Terjedelemdokumentum

Bővített sikerterv

A jelen Terjedelemdokumentum abban az esetben képezi a Szerződés részét, ha a Megrendelőlap felsorolásában szerepel a Bővített sikerterv jogosult Felhő Szolgáltatásokhoz. A jelen Terjedelemdokumentumban meghatározott jogosultságok kizárólag arra a Felhő Szolgáltatásra vonatkoznak, amelyhez a Bővített sikertervet megvásárolták. Ezek a jogosultságok a Szerződés részét képező Felhő Szolgáltatásokra vonatkozó Támogatási szerződéskiegészítésen felül értendők.

1. MEGHATÁROZÁSOK

Az itt használt, de az SAP Felhő Szolgáltatásokra („**Cloud**”) vonatkozó Általános Üzleti Feltételekben („Cloud ÁÜF”) egyébként nem meghatározott, nagy kezdőbetűs kifejezések jelentését a Megállapodásban meghatározottak szerint kell értelmezni.

1.1. **Helyi munkaidő**: az Ügyfél címének megfelelő helyi idő szerint 08:00-tól 18:00-ig tart hétfőtől péntekig, kivéve a helyi ünnepnapokat.

1.2. **Munkamenet**: az Ügyfél és az SAP közötti együttműködési időszak, amelynek során az Ügyfél támogatási kérést nyújt be az SAP felé, az SAP pedig biztosítja azt a támogatást, amely a teljesítéshez vezet. A Munkamenet nem garantálja konkrét eredmény vagy megoldás elérését.

2. TERJEDELEM

2.1. Sikerességi szakértő

2.1.1. Az SAP köteles a Helyi munkaidő alatt rendelkezésre álló sikerességi szakértőhöz hozzáférést biztosítani, aki az Ügyfél számára segítséget nyújt a Felhő Szolgáltatás alkalmazásának ösztönzésében, proaktívan iránymutatást és koordinációs támogatást nyújt a jelen dokumentumban leírt szolgáltatásokhoz. Ezenkívül az ilyen erőforrás a továbbiakat is nyújthatja:

(a) Útmutatás a műszaki támogatás szempontjából nem releváns gyakorlati kérdésekhez.

(i) Tanácsadás legjobb műszaki és funkcionális gyakorlatokra vonatkozóan

(ii) Útmutatás a Felhő Szolgáltatás funkcionalitására, funkcióira vonatkozóan.

(b) A jelen Terjedelemdokumentumban leírt szolgáltatások koordinálásának és teljesítésének elősegítése.

2.2. Ügyfél válaszidőszintek

A SAP a Bővített sikerterv hatálya alá tartozó megoldásokra benyújtott támogatási esetekre az alább meghatározott válaszidőszintek szerint reagál. A Felhő Szolgáltatásokra vonatkozó Támogatási szerződéskiegészítésben meghatározott prioritási besorolások (P2, P3, P4). Az alábbi válaszidőszintek a Támogatási Szerződéskiegészítés standard válaszidőszintjein felül érvényesek.

A jelen pontban szereplő válaszidőszintek nem vonatkoznak az SAP által rendelkezésre bocsátott harmadik fél termékekre.

Prioritás	**Válaszidőszint**
P2	Első válasz: a Bővített sikerterv esetében az eset bejelentésétől számított 2 órán belül. A helyesbítő intézkedésekre vonatkozó cél: Az SAP megoldást vagy segédmegoldást vagy művelettervet biztosít az esetek kapcsán 3 munkanapon belül a Bővített sikertervhez.
P3	Első válasz: a Bővített sikerterv esetében az eset bejelentésétől számított 4 munkaórán belül.
P4	Első válasz: a Bővített sikerterv esetében az eset bejelentésétől számított 1 munkanapon belül.

2.3. Termékekre és bevezetésre vonatkozó útmutatás

2.3.1. Az SAP köteles hozzáférést nyújtani a sikerességi szakértőkhöz az üzembe állítás, termékbevezetés és -használat, a legjobb gyakorlatok és működési kiválóság terén történő iránymutatás biztosítása érdekében.

