

POLÍTICA DE SOPORTE PARA SERVICIOS CLOUD DE SAP

Esta Política de Soporte para los Servicios Cloud de SAP forma parte de un Contrato para determinados Servicios Cloud de SAP ("Contrato") entre SAP y el Cliente.

SERVICIOS DE SOPORTE Y PLAN DE ÉXITO

Como parte del enfoque SAP ONE Support, que proporciona una experiencia de soporte homogénea para los Servicios Cloud y las soluciones locales, SAP ofrece los siguientes niveles de soporte, SAP Enterprise Support, Cloud Editions, SAP Preferred Success y SAP Preferred Care. SAP Enterprise Support, Cloud Editions, está incluido en la tarifa de suscripción de los Servicios Cloud de SAP estipulados en el Formulario de Pedido salvo que se especifiquen unos términos de soporte alternativos en los Términos Adicionales para el Servicio Cloud. SAP Preferred Success y SAP Preferred Care se ofrecen sujetos a una tarifa adicional, como complemento a SAP Enterprise Support, Cloud Editions, para determinadas Soluciones SAP Cloud enumeradas en <https://support.sap.com/preferredsuccessproductlist>. SAP Preferred Success y SAP Preferred Care no están disponibles, ni se proporcionarán, para servicios Cloud externos adquiridos a través de SAP.

1. ALCANCE DEL SOPORTE Y LOS SERVICIOS DEL PLAN DE ÉXITO

Las palabras cuya inicial aparece en mayúscula se definen en la siguiente tabla. Los servicios de soporte están disponibles en inglés, salvo que se especifique lo contrario.

1.1 Enterprise Support, ediciones en la nube: Soporte al contrato fundacional centrado en la interacción con el cliente y la resolución de problemas.

SAP Enterprise Support, ediciones en la nube	
Soporte de Elementos Críticos	
Soporte de elementos críticos 24 horas al día, 365 días al año, para problemas P1 y P2 (solo en inglés)	✓
Soporte de Elementos No Críticos para problemas P3 y P4 durante el horario laboral (solo en inglés)	De lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 (hora local), salvo vacaciones locales
Centro de interacción con el Cliente, 24 horas al día, 365 días al año	✓ (tal como se especifica a continuación)
Estructura de Soporte Global	✓
Soporte integral	✓
Formación y capacitación	
Acceso a contenido y servicios de soporte de SAP remotos, por ejemplo, sesiones de contacto con expertos	✓
Información sobre Actualizaciones	Autoservicio a través de la web y la comunidad
Colaboración	
SAP Support Advisory Services	✓
Soporte mediante la web y la plataforma para la colaboración empresarial a través de redes sociales	✓
Soporte vía chat durante el horario laboral en inglés en relación con problemas de Soporte para Elementos no Críticos	Actualmente disponible para SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business by Design, SAP Cloud for Customer y SAP S/4HANA Cloud Services
Informe de SAP Enterprise Support	✓
Innovación y Obtención de Valor	

Comprobaciones proactivas propuestas por SAP	✓
Información sobre la Actualización de la Hoja de ruta del Producto	Autoservicio a través de la web
Actualización de instancias de prueba	Autoservicio o solicitud a través de la web para iniciar la actualización según se ofrezca y requiera la solución correspondiente.

1.2 SAP Preferred Success: Un complemento para SAP Enterprise Support, Cloud Editions, que incluye asesoramiento estratégico, mejores prácticas específicas de la solución y Programas de Success para ayudar a fomentar el uso y la obtención de valor (La representación siguiente incluye SAP Enterprise Support, Cloud Editions).

