Scope Document
Advanced Success Plan

Документ обсягу
Advanced Success Plan

This Scope Document forms part of the Agreement if the Order Form lists Advanced Success Plan for eligible Cloud Services. The entitlements stated in this Scope Document apply solely to the Cloud Service for which the Advanced Success Plan has been purchased. These entitlements are in addition to the Support Schedule for Cloud Services incorporated into the Agreement.

Цей Документ обсягу є частиною Угоди, якщо в Договорі вказано Advanced Success Plan для відповідних Хмарних послуг. Права, зазначені в цьому Документі обсягу, застосовуються виключно до Хмарної послуги, для якої придбано Advanced Success Plan. Ці права додаються до Доповнення про надання підтримки для Хмарних послуг, доданих до Угоди.

1. DEFINITIONS

ВИЗНАЧЕННЯ

All capitalized terms used but not otherwise defined in the SAP General Terms and Conditions for Cloud Services ("**GTC**") herein shall have the meaning assigned to them in the Agreement.

Усі зазначені з великої літери й не визначені в Загальних умовах використання Хмарних послуг SAP (далі – Загальні умови) цього документа мають значення, присвоєне їм в Угоді.

1.1. "**Local Business Hours**" means 8 a.m. (08:00) to 6 p.m. (18:00) Monday to Friday excluding local holidays, in accordance with the local time zone applicable to the Customer's address.

Місцеві робочі години – з 8:00 до 18:00 з понеділка по п'ятницю, окрім місцевих святкових днів, відповідно до місцевого часового поясу, що застосовується до адреси Замовника.

1.2. "**Session**" means the engagement period between Customer and SAP, where the Customer raises a request for assistance from SAP and SAP provides the assistance that drives the same to completion. The Session does not guarantee the achievement of a specific outcome or resolution.

Сеанс означає період взаємодії між Замовником і SAP, протягом якого Замовник подає запит на допомогу до SAP, а SAP надає таку допомогу до її завершення. Сеанс не гарантує досягнення певного результату або вирішення.

2. SCOPE

ОБСЯГ

2.1. Success Expert

Експерт із впровадження

2.1.1. SAP shall provide access to a success expert available during Local Business Hours, to support the Customer in adoption of Cloud Service(s), proactively providing guidance and coordination support for the services outlined herein. In addition, such resource may:

SAP надаватиме доступ до експерта з впровадження, доступного під час Місцевих робочих годин, для підтримки Замовника у впровадженні Хмарних послуг, завчасно надаючи рекомендації та координаційну підтримку щодо послуг, зазначених у цьому документі. Крім того, такий експерт може:

(a) Provide guidance on how-to questions not relevant for technical support.

Надати довідку щодо запитань з інструкціями, які не стосуються технічної підтримки.

(i) Provide advice on technical and functional best practices.

Надати консультації щодо найкращих технічних і функціональних практик.

(ii) Provide guidance on Cloud Service functionality and features.

Надати рекомендації щодо функціональних можливостей і функцій Хмарної послуги.

(b) Facilitate the coordination and delivery of the services described in this Scope Document.

Сприяти координації та наданню послуг, описаних у цьому Документі обсягу.

2.2. Customer Response Levels

Рівні реагування для замовників

SAP responds to submitted support cases for solutions covered under the Advanced Success Plan in accordance with the response levels set out below. Priority classifications (P2, P3, P4) as defined in the Support Schedule for Cloud Services. The response levels below apply in addition to the standard response levels under the Support Schedule.

SAP відповідає на подані заявки на підтримку для рішень, охоплених у межах Advanced Success Plan відповідно до рівнів реагування, зазначених нижче. Класифікації пріоритетів (P2, P3, P4), як визначено в Доповненні про надання підтримки для Хмарних послуг. Наведені нижче рівні реагування застосовуються на додаток до стандартних рівнів реагування згідно з Доповненням про надання підтримки.

The response levels in this section do not apply to third-party products made available by SAP.

Рівні реагування в цьому розділі не застосовуються до сторонніх продуктів, наданих SAP.

Priority **Пріоритет**	**Response Level** **Рівень реагування**
P2	Initial Response: Within 2 hours of case submission for Advanced Success Plan. Початкове реагування: протягом 2 годин після подання запиту в межах Advanced Success Plan. Corrective Action Target: SAP to provide for cases either a resolution; or workaround; or action plan within 3 business days for Advanced Success Plan. Ціль коригувальних заходів: SAP має надати для запитів рішення, тимчасове рішення або план дій протягом 3 робочих днів у межах Advanced Success Plan.
P3	Initial Response: Within 4 business hours of case submission for Advanced Success Plan. Початкове реагування: протягом 4 робочих годин після подання запиту в межах Advanced Success Plan.
P4	Initial Response: Within 1 business day of case submission for Advanced Success Plan. Початкове реагування: протягом 1 робочого дня після подання запиту в межах Advanced Success Plan.

