Dokumentacja zakresu projektu

Advanced Success Plan

Niniejsza Dokumentacja zakresu projektu stanowi część Umowy, jeśli w Formularzu zamówienia figuruje pozycja Advanced Success Plan w przypadku kwalifikujących się Usług w chmurze. Uprawnienia określone w niniejszej Dokumentacji zakresu projektu mają zastosowanie wyłącznie do Usługi w chmurze, dla której wykupiono usługi Advanced Success Plan. Te uprawnienia są świadczone dodatkowo poza usługami wymienionymi w Planie pomocy technicznej dotyczącym Usług w chmurze, który jest włączony do Umowy.

1. DEFINICJE

Wszystkie terminy pisane wielką literą użyte, ale niezdefiniowane inaczej w Warunkach ogólnych SAP dotyczących Usług w chmurze („**Warunki ogólne**"), mają znaczenie przypisane im w Umowie.

1.1. „**Lokalne godziny pracy**" oznaczają okres od godziny 08:00 do godziny 18:00 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem lokalnych dni wolnych od pracy, zgodnie ze strefą czasową obowiązującą w lokalizacji Klienta.

1.2. **„Sesja"** oznacza okres współpracy między Klientem a SAP, w ramach którego Klient zgłasza do SAP prośbę o pomoc, a SAP zapewnia wsparcie niezbędne do jej realizacji. Sesja nie gwarantuje osiągnięcia konkretnego rezultatu ani rozwiązania problemu.

2. ZAKRES

2.1. Ekspert ds. sukcesu

2.1.1. SAP zapewni Klientowi dostęp do eksperta ds. sukcesu w Lokalnych godzinach pracy, aby udzielał on Klientowi wsparcia przy wprowadzaniu Usługi w chmurze, oferując wskazówki i wsparcie koordynacyjne w zakresie opisanych tutaj usług. Ponadto tacy eksperci mogą:

(a) udzielać wskazówek i odpowiedzi na pytania objaśniające, które nie są istotne z punktu widzenia wsparcia technicznego;

(i) doradzać w zakresie najlepszych praktyk technicznych i funkcjonalnych;

(ii) udzielać wskazówek w zakresie funkcjonalności i funkcji Usługi w chmurze;

(b) umożliwiać koordynację i świadczenie usług opisanych w niniejszej Dokumentacji zakresu projektu.

2.2. Poziomy reakcji na zgłoszenie Klienta

SAP odpowiada na zgłoszenia serwisowe dotyczące rozwiązań objętych usługami Advanced Success Plan zgodnie z poziomami reakcji określonymi poniżej. Klasyfikacje priorytetów (P2, P3, P4) są zgodne z definicjami zawartymi w Planie pomocy technicznej dotyczącym Usług w chmurze. Poniższe poziomy reakcji mają dodatkowo zastosowanie do standardowych poziomów reakcji określonych w Planie pomocy technicznej.

Poziomy reakcji opisane w niniejszej sekcji nie mają zastosowania do produktów innych producentów udostępnianych przez SAP.

Priorytet	**Poziom reakcji**
P2	Pierwsza reakcja: w ciągu dwóch godzin od zgłoszenia dotyczącego usług Advanced Success Plan. Docelowy czas podjęcia czynności korygujących: w ciągu 3 dni roboczych SAP przekaże rozwiązanie problemu, obejście lub plan działania w danym przypadku — dotyczy usług Advanced Success Plan.
P3	Pierwsza reakcja: w ciągu dwóch godzin od zgłoszenia dotyczącego usług Advanced Success Plan.
P4	Pierwsza reakcja: w ciągu dwóch godzin od zgłoszenia dotyczącego usług Advanced Success Plan.

2.3. Wytyczne dotyczące produktu i wdrożenia

2.3.1. SAP zapewni kontakt z ekspertami ds. sukcesu, którzy będą udzielać wskazówek dotyczących wdrożenia, adaptacji i użytkowania produktu, najlepszych praktyk oraz doskonałości operacyjnej.

2.3.2. SAP zorganizuje sesje prowadzone przez ekspertów, obejmujące zalecenia oparte na najlepszych praktykach SAP lub zalecanych konfiguracjach.

2.4. Platforma monitorowania jakości i wydajności

2.4.1. SAP zapewni Klientowi dostęp do dodatkowych raportów dotyczących jakości i wydajności w ramach SAP Cloud ALM.

2.4.2. Konfiguracja SAP Cloud ALM oraz połączenie z odpowiednimi źródłami danych w ramach Usługi SAP w chmurze Klienta leżą w gestii Klienta i stanowią warunek konieczny do korzystania z usług opisanych w punkcie 2.4.

2.5. Usługi aktywacji i optymalizacji

2.5.1. SAP będzie świadczyć usługi aktywacji i optymalizacji. Usługi aktywacji i optymalizacji stanowią Usługi profesjonalne w rozumieniu Warunków ogólnych. Zastosowanie mają następujące zasady:

2.5.1.1. Do usług aktywacji i optymalizacji kwalifikują się wyłącznie funkcje zawarte w zatwierdzonym przez SAP wykazie elementów.

2.5.1.2. Czas świadczenia każdej usługi nie może przekroczyć szesnastu (16) godzin, a korzystanie z usług w tym samym czasie jest niedozwolone.

2.5.1.3. Usługi aktywacji i optymalizacji są ograniczone do jednej (1) aktywnej sesji w danym momencie i mają zastosowanie wyłącznie do usług odpowiadających stosownemu zakresowi Klienta. Jednoczesne lub równoległe korzystanie wykraczające poza pojedynczą sesję nie jest dozwolone.

2.5.2. Aktualny wykaz usług jest opublikowany i dostępny pod adresem https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Koordynacja usług odbywa się za pośrednictwem eksperta ds. sukcesu.

3. JĘZYK

3.1. SAP dostarcza wszystkie informacje wyłącznie w języku angielskim.

4. WYŁĄCZENIA

4.1. Niniejsza Dokumentacja zakresu projektu nie obejmuje realizacji wdrożenia i zarządzania nim, testów i zarządzania testami, kontroli wersji/zmian, zarządzania zmianami organizacyjnymi oraz szkoleń. Ponadto nie obejmuje ona przejmowania odpowiedzialności za istniejące wdrożenia lub procesy biznesowe Klienta oraz zarządzania nimi.

5. OBOWIĄZKI KLIENTA

5.1. Oprócz obowiązków określonych w punkcie 4 Planu pomocy technicznej dotyczącego Usług w chmurze, Klient ponosi również odpowiedzialność za dodatkowe zobowiązania określone w niniejszym dokumencie. Obowiązki te mają charakter uzupełniający i nie ograniczają ani nie zastępują żadnych zobowiązań opisanych we wspomnianym dokumencie.

5.2. Klient zobowiązuje się do współpracy z firmą SAP w dobrej wierze.

5.3. Klient wyznaczy główną osobę kontaktową („**Osoba kontaktowa**”), która będzie pełnić rolę łącznika między Klientem a SAP.

6. MIEJSCE WYKONANIA USŁUGI

6.1. Usługi będą świadczone w sposób zdalny.

7. ZMIANY USŁUG

7.1. Zakres usług oferowanych przez SAP może zostać zmieniony przez SAP w dowolnym momencie po uprzednim pisemnym powiadomieniu z 90-dniowym wyprzedzeniem, aby odzwierciedlić ciągły rozwój usług chmurowych SAP oraz postęp technologiczny.