Soporte de Elementos Críticos	
Soporte de elementos críticos 24 horas al día, 365 días al año, para problemas P1 y P2 (solo en inglés)	Gestión de problemas prioritarios, 24 horas al día, 365 días al año
Soporte de elementos no críticos para problemas P3 y P4 durante el horario laboral (solo en inglés)	De lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 (hora local), salvo vacaciones locales
Centro de interacción con el Cliente, 24 horas al día, 365 días al año	✓ (Tal como se especifica a continuación)
Estructura de Soporte Global	✓
Soporte integral	✓
Formación y capacitación	
Acceso a contenido y servicios de soporte de SAP remotos, por ejemplo, sesiones de contacto con expertos	Acceso a contenido de formación específico de SAP Preferred Success. El Cliente puede tener hasta 5 Usuarios Clave con acceso a SAP Learning Hub, edición para solución específica del servicio cloud.
Información sobre Actualizaciones	Información sobre actualizaciones específica de la Solución
Colaboración	
SAP Support Advisory Services	✓
Servicio Cloud de SAP y asesoramiento relacionado con el proceso	Acceso a los Recursos de Success durante todo el ciclo de vida del cliente, desde la contratación hasta su uso, incluidos consejos de uso técnicos y del producto, mejores prácticas y excelencia operativa. Puede ofrecerse la entrega en persona, a criterio de SAP.
Verificación periódica	Acceso a Recursos de Success para responder a las preguntas relacionadas con problemas críticos, generación de informes y mejores prácticas. Puede ofrecerse la entrega en persona, a criterio de SAP.
Soporte a través de la web y la plataforma para la colaboración empresarial social	Acceso exclusivo a la Comunidad de SAP Preferred Success
Soporte vía chat durante el horario laboral en inglés en relación con problemas de Soporte para Elementos no Críticos	Actualmente disponible para SAP SuccessFactors, SAP Cloud for Customer y SAP S/4HANA Cloud Services
Informe de SAP Enterprise Support	Generación de informes mejorada de Success
Innovación y Obtención de Valor	
Acceso a los Programas de Success	✓

Verificaciones proactivas propuestas por SAP	Verificaciones proactivas automatizadas o de autoservicio para la solución específica que se está utilizando
Información sobre la Actualización de la Hoja de Ruta del Producto	Información sobre la actualización de la hoja de ruta del producto específica de la Solución
Revisión y planificación periódica del Servicio Cloud	Acceso a los Recursos de Success para verificaciones, planificaciones de ciclos, desafíos y planificación de uso. Puede ofrecerse la entrega en persona, a criterio de SAP.
Actualización de instancias de prueba	Acceso a la asistencia de SAP con gestión para la actualización de instancias de prueba hasta dos veces al año, cuando corresponda.

1.3 SAP Preferred Care: Un complemento de SAP Enterprise Support, ediciones en la nube, que incluye asesoramiento estratégico y mejores prácticas específicas del cliente que ayudan a impulsar la adopción por parte de los usuarios y la obtención de valor (la siguiente representación incluye SAP Enterprise Support, ediciones en la nube.)

Soporte de Elementos Críticos	
Soporte de elementos críticos 24 horas al día, 365 días al año, para problemas P1 y P2 (solo en inglés)	Gestión de problemas prioritarios, 24 horas al día, 365 días al año
Soporte de elementos no críticos para problemas P3 y P4 durante el horario laboral (solo en inglés)	De lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 (hora local), salvo vacaciones locales
Centro de interacción con el Cliente, 24 horas al día, 365 días al año	✓ (Tal como se especifica a continuación)
Estructura de Soporte Global	✓
Soporte integral	✓
Formación y capacitación	
Acceso a contenido y servicios de soporte de SAP remotos, por ejemplo, sesiones de contacto con expertos	✓
Información sobre Actualizaciones	Información sobre actualizaciones específica del Cliente
Colaboración	
SAP Support Advisory Services	✓
Servicio Cloud de SAP y asesoramiento relacionado con el proceso	Acceso al Experto en Soporte para obtener asesoría técnica y acerca del uso de productos, mejores prácticas y excelencia operativa (en la región del cliente).
Verificación periódica	Reunión con el Experto en Soporte para revisar los problemas críticos, generar informes y sobre las mejores prácticas
Soporte mediante la web y la plataforma para la colaboración empresarial a través de redes sociales	✓
Soporte vía chat durante el horario laboral en inglés en relación con problemas de Soporte para Elementos no Críticos	Actualmente disponible para SAP SuccessFactors, SAP Concur, SAP Ariba, SAP Business by Design y SAP S/4HANA Cloud Services
Informe de SAP Enterprise Support	✓

