicho contexto.

Nota: Los Asociados SAP **no** poseen los derechos para utilizar el logotipo corporativo de SAP, el logotipo de la marca de productos mySAP.com de SAP, o cualquier otro símbolo emblemático de SAP, ya que éstos están exclusivamente reservados para el uso de SAP.

#### Uso del Logotipo de Asociado SAP

El logotipo de asociado SAP solo puede ser utilizado por los asociados de SAP que hayan obtenido el status de asociado en alguno de los siguientes segmentos:

- Servicios (Global Alliance Partner, Global Partner, , Alliance Partner, Partner)
- Tecnología (Global Partner, Partner)
- Software (Global Alliance Partner, Global Partner, Partner)
- Hosting (Global Partner, Partner)
- Canal (Partner)
- Contenido (Alliance Partner, Partner)
- Educación (Alliance Partner, Partner)
- Soporte (Global Alliance Partner, Global Partner, Partner)

Los asociados no pueden ceder los derechos de uso del logotipo a algún tercero. Tampoco pueden incorporar el logotipo de asociado SAP o cualquier otro logotipo de SAP a sus propios logotipos. El uso del logotipo de Asociado SAP está restringido a la duración de la asociación; por lo tanto, los asociados deben abstenerse de usar el logotipo de Asociado SAP tan pronto se dé por terminada la asociación con SAP.

El logotipo de Asociado SAP está relacionado con un producto o servicio específico del asociado y solo debe utilizarse para materiales de mercadeo, espacios de exposición en ferias comerciales o en *web sites* relativos al producto o servicio específico en el cual se basa la asociación. El logotipo no puede ser usado en tarjetas de presentación, papelería corporativa y similares.

Ejemplo: Los Software Partner deberían usar el logotipo de Software Partner únicamente en conexión con el producto o interfaz específica para la cual se obtuvo la certificación de SAP. Adicionalmente, el uso del logotipo de SAP Partner es aplicable únicamente al área o país relevante, tal como se especifica en el correspondiente contrato de SAP Partner.

- El logotipo de SAP Partner debe emplearse de acuerdo con las disposición estipuladas por SAP AG, sin que se realicen cambios en el color o el diseño del mismo. La aplicación positiva de color es estándar. Bajo ninguna circunstancia puede usted usar porciones de los gráficos, palabras adicionales, rótulos o elementos gráficos en conexión con el logotipo de SAP Partner.
- Usted solo puede utilizar las artes aprobadas por SAP. Dichas artes están disponibles en forma electrónica para los logotipos.
- Los logotipos de SAP Partner siempre deben ir acompañados del símbolo 'TM'.
- El logotipo de SAP Partner solo debe aparecer en posición horizontal y nunca en un ancho inferior a los 2.5 cm (o 1.0 pulgada). (El símbolo 'TM' del logotipo de asociado no se incluye en esta medida). Tamaños por debajo de este mínimo reducen drásticamente su legibilidad.
- Para posicionar adecuadamente el logotipo de SAP Partner, se debe mantener una distancia mínima entre el mismo y los demás elementos. El logotipo de SAP Partner exige un margen de seguridad equivalente a 2/3 de la altura del mismo. El tamaño total del logotipo indica la medida de separación mínima requerida entre el logotipo y cualquier otro elemento que se coloque a algún lado del mismo.
- El logotipo de SAP Partner nunca deberá ser de mayor tamaño o mayor prominencia que su propio nombre comercial, el nombre del servicio o la marca registrada de cualquier material producido o distribuido por su compañía.
- El logotipo de SAP Partner nunca debe ser usado para representar la palabra "mySAP.com" en algún encabezado, cuerpo textual u otro contexto.

### **Uso del Rótulo "Integración Certificada SAP" ("SAP Certified Integration")**

Aquellos terceros que hayan celebrado un Acuerdo de Certificación SAP en vigencia y que hayan aprobado satisfactoriamente el examen de certificación para el software de interfaces con alguna solución mySAP tiene derecho a utilizar el rótulo "Integración Certificada SAP" ("SAP Certified Integration"). Todas las normativas sobre uso que se han expresado anteriormente deberán observarse mientras fueren aplicables. Adicionalmente, el rótulo solo podrá ser usado

en conexión con el producto de software certificado para las interfaces y únicamente para la(s) combinación(es) de versiones originalmente certificada(s).

## **SAP, mySAP.com y todos los demás nombres de las soluciones, productos y servicios de SAP son marcas comerciales de SAP AG.**

Cada marca comercial de SAP a la cual se haga referencia en un documento (folleto informativo, *Web site* o similares) deberá marcarse como tal, insertando los superíndices ® <sup>1</sup> ó TM <sup>2</sup>, la primera vez que aparezca el término y deberá ser referenciada mediante una nota de marca comercial <sup>3</sup>.

