Périmètre des Services

Plan de réussite, niveau avancé

Le présent Périmètre des Services fait partie du Contrat si le Formulaire de commande répertorie explicitement le Plan de réussite, niveau avancé, pour les Services Cloud éligibles. Les droits évoqués dans le présent Périmètre des Services s'appliquent uniquement au Service Cloud pour lequel le Plan de réussite, niveau avancé, a été acheté. Lesdits droits complètent ceux visés dans l'Annexe de support pour les Services Cloud intégrée au Contrat.

1. DEFINITIONS

Tous les termes commençant par une majuscule mais non définis dans les Conditions Générales SAP pour les Services Cloud (« CG ») dans les présentes ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1.1. Le terme « **Heures d'ouverture locales** » désigne la période qui court du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, à l'exception des jours fériés locaux, conformément au fuseau horaire local applicable à l'adresse du Client.

1.2. **Le terme « Session** » désigne la période d'interaction entre le Client et SAP, au cours de laquelle le Client émet une demande d'assistance auprès de SAP et SAP y répond en fournissant l'assistance requise. La Session ne garantit pas l'atteinte d'une résolution ou d'un résultat spécifique.

2. PERIMETRE

2.1. Expert en réussite

2.1.1. SAP doit mettre à disposition un expert en réussite disponible pendant les Heures d'ouverture locales, qui aide le Client à adopter les Services Cloud en lui fournissant des conseils et une aide à la coordination pour les services décrits dans les présentes. En outre, ledit expert peut effectuer les tâches suivantes:

(a) Répondre aux questions pratiques qui ne relèvent pas de la compétence du support technique.
   (i) Donner des conseils sur les meilleures pratiques d'un point de vue technique et fonctionnel.
   (ii) Fournir des instructions sur les fonctionnalités et fonctions du Service Cloud.

(b) Faciliter la coordination et la prestation des services décrits dans le présent Périmètre des Services.

2.2. Niveaux d'intervention auprès du client

SAP répond aux demandes d'assistance soumises pour les solutions couvertes par le Plan de réussite, niveau avancé, conformément aux niveaux d'intervention définis ci-dessous. Classifications des priorités (P2, P3, P4) telles que définies dans l'Annexe de support pour les Services Cloud. Les niveaux d'intervention ci-dessous s'appliquent en complément des niveaux d'intervention standard en vertu de l'Annexe de support.

Les niveaux d'intervention répertoriés dans la présente Section ne s'appliquent pas aux produits tiers mis à disposition par SAP.

Priorité	**Niveau d'intervention**
P2	Intervention initiale: dans les 2 heures qui suivent la soumission de la demande pour le Plan de réussite, niveau avancé. Objectif de la mesure corrective: SAP fournira une résolution, un développement spécifique ou un plan d'action dans un délai de 3 jours d'ouverture pour le Plan de réussite, niveau avancé.
P3	Intervention initiale: dans les 4 heures d'ouverture qui suivent la soumission de la demande pour le Plan de réussite, niveau avancé.
P4	Intervention initiale : sous 1 jour d'ouverture à la suite de la soumission de la demande pour le Plan de réussite, niveau avancé.

2.3. Conseils sur les produits et l'adoption

2.3.1. SAP doit mettre à disposition des experts en réussite qui fournissent des conseils sur l'intégration, l'adoption et l'utilisation des produits, les meilleures pratiques et l'excellence opérationnelle.

2.3.2. SAP doit assurer des sessions menées par des experts, qui incluent des recommandations basées sur les meilleures pratiques SAP ou les configurations recommandées.

2.4. Plateforme de suivi de la qualité et des performances

2.4.1. SAP donnera au Client l'accès à un reporting supplémentaire sur la qualité et les performances dans SAP Cloud ALM.

2.4.2. L'installation et la configuration de SAP Cloud ALM ainsi que la connexion aux sources de données pertinentes dans le Service SAP Cloud du Client relèvent de la responsabilité du Client et constituent une condition préalable à l'utilisation des services décrits dans la Section 2.4.

2.5. Services d'activation et d'optimisation

2.5.1. SAP s'engage à fournir des services d'activation et d'optimisation. Les Services d'activation et d'optimisation constituent des Services professionnels au sens des CG. Les règles suivantes s'appliquent:

2.5.1.1. Seules les fonctionnalités incluses dans la liste des éléments approuvés par SAP pourront faire l'objet des Services d'activation et d'optimisation.

2.5.1.2. La durée de chaque service ne doit pas dépasser seize (16) heures, toute utilisation simultanée étant interdite.

2.5.1.3. Les Services d'activation et d'optimisation sont limités à une (1) session active en toutes circonstances et s'appliquent uniquement aux services s'inscrivant dans le périmètre applicable du Client. L'utilisation simultanée ou parallèle à la session individuelle n'est pas autorisée.

2.5.2. La liste actualisée des services est publiée et disponible à l'adresse https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. La coordination des services doit être assurée par l'expert en réussite.

3. LANGUE

3.1. SAP fournira toutes les informations uniquement en anglais.

4. EXCLUSIONS

4.1. Le présent Périmètre des Services exclut l'exécution et la gestion de l'implémentation; la gestion des tests; le contrôle des versions/modifications; la gestion des changements organisationnels et la formation. En outre, il exclut la responsabilité ou la gestion des implémentations ou des processus de gestion existants du Client.

5. RESPONSABILITES DU CLIENT

5.1. Outre les responsabilités décrites dans la Section 4 de l'Annexe de support pour les Services Cloud, le Client devra également s'acquitter des obligations supplémentaires définies dans le présent document. Il s'agit de responsabilités complémentaires, qui ne limitent pas ni ne remplacent les obligations décrites dans le document référencé.

5.2. Le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec SAP.

5.3. Le Client désignera un interlocuteur principal (l'« **Interlocuteur principal** ») qui servira d'intermédiaire entre le Client et SAP.

6. SITE DES SERVICES

6.1. Les Services seront fournis à distance.

7. MODIFICATIONS DES SERVICES

7.1. Le périmètre des services proposés par SAP est susceptible d'être modifié par SAP à tout moment, moyennant un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, pour refléter le développement continu des Services SAP Cloud et les avancées techniques.