Innovación y Obtención de Valor	
Comprobaciones proactivas propuestas por SAP	Comprobaciones proactivas específicas del Cliente
Información sobre la Actualización de la Hoja de Ruta del Producto	Información sobre la actualización de la hoja de ruta del producto específica del Cliente
Revisión y planificación periódica del Servicio Cloud	Reunión con el Experto en Soporte para comentar la revisión, la planificación de los ciclos, los desafíos y el plan de adopción.
Actualización de instancias de prueba	Acceso a la asistencia de SAP con gestión para la actualización de instancias de prueba hasta dos veces al año, cuando corresponda.

1.4 Acceso a Servicios de Capacitación, Innovación y Obtención de Valor.

El contenido de capacitación y la planificación de sesiones se especifican en el SAP Support Portal, en la sección [SAP Enterprise Support Academy](#). La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.

Los servicios de soporte relacionados con la Capacitación y la Innovación, así como con la Obtención de Valor, de conformidad con lo especificado anteriormente; requieren una solicitud previa por parte del cliente y se proporcionan de manera remota. Por ejemplo, los servicios de soporte remoto pueden incluir asistencia a los clientes para la evaluación de las funcionalidades de innovación de las últimas actualizaciones y tecnologías, así como el modo en que se pueden implementar de conformidad con los requisitos de procesos empresariales del cliente, o proporcionar al cliente asesoramiento mediante sesiones de transferencia de conocimientos. La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.

2. IDIOMAS DEL CENTRO DE INTERACCIÓN CON EL CLIENTE

El Soporte de SAP proporciona un contacto telefónico inicial para los Contactos del Cliente a través del único número de teléfono de soporte de SAP "CALL-1-SAP" (tal como se especifica en la página de CALL-1-SAP: <https://support.sap.com/contactus>) y/o a través de otras líneas de atención telefónica específicas de la solución en los idiomas siguientes: inglés (disponible las 24 horas todos los días laborables) y, en función del horario de oficina local y la disponibilidad, en alemán, francés, italiano, español, polaco, ruso (durante el horario de oficina de Europa), japonés, chino, coreano, indonesio (durante el horario de oficina de Asia/el Pacífico), portugués y español (durante el horario de oficina de Latinoamérica). Los problemas que conllevan una incidencia de soporte que deben procesarla ingenieros de soporte técnico especializados en todo el mundo o cualquier soporte prestado por un tercero se realizan en inglés.

3. CONTACTO CON SOPORTE

A partir de la fecha de entrada en vigor del contrato de cliente para los Servicios Cloud, el cliente puede contactar con la organización de soporte de SAP como punto de contacto principal para los servicios de soporte.

Para contactar con la organización de soporte de SAP, el canal de contacto de preferencia en la actualidad para SAP Enterprise Support, Cloud Editions, es el SAP Support Portal, en <https://support.sap.com>, a no ser que se especifique lo contrario en la siguiente tabla.

Servicios Cloud de SAP	Canales de contacto
SAP Concur SAP Ariba SAP Fieldglass	https://concursolutions.com https://connect.ariba.com https://www.fieldglass.com/customer-support o integrado en el menú de ayuda de la aplicación https://community.sapmobileservices.com/support (los escenarios integrados utilizan SAP Support Portal)
SAP Digital Interconnect	
SAP Business ByDesign SAP Cloud for Customer SAP Learning Hub	Integrado en el Servicio Cloud de SAP correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> • Para los usuarios finales: El "Centro de ayuda", accesible desde cualquier pantalla. • Para los Usuarios Clave: El "Centro de gestión de aplicaciones y usuarios".

Los Clientes a los que se les han asignado Expertos en Soporte pueden contactar con ellos directamente para obtener soporte por parte de un experto en la solución.

