Documento de Definição de Escopo

Advanced Success Plan

Este Documento de Definição de Escopo faz parte do Contrato caso o Formulário de Pedido inclua o Advanced Success Plan para os Serviços Cloud elegíveis. Os direitos definidos neste Documento de Definição de Escopo aplicam-se exclusivamente ao Serviço Cloud para o qual o Advanced Success Plan foi adquirido. Esses direitos complementam o Cronograma de Suporte para Serviços Cloud incorporado ao Contrato.

1. DEFINIÇÕES

Todos os termos grafados com iniciais maiúsculas usados, mas não definidos de outra forma nos Termos e Condições Gerais da SAP para os Serviços Cloud ("**TCG**") deste instrumento terão o significado a eles atribuídos no Contrato.

1.1. "**Horário Comercial Local**" significa das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais, de acordo com o fuso horário aplicável ao endereço do Cliente.

1.2. "**Sessão**" significa o período de projeto entre o Cliente e a SAP, no qual o Cliente gera uma solicitação de assistência da SAP, e a SAP fornece a assistência que leva à conclusão da solicitação. A Sessão não garante que um resultado ou resolução específicos sejam obtidos.

2. ESCOPO

2.1. Success Expert

2.1.1. A SAP deve disponibilizar um Success Expert, que estará disponível durante o Horário Comercial Local, para apoiar o Cliente na adoção dos Serviços Cloud, fornecer orientação proativamente e prestar suporte à coordenação para os serviços aqui definidos. Além disso, esse recurso pode:

(a) Dar orientações sobre questões práticas não relevantes para suporte técnico.
   (i) Fornecer instruções sobre as melhores práticas técnicas e funcionais.
   (ii) Fornecer orientação sobre a funcionalidade e os recursos do Serviço Cloud.

(b) Facilitar a coordenação e a entrega dos serviços descritos neste Documento de Definição de Escopo.

2.2. Níveis de Resposta ao Cliente

A SAP responde aos casos de suporte enviados para soluções abrangidas pelo Advanced Success Plan, de acordo com os níveis de resposta estabelecidos abaixo. Classificações de Prioridade (P2, P3, P4), conforme definido no Cronograma de Suporte dos Serviços Cloud. Os níveis de resposta abaixo se aplicam adicionalmente aos níveis de resposta padrão previstos no Cronograma de Suporte.

Os níveis de resposta nesta cláusula não se aplicam a produtos de terceiros disponibilizados pela SAP.

Prioridade	**Nível de Resposta**
P2	Resposta Inicial: até 2 horas após o encaminhamento do caso para o Advanced Success Plan. Meta da Ação de Correção: a SAP fornecerá uma resolução, uma solução alternativa ou um plano de ação para os casos em até 3 dias úteis para o Advanced Success Plan.
P3	Resposta Inicial: até 4 horas em horário comercial após o encaminhamento do caso para o Advanced Success Plan.
P4	Resposta Inicial: até 1 dia útil após o encaminhamento do caso para o Advanced Success Plan.

2.3. Orientação sobre Adoção e Produtos

2.3.1. A SAP deve disponibilizar acesso aos Success Experts para fornecer orientação sobre integração, adoção e uso do produto, melhores práticas e excelência operacional.

2.3.2. A SAP deve disponibilizar sessões conduzidas por especialistas que incluem recomendações baseadas nas melhores práticas da SAP ou em configurações recomendadas.

2.4. Plataforma de monitoramento de qualidade e desempenho

2.4.1. A SAP fornecerá ao Cliente acesso a relatórios adicionais de qualidade e desempenho no SAP Cloud ALM.

2.4.2. A instalação e configuração do SAP Cloud ALM e a conexão com fontes de dados relevantes no Serviço SAP Cloud do Cliente são responsabilidade do Cliente e pré-requisito para o uso dos serviços descritos na Cláusula 2.4.

2.5. Serviços de Ativação e Otimização

2.5.1. A SAP fornecerá serviços de ativação e otimização. Os Serviços de Ativação e Otimização constituem Serviços Profissionais na acepção dos TCG. Aplica-se o seguinte:

2.5.1.1. Somente os recursos incluídos na lista de elementos aprovados pela SAP devem se qualificar para os Serviços de Ativação e Otimização.

2.5.1.2. A duração de cada serviço não deve exceder 16 (dezesseis) horas, e não é permitido o uso simultâneo.

2.5.1.3. Os Serviços de Ativação e Otimização são limitados a 1 (uma) sessão ativa a qualquer momento e é válido somente para os serviços alinhados ao escopo aplicável ao Cliente. Não será permitido o uso simultâneo ou paralelo além de uma única sessão simultânea.

2.5.2. Uma lista atual dos serviços foi publicada e pode ser encontrada em https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. A coordenação dos serviços será conduzida pelo Success Expert.

3. IDIOMA

3.1. A SAP fornecerá todas as informações somente em inglês.

4. EXCLUSÕES

4.1. Este Documento de Definição do Escopo exclui a execução e o gerenciamento de implementação, aplicação e gerenciamento de testes, controle de release/modificação, gerenciamento das modificações organizacionais e treinamento. Além disso, exclui assumir responsabilidade ou gerenciar as implementações ou os processos de negócio existentes do Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Além das responsabilidades definidas na Cláusula 4 do Cronograma de Suporte dos Serviços Cloud, o Cliente também será responsável pelas obrigações adicionais estabelecidas neste documento. Essas responsabilidades são suplementares, não limitando nem substituindo quaisquer obrigações descritas no documento referenciado.

5.2. O Cliente deverá cooperar com a SAP de boa-fé.

5.3. O Cliente deverá designar um ponto de contato principal ("**POC**") para atuar como contato entre o Cliente e a SAP.

6. LOCAL DO SERVIÇO

6.1. Os serviços devem ser entregues remotamente.

7. MODIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

7.1. O escopo dos serviços oferecidos pela SAP poderá ser modificado pela SAP a qualquer momento mediante notificação por escrito com 90 dias de antecedência para refletir os avanços técnicos e o desenvolvimento contínuo dos Serviços SAP Cloud.