Périmètre des Services

Plan de réussite, niveau avancé

Le présent Périmètre des Services (le « **Périmètre** ») fait partie du Contrat si le Bon de commande répertorie explicitement le Plan de réussite, niveau avancé, pour les Services Cloud éligibles. Les droits indiqués dans le présent Périmètre sont limités au Service Cloud pour lequel le Plan de réussite, niveau avancé, a été acheté et complètent ceux visés dans l'Annexe de maintenance 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 « **Horaires locaux de bureaux** » 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.

1.3. Le terme « **Service** » désigne les conseils fournis concernant le Service Cloud, comprenant des recommandations et les meilleures pratiques d'utilisation du Service Cloud.

2. PERIMETRE

2.1. Expert favorisant la réussite

2.1.1. SAP désignera un Expert favorisant la réussite dédié disponible pendant les Horaires locaux de bureaux, qui aidera 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, la ressource favorisant la réussite peut assurer les services suivants:

(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 Périmètre

2.2. Niveaux d'intervention auprès du Client

SAP répond aux cas de maintenance soumis 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 maintenance 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 maintenance.

Priorité	**Niveau d'intervention**
P2	Intervention initiale : dans les 2 heures qui suivent le signalement du cas 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 ouvrables pour le Plan de réussite, niveau avancé.
P3	Intervention initiale : dans les 4 heures ouvrées qui suivent le signalement du cas pour le Plan de réussite, niveau avancé.
P4	Intervention initiale : sous 1 jour ouvrable à la suite du signalement du cas 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 favorisant la 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 fournissent 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 accordera au Client l'accès à des rapports supplémentaires relatifs à la qualité et aux performances.

2.4.2. L'utilisation des services décrits dans les présentes exige comme condition préalable 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.

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. Les services doivent être inclus dans une liste d'éléments approuvés.

2.5.1.2. La durée des services ne doit pas dépasser seize (16) heures, toute utilisation simultanée étant interdite.

2.5.1.3. Les droits accordés dans les présentes sont limités à une (1) session active en toutes circonstances et s'appliquent uniquement aux services s'inscrivant dans le plan de services 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. Le périmètre des services proposés par SAP est susceptible d'être modifié chaque année 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.

2.5.4. La coordination du service doit être assurée par l'Expert favorisant la réussite dédié ou une ressource SAP désignée.

3. LANGUE

3.1. SAP fournira toutes les informations uniquement en anglais.

4. EXCLUSIONS

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

5. RESPONSABILITES DU CLIENT

5.1. Outre les responsabilités décrites à l'article 4 de l'Annexe de maintenance 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.