4. NIVELES DE RESPUESTA AL CLIENTE

SAP responde a las incidencias de soporte enviadas (a las que también se hace referencia como "caso", "incidencia" o "problema"), de conformidad con lo descrito en la siguiente tabla.

Prioridad	Definición	Nivel de respuesta
P1	<p>Muy alta: Una incidencia tiene que clasificarse con la prioridad "Muy alta" si el problema tiene consecuencias muy graves para los procesos empresariales habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos empresariales centrales. El trabajo más urgente no se puede llevar a cabo.</p> <p>Por lo general, tienen su origen en las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un sistema de producción falla por completo. - No se puede llevar a cabo la inminente puesta en funcionamiento o actualización de un sistema de producción. - Los procesos empresariales centrales del cliente se ven seriamente afectados. <p>No existe una solución provisional para cada circunstancia. La incidencia debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.</p>	<p>Respuesta Inicial: En un plazo de una hora tras la presentación de la incidencia.</p> <p>Comunicación Permanente: Una vez cada hora, salvo que SAP Support especifique otra frecuencia.</p> <p>Objetivo de Resolución: SAP deberá proporcionar para los problemas una (i) solución, o (ii) una alternativa, o (iii) un plan de acción en un plazo de cuatro horas.</p>
P2	<p>Alta: Una incidencia se debe clasificar con la prioridad "Alta" si los procesos empresariales habituales se ven gravemente afectados. Las tareas necesarias no se pueden realizar. Esto sucede debido a que las funciones del servicio SAP que se requieren</p>	<p>Respuesta Inicial: En un plazo de cuatro horas desde la presentación de la incidencia para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de dos horas desde la presentación de la incidencia para clientes de SAP Preferred Success y SAP Preferred Care.</p>

	<p>inmediatamente son incorrectas o no están operativas. La incidencia debe procesarse lo más rápidamente posible porque un fallo continuo puede interrumpir de forma grave todo el flujo empresarial productivo.</p>	<p>Comunicación Permanente: Una vez cada seis horas, salvo que SAP Support especifique otra frecuencia. Objetivo de Resolución: SAP deberá proporcionar para los problemas una (i) solución, o (ii) una alternativa, o (iii) un plan de acción en un plazo de tres días laborables únicamente para los clientes de SAP Preferred Success y SAP Preferred Care.</p>
P3	<p>Media: Una incidencia se debe clasificar con la prioridad "Media" si los procesos empresariales habituales se ven afectados. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio SAP.</p>	<p>Respuesta Inicial: En un plazo de un día laborable desde la presentación de la incidencia para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de cuatro horas laborables desde la recepción de la incidencia para clientes de SAP Preferred Success y SAP Preferred Care. Comunicación Permanente: Una vez cada tres días laborables para problemas que no son defectos y diez días laborables para los defectos de productos, salvo que SAP Support especifique otra frecuencia.</p>
P4	<p>Baja: Una incidencia se debe clasificar con la prioridad "Baja" si el problema tiene pocos efectos o ninguno en los procesos empresariales normales. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio SAP que no se usan a diario o que se usan rara vez.</p>	<p>Respuesta Inicial: En un plazo de dos días laborables desde la presentación de la incidencia para clientes de SAP Enterprise Support, ediciones en la nube, y en un plazo de un día laborable desde la presentación de la incidencia para clientes de SAP Preferred Success y SAP Preferred Care. Comunicación Permanente: Una vez a la semana, salvo que SAP Support especifique otra frecuencia.</p>

Los siguientes tipos de incidencias quedan excluidos de los niveles de respuesta al cliente descritos anteriormente: (i) incidencias relacionadas con una versión y/o funcionalidades de los Servicios Cloud de SAP desarrolladas específicamente para el cliente (incluidas las desarrolladas por SAP Custom Development y/o filiales de SAP, o servicios de contenido individuales); (ii) incidencias cuya causa raíz no es un funcionamiento incorrecto, sino la falta de una funcionalidad ("solicitud de desarrollo") o en el caso de que la incidencia se atribuya a una solicitud de consultoría ("Cómo hacerlo").

