Specifikace rozsahu

Advanced Success Plan

Tato Specifikace rozsahu je součástí Smlouvy, pokud Objednávkový formulář obsahuje Advanced Success Plan pro kvalifikované Cloudové služby. Nároky uvedené v této Specifikaci rozsahu se vztahují výhradně na Cloudovou službu, pro kterou byl Advanced Success Plan zakoupen. Tyto nároky doplňují Přílohu k podpoře pro Cloudové služby, která je součástí Smlouvy.

1. DEFINICE

Všechny pojmy uvedené velkými písmeny, které se používají, ale nejsou jinak definovány ve Všeobecných obchodních podmínkách společnosti SAP pro Cloudové služby („VOP“) v tomto dokumentu, budou mít význam přiřazený ve Smlouvě.

1.1. Pojem „**Místní pracovní doba**“ znamená od 8:00 do 18:00 pondělí až pátek, kromě místních svátků, podle místního časového pásma platného pro adresu Zákazníka.

1.2. Pojem „**Relace“** označuje období poskytování služby mezi Zákazníkem a společností SAP, kdy Zákazník vznese žádost o asistenci od společnosti SAP a společnost SAP poskytne asistenci a dokončí ji. Relace nezaručuje dosažení konkrétního výsledku nebo řešení.

2. ROZSAH

2.1. Success Expert

2.1.1. Společnost SAP poskytne specialistu Success Expert, který bude k dispozici během Místní pracovní doby, za účelem podpory Zákazníka v rámci přijetí Cloudové služby. Specialista bude prokativně poskytovat pokyny a podporu pro služby uvedené v tomto dokumentu. Kromě toho může tento pracovník:

(a) poskytovat pokyny k otázkám ohledně postupů, které nejsou relevantní pro technickou podporu;

(i) poskytovat rady k technickým a funkčním osvědčeným postupům;

(ii) poskytovat rady k funkcím Cloudové služby;

(b) podporovat koordinaci a poskytování služeb popsaných v této Specifikaci rozsahu.

2.2. Úrovně odezvy Zákazníka

Společnost SAP reaguje na odeslané případy podpory pro řešení, na která se vztahuje Advanced Success Plan, v souladu s úrovněmi odezvy uvedenými níže. Klasifikace priorit (P2, P3, P4) definované v Příloze k podpoře pro Cloudové služby. Úrovně odezvy níže platí nad rámec standardních úrovní odezvy podle Přílohy k podpoře.

Úrovně odezvy uvedené v tomto oddílu se nevztahují na produkty třetích stran zpřístupněné společností SAP.

Priorita	**Úroveň reakce**
P2	První reakce: Do 2 pracovních hodin od odeslání případu pro Advanced Success Plan. Cíl nápravného opatření: Společnost SAP poskytne pro případy do tří pracovních dní řešení, alternativní postup, nebo akční plán, a to pouze pro zákazníky služby Advanced Success Plan.
P3	První reakce: Do 4 pracovních hodin od odeslání případu pro Advanced Success Plan.
P4	První reakce: Do 1 pracovních hodin od odeslání případu pro Advanced Success Plan.

2.3. Pokyny k produktu a přijetí

2.3.1. Společnost SAP poskytne specialisty Success Experts za účelem poskytování poradenství ohledně zavedení, přijetí a využití produktu, osvědčených postupů a efektivity provozu.

2.3.2. Společnost SAP poskytne relace vedené specialisty, které zahrnují doporučení na základě osvědčených postupů SAP nebo doporučené konfigurace.

2.4. Platforma pro sledování kvality a výkonu

2.4.1. Společnost SAP poskytne Zákazníkovi přístup k dodatečnému vykazování kvality a výkonu v rámci služby SAP Cloud ALM.

2.4.2. Za nastavení a konfiguraci SAP Cloud ALM a připojení k relevantním zdrojům dat v rámci Cloudové služby SAP Zákazníka nese odpovědnost Zákazník a tyto aktivity jsou předpokladem pro používání služeb popsaných v Oddílu 2.4.

2.5. Aktivační a optimalizační služby

2.5.1. Společnost SAP poskytne služby aktivace a optimalizace. Služby aktivace a optimalizace představují Profesionální služby ve smyslu VOP. Platí následující:

2.5.1.1. Na Aktivační a optimalizační

služby mají nárok pouze funkce zahrnuté v rozpisu schválených prvků společnosti SAP.

2.5.1.2. Doba trvání každé služby nesmí překročit šestnáct (16) hodin a není povoleno souběžné používání.

2.5.1.3. Aktivační a optimalizační služby jsou v daném okamžiku omezeny na jednu (1) aktivní relaci a vztahují se pouze na služby v souladu s příslušným rozsahem Zákazníka. Současné nebo paralelní použití nad rámec jedné souběžné relace není povoleno.

2.5.2. Aktuální seznam služeb je zveřejněn a k dispozici na adrese https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Koordinace služeb se provádí prostřednictvím pracovníka Success Expert.

3. JAZYK

3.1. Společnost SAP poskytne veškeré informace pouze v anglickém jazyce.

4. VÝJIMKY

4.1. Tato Specifikace rozsahu nezahrnuje provedení a správu implementace, testování a správu testů, řízení vydání/změn, řízení organizačních změn a školení. Dále se vylučuje převzetí odpovědnosti nebo řízení stávajících implementací nebo obchodních procesů Zákazníka.

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. Kromě povinností uvedených v Oddílu 4 Přílohy k podpoře pro Cloudové služby nese Zákazník také odpovědnost za dodatečné povinnosti uvedené v tomto dokumentu. Tyto povinnosti jsou doplňující a neomezují ani nenahrazují žádné povinnosti popsané v odkazovaném dokumentu.

5.2. Zákazník bude se společností SAP spolupracovat v dobré víře.

5.3. Zákazník určí primární kontaktní osobu („**POC**“), která bude sloužit jako kontaktní osoba mezi Zákazníkem a společností SAP.

6. MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

6.1. Služby budou poskytovány vzdáleně.

7. ZMĚNY SLUŽEB

7.1. Společnost SAP může rozsah služeb nabízených společností SAP kdykoli změnit na základě písemného oznámení zaslaného 90 dní předem, aby zohlednila pokračující vývoj Cloudových služeb SAP a technický pokrok.