Documento de Âmbito
Advanced Success Plan

Este Documento de Âmbito ("**Âmbito**") constitui parte do Contrato, caso o Formulário de Encomenda enumere o Advanced Success Plan para Serviços Cloud elegíveis. Os direitos definidos neste Âmbito estão limitados ao Serviço Cloud para o qual o Advanced Success Plan foi adquirido e são disponibilizados além do Anexo de Suporte para Serviços Cloud, incorporado no 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 de Expediente Local**" designa o horário entre as 08h00 e as 18h00, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados locais, de acordo com o fuso horário local aplicável ao endereço do Cliente.

1.2. "**Sessão**" designa o período de compromisso existente entre o Cliente e a SAP, em que o Cliente cria um pedido para assistência da SAP e a SAP disponibiliza a assistência que origina a conclusão do pedido. A Sessão não garante que um resultado ou resolução específicos sejam alcançados.

1.3. "**Serviço**" **designa** orientação de consultoria disponibilizada em relação ao Serviço Cloud, que consiste em recomendações e melhores práticas para a utilização do Serviço Cloud.

2. ÂMBITO

2.1. Especialista em Sucesso

2.1.1. A SAP disponibilizará um Especialista em Sucesso designado, que estará disponível durante o Horário de Expediente Local, para apoiar a adoção, por parte do Cliente, dos Serviços Cloud, fornecendo proativamente orientação e apoio de coordenação para os serviços descritos no presente documento. Além disso, o recurso responsável pelo sucesso poderá:

(a) Fornecer orientação sobre questões práticas não relevantes para o suporte técnico
  (i) Aconselhar sobre melhores práticas técnicas e funcionais
  (ii) Fornecer orientação sobre as funcionalidades e funções do Serviço Cloud
(b) Facilitar a coordenação e a entrega dos Serviços descritos no Âmbito.

2.2. Níveis de Resposta do Cliente

A SAP responde a casos de suporte submetidos para soluções abrangidas pelo Advanced Success, de acordo com os níveis de resposta abaixo definidos. Classificações de prioridade (P2, P3, P4), conforme se define no Anexo de Suporte para Serviços Cloud. Os níveis de resposta que se seguem são aplicáveis além dos níveis de resposta padrão nos termos do Anexo de Suporte.

Prioridade	**Nível de Resposta**
P2	Resposta Inicial: no prazo de 2 horas desde a apresentação do caso para Advanced Success Plan. Objetivo da Ação de Correção: a SAP deve disponibilizar uma solução, uma solução alternativa ou um plano de ação para os casos, no prazo de 3 dias úteis, para o Advanced Success Plan.
P3	Resposta Inicial: no prazo de 4 horas, no horário de expediente, desde a apresentação do caso para Advanced Success Plan.
P4	Resposta Inicial: no prazo de 1 dia útil desde a apresentação do caso para Advanced Success Plan.

2.3. Orientação sobre o Produto e a Adoção

2.3.1. A SAP disponibilizará acesso a Especialistas em Sucesso para disponibilizarem orientação a respeito de integração, adoção e utilização de produtos, melhores práticas e excelência operacional.

2.3.2. A SAP disponibilizará sessões orientadas por especialistas, que disponibilizam recomendações baseadas nas melhores práticas da SAP ou em configurações recomendadas.

2.4. Plataforma de monitorização da qualidade e do desempenho

2.4.1. A SAP concederá ao Cliente acesso a relatórios adicionais relacionados com a qualidade e o desempenho.

2.4.2. A definição e configuração do SAP Cloud ALM e a ligação às origens de dados relevantes no Serviço SAP Cloud do Cliente constituem um pré-requisito para a utilização dos serviços descritos no presente documento.

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. Os serviços exigem a inclusão numa grelha de elementos aprovados.

2.5.1.2. A duração dos serviços não pode exceder dezasseis (16) horas, não sendo permitida uma utilização simultânea.

2.5.1.3. O direito outorgado no presente documento está limitado a uma (1) sessão ativa em qualquer momento, sendo exclusivamente aplicável a serviços que estejam alinhados com o plano de serviços aplicável do Cliente. A utilização simultânea ou em paralelo além da sessão simultânea única não é permitida.

2.5.2. Uma lista atual dos serviços está publicada e disponível em https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. O âmbito dos serviços oferecidos pela SAP poderá ser alterado anualmente pela SAP, em qualquer momento, mediante aviso prévio, por escrito, de 90 dias, de modo a refletir o desenvolvimento continuado dos Serviços SAP Cloud e avanços técnicos.

2.5.4. A coordenação do serviço será realizada pelo Especialista em Sucesso atribuído ou por um recurso da SAP designado.

3. IDIOMA

3.1. A SAP disponibilizará todas as informações apenas em inglês.

4. EXCLUSÕES

4.1. Este Âmbito exclui implementação, testes e gestão de testes, controlo de versões/alterações, assunção da responsabilidade pela gestão das alterações organizacionais, formação. O presente Âmbito exclui adicionalmente a assunção da responsabilidade ou da gestão de implementações existentes do Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Além das responsabilidades descritas na Secção 4 do Anexo de Suporte para Serviços Cloud, o Cliente será igualmente responsável pelas obrigações adicionais definidas no presente documento. Tais responsabilidades são adicionais e não limitam ou substituem quaisquer obrigações descritas no referido documento.

5.2. O Cliente cooperará com a SAP em boa-fé.

5.3. O Cliente designará um ponto principal de contacto ("**PPC**") para atuar como o elemento de ligação entre o Cliente e a SAP.

6. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. Os Serviços serão prestados remotamente.