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

5.1 Contacto del Cliente. Para recibir soporte conforme al presente, el Cliente nombrará al menos entre dos y cinco personas de contacto calificadas que hablen inglés (cada uno, un "Contacto del Cliente", "Contacto de Soporte Nombrado", "Contacto de Soporte Autorizado", "Usuario Clave" o "Administrador de la Aplicación"- funciones de administrador del sistema dentro de determinados Servicios Cloud) con autorización para contactar o acceder a los servicios de Customer Interaction Center, SAP Support Advisory Services y Mission Critical Support. El Contacto del Cliente es el responsable de gestionar todas las tareas empresariales que pertenecen al Servicio Cloud relacionado con el negocio del Cliente como, por ejemplo:

- (i) Prestar soporte a los usuarios finales y gestionar sus incidencias. Esto incluye la búsqueda de soluciones conocidas en la documentación disponible y hacer de enlace con el soporte de SAP en caso de que surjan problemas nuevos.
- (ii) Gestionar trabajos de segundo plano y la distribución de las tareas empresariales entre los usuarios (si está disponible).
- (iii) Gestionar y monitorizar las conexiones a los sistemas de terceros del Cliente (si las hay).
- (iv) Prestar soporte para la adopción del Servicio Cloud.

5.2 Datos de Contacto. El Cliente proporcionará los detalles de contacto (en concreto, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) a través de los cuales se puede contactar con el Contacto del Cliente o el representante autorizado del Contacto del Cliente. El Cliente actualizará sus Contactos del Cliente para un Servicio Cloud de SAP a través de SAP Support Portal en <https://support.sap.com> o el canal de contacto correspondiente mencionado en la sección "Contactar con Soporte" anterior. Únicamente los Contactos de Cliente autorizados pueden ponerse en contacto con la organización de soporte de SAP.

5.3 Cooperación. Para recibir servicios de soporte, el Cliente cooperará razonablemente con SAP a fin de solucionar las incidencias de soporte, y tendrá la experiencia y los conocimientos técnicos adecuados de su configuración de los Servicios Cloud de SAP para proporcionar la información relevante que permita a SAP reproducir, solucionar los problemas y resolver errores habituales como, p. ej., identificadores de referencia, ejemplos de problemas, capturas de pantalla.

6. TÉRMINOS CON LA INICIAL EN MAYÚSCULA

A continuación se proporcionan explicaciones adicionales sobre los términos con la inicial en mayúscula que se utilizan más abajo:

Centro de interacción con el Cliente, 24 horas al día, 365 días al año	Las Unidades dentro de la organización de soporte de SAP con la que los clientes pueden contactar para realizar consultas generales relacionadas con el soporte mediante los canales de contacto descritos.
Soporte integral	Soporte para incidencias que se produzcan en escenarios empresariales integrados que incluyan Servicios Cloud de SAP y/o tanto Servicios Cloud de SAP como otros productos de SAP sujetos a un contrato de soporte válido.
Generación de informes mejorada de Success	Generación de informes mejorada de Success proporciona acceso a informes, cuadros de mando u otros componentes y funcionalidades de generación de informes relativas al contrato general, el ciclo de vida completo del cliente y el uso productivo de la solución, incluido el uso del producto, el uso técnico y del producto, el estado de los servicios de soporte y los logros especificados en el presente.
Estructura de Soporte Global	La base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transferencia de conocimientos donde SAP proporciona contenido y servicios únicamente a sus clientes y socios. La Estructura de Soporte Global también incluye SAP Support Portal en https://support.sap.com .
Puesta en Funcionamiento	La puesta en funcionamiento indica el momento a partir del cual, una vez instalados los Servicios Cloud de SAP para un cliente, se pueden utilizar para el procesamiento de datos reales en modo operativo y para ejecutar las operaciones empresariales internas de dicho cliente de conformidad con su contrato de dichos Servicios Cloud de SAP.
Zona Horaria Local	La zona horaria local de un cliente, en función de dónde esté la sede del cliente.
Sesiones con Expertos (MTE)	Seminarios Web presenciales centrados en los servicios SAP Enterprise Support y los aspectos relacionados con el soporte para las últimas tecnologías de SAP. Las sesiones grabadas están disponibles en la biblioteca de reproducciones de SAP Enterprise Support Academy, para que el usuario pueda seguirlas a su ritmo.
Soporte de Elementos Críticos	La gestión de incidencias a nivel global por parte de SAP para problemas relacionados con el soporte de P1 y P2, incluidos los Contratos de Nivel de Servicio de Respuesta Inicial, Comunicaciones Permanentes y Objetivos de

