Scope-Dokument für
Advanced Success Plan

Dieses Scope-Dokument ist Bestandteil der Vereinbarung, wenn in der Order Form Advanced Success Plan für in Frage kommende Cloud Services aufgeführt ist. Die in diesem Scope-Dokument genannten Ansprüche gelten ausschließlich für den Cloud Service, für den der Advanced Success Plan erworben wurde. Diese Ansprüche ergänzen das in der Vereinbarung enthaltene Support Schedule für Cloud Services.

1. DEFINITIONEN

Alle verwendeten Begriffe in Großbuchstaben, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für SAP Cloud Services („**AGB**“) nicht abweichend definiert werden, haben hier die ihnen in der Vereinbarung zugewiesene Bedeutung.

1.1. „**Lokale Geschäftszeiten**“ bedeutet montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgenommen lokale Feiertage) gemäß der lokalen Zeitzone, die für die Adresse des Auftraggebers gilt.

1.2. „**Sitzung**“ bezeichnet den Zeitraum der Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggeber und SAP, für den der Auftraggeber Unterstützung von SAP anfordert und SAP die Unterstützung bereitstellt, die zur Erfüllung dieser Anfrage erforderlich ist. Die Sitzung garantiert nicht, dass ein bestimmtes Ergebnis erreicht oder eine konkrete Lösung erzielt wird.

2. SCOPE

2.1. Success-Experte

2.1.1. SAP stellt während der Lokalen Geschäftszeiten einen Success-Experten zur Verfügung, der den Auftraggeber bei der Einführung von Cloud Services unterstützt sowie proaktiv Hilfestellung und Unterstützung bei der Koordinierung für die hierin beschriebenen Services leistet. Darüber hinaus kann dieser Experte folgende Leistungen erbringen:

(a) Hilfestellung bei Fragen zur Vorgehensweise, die für den technischen Support nicht relevant sind
  (i) Beratung zu technischen und funktionalen Best Practices
  (ii) Beratung zu Cloud-Service-Funktionen und -Features
(b) Unterstützung bei der Koordination und Bereitstellung der im Scope beschriebenen Services

2.2. Reaktionsstufen bei vom Auftraggeber übermittelten Supportfällen

SAP reagiert auf eingereichte Supportfälle für Lösungen, die von Advanced Success Plan abgedeckt sind, gemäß den unten aufgeführten Reaktionsstufen. Prioritätsklassifizierungen (P2, P3, P4) entsprechen der Definition im Support Schedule für Cloud Services. Die unten aufgeführten Reaktionsstufen gelten zusätzlich zu den Standardreaktionsstufen im Rahmen des Support Schedule.

Die Reaktionsstufen in diesem Abschnitt gelten nicht für Produkte Dritter, die von SAP zur Verfügung gestellt werden.

Priorität	**Reaktionsstufe**
P2	Erstreaktion: beim Advanced Success Plan innerhalb von zwei (2) Stunden ab Eingang des Supportfalls Ziel der Korrekturmaßnahme: SAP muss beim Advanced Success Plan innerhalb von drei (3) Werktagen entweder eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan für den Supportfall bereitstellen.
P3	Erstreaktion: beim Advanced Success Plan innerhalb von vier (4) Stunden ab Eingang des Supportfalls
P4	Erstreaktion: beim Advanced Success Plan innerhalb von einem (1) Werktag ab Eingang des Supportfalls

2.3. Produkt- und Einführungsrichtlinien

2.3.1. SAP bietet Zugriff auf Success-Experten, die Hilfestellung in den Bereichen Onboarding, Produkteinführung und -nutzung, Best Practices und operative Exzellenz leisten.

2.3.2. SAP bietet Sitzungen unter der Leitung von Experten, die Empfehlungen auf der Grundlage von SAP Best Practices oder empfohlenen Konfigurationen geben.

2.4. Qualitäts- und Leistungsüberwachungsplattform

2.4.1. SAP gewährt dem Auftraggeber Zugriff auf zusätzliche Qualitäts- und Leistungsberichte in SAP Cloud ALM.

2.4.2. Die Einrichtung und Konfiguration von SAP Cloud ALM und die Anbindung an relevante Datenquellen innerhalb des SAP Cloud Service des Auftraggebers liegen in der Zuständigkeit des Auftraggebers und sind Voraussetzung für die Nutzung der in Abschnitt 2.4 beschriebenen Services.

2.5. Aktivierungs- und Optimierungsservices

2.5.1. SAP stellt Aktivierungs- und Optimierungsservices bereit. Dabei gilt Folgendes:

2.5.1.1. Für Aktivierungs- und Optimierungsservices kommen ausschließlich Features in Frage, die in der SAP-Liste der genehmigten Elemente benannt sind.

2.5.1.2. Die Dauer der einzelnen Services darf sechzehn (16) Stunden nicht überschreiten, und eine gleichzeitige Nutzung ist nicht zulässig.

2.5.1.3. SAP erbringt Aktivierungs- und Optimierungsservices. Bei den Activation and Optimization Services handelt es sich um Professional Services im Sinne der AGB. Dabei gilt:

2.5.2. Eine aktuelle Liste der Services ist veröffentlicht und abrufbar unter https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Die Koordination der Services erfolgt über den Success-Experten.

3. SPRACHE

3.1. SAP stellt alle Informationen ausschließlich in englischer Sprache bereit.

4. AUSSCHLÜSSE

4.1. In diesem Scope-Dokument nicht enthalten sind die Umsetzung und Leitung der Implementierung, Tests und Testmanagement, Release-/Änderungskontrolle sowie Verantwortlichkeiten für das Organisationsänderungsmanagement. Ferner ausgeschlossen sind die Übernahme der Verantwortung oder die Leitung der vorhandenen Implementierungen oder Geschäftsprozesse des Auftraggebers.

5. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

5.1. Zusätzlich zu den in Abschnitt 4 des Support Schedule für Cloud Services dargelegten Verantwortlichkeiten hat der Auftraggeber auch die in diesem Dokument dargelegten zusätzlichen Verpflichtungen. Diese Verpflichtungen sind ergänzend und begrenzen oder ersetzen keine der im referenzierten Dokument beschriebenen Verpflichtungen.

5.2. Der Auftraggeber arbeitet in gutem Glauben mit SAP zusammen.

5.3. Der Auftraggeber benennt einen Hauptansprechpartner („**POC**“), der als Bindeglied zwischen dem Auftraggeber und SAP fungiert.

6. ORT DER SERVICEBEREITSTELLUNG

6.1. Die Services werden remote bereitgestellt.

7. ÄNDERUNGEN AN SERVICES

7.1. Der Scope der von SAP angebotenen Services kann von SAP zu einem beliebigen Zeitpunkt mit schriftlicher Vorankündigung von 90 Tagen geändert werden, um der kontinuierlichen Weiterentwicklung von SAP Cloud Services und dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen.