Documento d'Ambito

Advanced Success Plan

Il presente Documento d'Ambito diventa parte integrante del Contratto laddove il Modulo d'Ordine indichi, tra i Cloud Service ammissibili, Advanced Success Plan. Gli entitlement indicati nel presente Documento di Ambito valgono esclusivamente per il Cloud Service per cui è stato acquistato Advanced Success Plan. Detti entitlement si aggiungono a quanto previsto dall'Allegato del Supporto per Cloud Service incorporato nel Contratto.

1. DEFINIZIONI

Tutti i termini resi con la lettera maiuscola utilizzati ma non altrimenti definiti nelle Condizioni Generali di Contratto SAP per i Cloud Services ("**CGC**") nel presente avranno il significato loro attribuito nel Contratto.

1.1. "**Orario d'Ufficio Locale**" designa la fascia oraria tra le 08:00 e le 18:00 dal Lunedì al Venerdì, escluse festività locali, nel fuso orario della sede del Cliente.

1.2. **"Sessione"** designa il periodo di ingaggio tra SAP e il Cliente, durante il quale il Cliente sottopone a SAP una richiesta di assistenza e SAP eroga l'assistenza necessaria a soddisfare la stessa. La Sessione non garantisce il raggiungimento di uno specifico esito o risoluzione.

2. AMBITO

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP darà accesso, in Orario d'Ufficio Locale, a un Success Expert allo scopo di assistere il Cliente nell'adozione del Cloud Service, con orientamenti e supporto per il coordinamento dei servizi qui indicati. Inoltre, l'esperto può:

(a) Fornire indicazioni sulle modalità di utilizzo che non siano rilevanti per il supporto tecnico.
  (i) Fornire consulenza sulle best practice tecniche e funzionali.
  (ii) Fornire consulenza su funzionalità e caratteristiche del Cloud Service.

(b) Agevolare il coordinamento e la fornitura dei Servizi descritti nel presente Documento d'Ambito.

2.2. Livelli di risposta al Cliente

SAP risponde alle richieste di supporto inoltrate per risoluzione ai sensi dell'Advanced Success Plan secondo i livelli di risposta indicati di seguito. Le Classificazioni di Priorità (P2, P3, P4) sono quelle definite nell'Allegato del Supporto per i Cloud Service. I livelli di risposta seguenti si applicano in aggiunta ai livelli di risposta standard previsti dal relativo Allegato del Supporto.

I livelli di risposta di cui alla presente clausola non si applicano ai prodotti di terzi messi a disposizione da SAP.

Priorità	**Livello di risposta**
P2	Risposta iniziale: entro 2 ore dall'apertura del caso Advanced Success Plan. Azione Correttiva Attesa: per i casi coperti da Advanced Success Plan, SAP fornirà una soluzione, un workaround o un piano di azione entro 3 giorni lavorativi.
P3	Risposta iniziale: entro 4 ore lavorative dall'apertura del caso Advanced Success Plan.
P4	Risposta iniziale: entro 1 ora lavorativa dall'apertura del caso Advanced Success Plan.

2.3. Orientamento su prodotto e adozione

2.3.1. SAP darà accesso a Success Expert in grado di fornire orientamenti su onboarding, adozione ed utilizzo del prodotto, best practice ed eccellenza operativa.

2.3.2. SAP erogherà consulenza esperta, che comprendono utilizzi basati su best practice SAP o configurazioni consigliate.

2.4. Piattaforma di monitoraggio della qualità e delle prestazioni

2.4.1. SAP fornirà al Cliente accesso a reportistica integrativa su qualità e prestazioni in SAP Cloud ALM.

2.4.2. La configurazione e impostazione di SAP Cloud ALM e la definizione dei collegamenti alle relative sorgenti dati nel SAP Cloud Service del Cliente sono responsabilità di quest'ultimo ed essenziali per poter utilizzare i servizi descritti alla Clausola 2.4.

2.5. Servizi di attivazione e ottimizzazione

2.5.1. SAP fornirà i servizi di attivazione e ottimizzazione. I Servizi di Attivazione e Ottimizzazione costituiscono Servizi Professionali ai sensi delle CGC. Vale quanto segue:

2.5.1.1. Soltanto le funzionalità dell'elenco degli elementi ammessi da SAP sono idonee per i Servizi di Attivazione e Ottimizzazione.

2.5.1.2. La durata di ciascun servizio non può superare le sedici (16) ore ed è fatto divieto dell'utilizzo concorrente.

2.5.1.3. I Servizi di Attivazione e Ottimizzazione sono limitati a una (1) sessione attiva in un dato momento e valgono solo per i servizi allineati all'ambito applicabile del Cliente. Non sono ammessi utilizzi simultanei o paralleli oltre la singola sessione concorrente.

2.5.2. Un elenco aggiornato dei servizi è pubblicato e disponibile all'indirizzo https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Il coordinamento dei servizi è competenza del Success Expert.

3. LINGUA

3.1. SAP fornirà le informazioni nella sola lingua inglese.

4. ESCLUSIONI

4.1. Il presente Documento di Ambito esclude l'esecuzione e la gestione dell'implementazione, il testing e la gestione dei test, il controllo di release o gestione modifiche, il change management organizzativo e la formazione. Esclude altresì l'assunzione di responsabilità o la gestione delle implementazioni o dei processi aziendali esistenti del Cliente.

5. OBBLIGAZIONI IN CAPO AL CLIENTE

5.1. Oltre alle responsabilità di cui alla Clausola 4 dell'Allegato del Supporto per Cloud Service, il Cliente si impegna ad adempiere alle ulteriori obbligazioni di cui nel presente documento. Tali responsabilità hanno carattere aggiuntivo e non limitano né sostituiscono gli obblighi previsti nel documento richiamato per riferimento.

5.2. Il Cliente si impegna a cooperare in buona fede con SAP.

5.3. Il Cliente si impegna a nominare un interlocutore primario ("**POC**") che fungerà da tramite tra il Cliente e SAP.

6. SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. I Servizi vengono forniti da remoto.

7. MODIFICHE AI SERVIZI

7.1. L'ambito dei servizi offerti da SAP può essere modificato da SAP in qualsiasi momento, osservando un preavviso scritto di 90 giorni, al fine di riflettere lo sviluppo continuativo dei Cloud Service SAP e relativo avanzamento tecnico.