2.3.2. Az SAP köteles szakértők által irányított munkameneteket biztosítani, amelyek az SAP bevált gyakorlatain vagy ajánlott konfigurációkon alapuló javaslatokat is tartalmaznak.

2.4. Minőség- és teljesítményfelügyeleti platform

2.4.1. Az SAP köteles az Ügyfél számára további minőség- és teljesítményjelentéseket biztosítani az SAP Cloud ALM megoldáson belül.

2.4.2. Az SAP Cloud ALM beállítása és konfigurálása, valamint az Ügyfél SAP Felhő Szolgáltatásán belül a releváns adatforrásokkal való kapcsolat az Ügyfél felelőssége, és a 2.4 pontban leírt szolgáltatások használatának előfeltétele.

2.5. Aktiválási és optimalizálási szolgáltatások

2.5.1. Az SAP aktiválási és optimalizálási szolgáltatásokat nyújt. Az Aktiválási és Optimalizálási Szolgáltatások a Cloud ÁÜF értelmében együttesen Szakmai Szolgáltatásoknak minősülnek, amelyre az alábbiak érvényesek:

2.5.1.1. Kizárólag az SAP által jóváhagyott elemlistában szereplő funkciók jogosultak az Aktiválási és optimalizálási szolgáltatásokra.

2.5.1.2. Az egyes szolgáltatások időtartama nem haladhatja meg a tizenhat (16) órát, és nem engedélyezett az egyidejű használat.

2.5.1.3. Az Aktiválási és optimalizálási szolgáltatások egyszerre legfeljebb egy (1) aktív munkamenetre korlátozódnak, és kizárólag az Ügyfél vonatkozó terjedelmével összhangban lévő szolgáltatásokra vonatkoznak. Az egyetlen egyidejű munkameneten túli egyidejű vagy párhuzamos használat nem engedélyezett.

2.5.2. A szolgáltatások aktuális listája közzé van téve és elérhető a https://www.sap.com/about/trust-center/Agreements.html címen.

2.5.3. A szolgáltatások koordinációját a sikerességi szakértőn keresztül kell végezni.

3. NYELV

3.1. Az SAP minden információt kizárólag angol nyelven biztosít.

4. KIZÁRÁSOK

4.1. A jelen Terjedelemdokumentumból kizártak a következők: bevezetés végrehajtása és kezelése; tesztelés és tesztmenedzsment; release/módosítás-ellenőrzés; szervezeti változások kezelése és képzés. Továbbá kizárja a felelősség vállalását vagy az Ügyfél meglévő implementációinak vagy üzleti folyamatainak kezelését.

5. ÜGYFÉL FELELŐSSÉGI KÖRE

5.1. A Felhő Szolgáltatásokra vonatkozó Támogatási szerződéskiegészítés 4. pontjában rögzített felelősségeken túl az Ügyfél felel a jelen dokumentumban meghatározott további kötelezettségekért is. Ezek a felelősségek kiegészítő jellegűek, és nem korlátozzák, illetve nem helyettesítik a hivatkozott dokumentumban leírt kötelezettségeket.

5.2. Az Ügyfél köteles jóhiszeműen együttműködni az SAP-val.

5.3. Az Ügyfél köteles kijelölni egy elsődleges kapcsolattartót („**POC**”), aki az Ügyfél és az SAP közötti kapcsolattartóként működik.

6. SZOLGÁLTATÁS HELYE

6.1. A szolgáltatásnyújtás távolról történik.

7. SZOLGÁLTATÁSOK MÓDOSÍTÁSAI

7.1. Az SAP által kínált szolgáltatások terjedelmét az SAP 90 napos előzetes írásbeli értesítéssel bármikor módosíthatja, hogy az tükrözze az SAP Felhő Szolgáltatások folyamatos fejlesztését és a műszaki bővítéseket.