2.3. Product and Adoption Guidance

Рекомендації щодо продукту та його впровадження

2.3.1. SAP shall provide access to success experts to provide guidance on onboarding, product adoption and usage, best practices and operational excellence.

SAP надаватиме доступ до експертів із впровадження для надання рекомендацій щодо початкового ознайомлення, впровадження та використання продуктів, застосування найкращих практик і досягнення операційної досконалості.

2.3.2. SAP shall provide expert-led sessions that include recommendations based on SAP best practices or recommended configurations.

SAP надаватиме сеанси під керівництвом експертів, що включають рекомендації на підставі найкращих практик SAP або рекомендованих конфігурацій.

2.4. Quality and performance monitoring platform

Платформа моніторингу якості та продуктивності

2.4.1. SAP shall provide Customer with access to additional quality and performance reporting within SAP Cloud ALM.

SAP надасть Замовнику доступ до додаткової звітності з якості та продуктивності в межах SAP Cloud ALM.

2.4.2. The setup and configuration of SAP Cloud ALM and the connection to relevant data sources within the Customer's SAP Cloud Service are Customer's responsibility and are a prerequisite for the use of the services described in Section 2.4.

Налаштування та конфігурація SAP Cloud ALM і з'єднання з релевантними джерелами даних у межах Хмарної послуги SAP Замовника є обов'язком Замовника, а також передумовою для використання послуг, описаних у Розділі 2.4.

2.5. Activation and Optimization Services

Послуги активації та оптимізації

2.5.1. SAP shall provide activation and optimization services. The Activation and Optimization Services constitute Professional Services within the meaning of the GTC. The following apply:

SAP надаватиме послуги з активації та оптимізації. Послуги активації й оптимізації є Професійними послугами в значенні Загальних умов. Застосовується наступне:

2.5.1.1. Only features included in the SAP approved element roster, shall qualify for Activation and Optimization Services.

Лише функції, включені до списку схвалених SAP елементів, мають право на Послуги активації та оптимізації.

2.5.1.2. The duration of each service shall not exceed sixteen (16) hours, and no concurrent usage permitted.

Тривалість кожної послуги не має перевищувати шістнадцяти (16) годин, а одночасне використання заборонено.

2.5.1.3. The Activation and Optimization services are limited to one (1) active session at any given time and applies only to services aligned with the Customer's applicable scope. Simultaneous or parallel usage beyond the single concurrent session is not permitted.

Послуги активації та оптимізації обмежуються одним (1) активним сеансом у будь-який час і застосовуються лише до послуг, що відповідають застосовному обсягу Замовника. Одночасне або паралельне використання понад один сеанс заборонено.

2.5.2. A current list of services is published and available at https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

Поточний список послуг опублікований і доступний на https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Coordination of services shall be conducted through the success expert.

Координація послуг здійснюється через експерта з упровадження.

3. LANGUAGE

МОВА

3.1. SAP will provide all information in English language only.

SAP надаватиме всю інформацію лише англійською мовою.

4. EXCLUSIONS

ВИНЯТКИ

4.1. This Scope Document excludes the execution and management of implementation; testing and test management; release/change control; organizational change management and training. It further excludes assuming responsibility or managing the Customer's existing implementations or business processes.

Цей Документ обсягу не охоплює виконання впровадження та керування ним; тестування та керування ним; контроль випусків/змін; управління організаційними змінами й навчання. Цей Документ обсягу також не охоплює керування наявними впровадженнями або бізнес-процесами Замовника або прийняття відповідальності щодо цього.

5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

ОБОВ'ЯЗКИ ЗАМОВНИКА

5.1. In addition to responsibilities outlined in Section 4 of the Support Schedule for Cloud Services, the Customer shall also be responsible for the additional obligations set forth in this document. These responsibilities are supplementary and do not limit or replace any obligations described in the referenced document.

Крім обов'язків, указаних у Розділі 4 Доповнення про надання підтримки для Хмарних послуг, Замовник також несе відповідальність за додаткові зобов'язання, визначені в цьому документі. Ці обов'язки є додатковими та не обмежують і не замінюють жодних зобов'язань, визначених у посилальному документі.

5.2. Customer shall cooperate with SAP in good faith.

Замовник має добросовісно співпрацювати з SAP.

5.3. Customer shall designate a primary point of contact ("POC") to act as the liaison between the Customer and SAP.

Замовник має призначити основну контактну особу (POC), яка діятиме як посередник між Замовником і SAP.

6. SERVICE LOCATION

МІСЦЕ НАДАННЯ ПОСЛУГ

6.1. Services shall be delivered remotely.

Послуги надаватимуться віддалено.

7. CHANGES TO SERVICES

ЗМІНИ ДО ПОСЛУГ

7.1. The scope of the services offered by SAP may be changed by SAP at any time upon 90 days prior written notice to reflect the continuing development of SAP Cloud Services and technical advances.

Компанія SAP може в будь-який час змінити обсяг пропонованих послуг, попередньо сповістивши про це в письмовій формі за 90 днів, щоб відобразити безперервний розвиток Хмарних послуг SAP та технічні досягнення.