	Resolución (según lo especificado en la anterior tabla de Niveles de Respuesta).
Problema no relacionado con Defectos	Una incidencia de soporte registrada que no implica un defecto en el Servicio Cloud de SAP correspondiente y que no requiere la intervención del personal de ingeniería/desarrollo u operaciones para su resolución.
Revisión y planificación periódica del Servicio Cloud	Revisión periódica de los hitos y objetivos empresariales clave para las soluciones que abarca SAP Preferred Care y/o SAP Preferred Success.
Comunidades de SAP Preferred Success	Capacitación y colaboración basada en medios sociales que coordinan el acceso a colegas y expertos de SAP.
Verificaciones proactivas	Autoservicios, proporcionar recomendaciones para situaciones específicas del cliente.
Información sobre la Actualización de la Hoja de Ruta del Producto	Las hojas de ruta del producto que SAP pone a disposición general de los clientes como parte del soporte de cliente. La Información sobre la Actualización de la Hoja de Ruta del Producto se proporciona únicamente con fines informativos, y SAP no se compromete a proporcionar ningún producto, característica o funcionalidad futuros, según lo descrito en la Información sobre la Actualización de la Hoja de Ruta del Producto.
Información sobre Actualizaciones	Resúmenes documentados, seminarios Web y vídeos disponibles de forma general que SAP proporciona para informar y formar a los clientes sobre cambios en versiones de productos nuevos.
Servicios Cloud de SAP	Cualquier Servicio Cloud de SAP especificado en un Formulario de Pedido correspondiente.
SAP Enterprise Support Academy	Contenido y servicios en múltiples formatos, que prestan soporte a distintos estilos y necesidades de formación, desde la resolución de problemas específicos hasta la adquisición de conocimientos estructurados a largo plazo.
Informe de SAP Enterprise Support	Un informe o panel de control que analice y documente el estado de los servicios de soporte y los logros en virtud del presente (p.ej., según las funcionalidades de monitorización de las soluciones y los estados de los casos de soporte).
SAP Support Advisory Services	Acceso a expertos que ayudan a los clientes con las solicitudes relacionadas con el soporte y prestan asesoramiento sobre los entregables y los activos de soporte adecuados.
Experto en Soporte	Representante del cliente de SAP específico (a menudo referido como Customer Success Manager) que se asigna a los Clientes como el contacto principal para la gestión actual y para proporcionar supervisión de incidencia de soporte, orientación técnica y tutoría, información específica de cliente sobre actualizaciones y orientación sobre su adopción y uso.
Recursos de Success	Acceso a componentes automatizados, guiados o directos de análisis, informes, experiencia y conocimiento para impulsar la excelencia operativa durante todo el ciclo de vida del cliente, incluida la contratación, el uso y las operaciones, así como el uso técnico y del producto. A criterio de SAP, puede incluir un Experto en Soporte.
Programas de Success	Una combinación o integración de múltiples Recursos de Success, contenido y plataformas de formación (por ejemplo, seminarios web, sesiones de chat, etc.), y canales de colaboración empresariales sociales (por ejemplo,

	comunidades), que se suministran en base a un enfoque programático o prescriptivo que presta soporte a la implementación, el uso y la obtención de valor continuo.
--	--