1 El símbolo ® deberá colocarse en los casos de marcas comerciales registradas.

2 El símbolo TM se usará en todos los demás casos.

a) SAP, en su calidad de nombre de marca, está registrado en la mayoría de países alrededor del mundo y está marcado con el símbolo ®.

(Para la nota de marca comercial, refiérase a la nota de pie de página 3a)

b) El nombre mySAP.com está siendo sometido actualmente al proceso de registro. Por favor, utilice el símbolo 'TM' hasta que se avise lo contrario.

(Para la nota de marca comercial, refiérase a la nota de pie de página 3a).

3 La nota de marca comercial es una nota de pie de página que se posiciona, por ejemplo, cerca de las notas de derechos reservados.

a) 'SAP es una marca comercial registrada de SAP AG.'

b) 'mySAP.com es una marca comercial de SAP AG.'

Si fuere apropiado, use una combinación lógica de las notas descritas anteriormente, de acuerdo con los nombres de marca de SAP arriba mencionados.

### **Ejemplo:**

[nombres SAP] son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP AG.

## **Nominación de productos asociados a los productos SAP Aspectos Generales**

Las compañías asociadas no podrán usar el nombre SAP o cualquier otro nombre perteneciente a las marcas comerciales de SAP como parte del nombre de sus propias empresas, soluciones, productos o servicios. Tampoco podrán incorporar tales nombres o cualquier logotipo de SAP, incluyendo el logotipo de Asociado SAP cuyo uso le ha sido otorgado, en los logotipos que diseñen para sus propias empresas, soluciones, productos o servicios.

### **Destacando la Compatibilidad con las Soluciones, Productos y Servicios de SAP**

Los asociados que ofrezcan soluciones, productos y servicios que estén aprobados por SAP, que estén relacionados con la asociación y que sean compatibles con las soluciones, productos o servicios de SAP, podrán describir dicha relación mediante el despliegue del nombre de marca (**no** el logotipo) mySAP.com de SAP, en la siguiente forma:

[Producto / Servicio del Asociado] **para / para ser usado con / compatible con / potenciado por** [mySAP.com TM ó solución mySAP TM ].

### **Ejemplos:**

Correcto

Incorrecto

QUICK

El rápido servicio de xyz para mySAP.com TM

QUICK

El rápido servicio mySAP.com TM de xyz

QUICK SOFTWARE para ser usado con  
mySAP.com TM

mySAP.com TM : QUICK.

QUICK para mySAP.com ™

QUICK para mySAP.com

QUICK potenciado por mySAP.com ™

QUICK potenciado por mySAP.com

Producto QUICK para mySAP ™ Financials

Producto QUICK para mySAP Financials

**Nota:**

Aquellos asociados cuyo producto, servicio o solución relacionado con la asociación no sea compatible con mySAP.com (por ejemplo, Asociados de Software con certificaciones de interfaz que no sean válidas para mySAP.com ni para las soluciones mySAP.com), o aquellos que quisieran describir la compatibilidad de su producto, servicio o solución con SAP de una manera diferente a la descrita anteriormente, deberán contactar al equipo global de Marcas SAP (SAP Global Branding) o al área de Gestión de Alianzas SAP (SAP Alliance Management) para encontrar la mejor solución que permita destacar la conexión con el software, las soluciones y los servicios de SAP.

**Responsabilidad**

En toda ocasión en que los nombres de SAP sean mencionados, las compañías deberán hacer una clara e inconfundible distinción entre sus propias soluciones, productos y/o servicios ofrecidos en calidad de asociado y las marcas comerciales de SAP allí mencionadas.

Los asociados deberán considerar cuidadosamente las regulaciones fijadas por SAP con respecto a las marcas comerciales en los casos en que mencionen las marcas comerciales de SAP en sus materiales o en conexión con sus propios productos o nombres de producto (ver clarificación anterior).

El uso de textos originales, gráficos, fotografías y similares, tomados de fuentes de SAP deberá ser aprobado por SAP. Además, se deberá incluir una nota de derechos de autor en algún lugar cercano o, si fuere apropiado, a manera de nota de pie de página, indicando que el material usado pertenece a SAP, que tiene los derechos de autor sobre el mismo. Esto se realiza de la siguiente manera:

"© SAP AG <año>. Todos los derechos reservados."

SAP no asume responsabilidad alguna por cualquier violación a las regulaciones legales concernientes a la competencia o a las leyes sobre marcas comerciales que haya sido cometida por sus asociados.

Además de las normativas aquí estipuladas, algunas regulaciones específicas de cada país pueden ser aplicables.

**¿Tiene alguna inquietud?**

Para responder a todas las preguntas concernientes a las asociaciones, comuníquese con su contacto de SAP Partner o envíe un correo electrónico a la dirección [partner@sap.com](mailto:partner@sap.com) .