Document referitor la gama serviciilor

Plan de succes avansat

Acest document referitor la gama serviciilor face parte din Acord doar dacă Formularul de comandă menționează Planul de succes avansat pentru Serviciile cloud eligibile. Drepturile menționate în acest Document referitor la gama serviciilor se aplică exclusiv Serviciului cloud pentru care a fost achiziționat Planul de succes avansat. Aceste drepturi se adaugă la Anexa de suport pentru servicii cloud încorporată în Acord.

1. DEFINIȚII

Toți termenii cu majuscule utilizați în prezentul document, dar care nu au fost definiți altfel în Termenii și condițiile generale SAP pentru Serviciile cloud („**TCG**"), vor avea înțelesul care le-a fost atribuit în Acord.

1.1. „**Programul de lucru local**" înseamnă 8 a.m. (08:00) – 6 p.m. (18:00) de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor publice locale, în conformitate cu fusul orar local aplicabil pentru adresa Clientului.

1.2. „**Sesiune**" înseamnă perioada de angajament dintre Client și SAP, în care Clientul formulează o cerere de asistență de la SAP și SAP oferă asistență care conduce la finalizarea acesteia. Sesiunea nu garantează obținerea unui rezultat sau a unei rezoluții specifice.

2. GAMA SERVICIILOR

2.1. Expert succes

2.1.1. SAP va oferi acces la un expert de succes disponibil pe durata Programului de lucru local, pentru a sprijini Clientul în adoptarea Serviciilor cloud, furnizarea proactivă de asistență și suport de coordonare pentru serviciile descrise în prezentul document. În plus, o astfel de resursă poate:

(a) Oferi îndrumări privind întrebările instructive care nu sunt relevante pentru suportul tehnic.
   (i) Oferi consultanță privind cele mai bune practici tehnice și funcționale.
   (ii) Oferi consultanță privind funcționalitatea și caracteristicile Serviciului cloud.

(b) Facilita coordonarea și furnizarea serviciilor descrise în acest Document referitor la gama serviciilor.

2.2. Nivelurile de răspuns ale clientului

SAP răspunde la cazurile de suport transmise pentru soluțiile acoperite de Planul de succes avansat în conformitate cu nivelurile de răspuns stabilite mai jos. Clasificările priorităților (P2, P3, P4), așa cum sunt definite în Anexa de suport pentru servicii cloud. Nivelurile de răspuns de mai jos se aplică în plus față de nivelurile de răspuns standard din Programul de suport.

Nivelurile de răspuns din această secțiune nu se aplică produselor terțe puse la dispoziție de SAP.

Prioritate	**Nivel de răspuns**
P2	Răspuns inițial: În termen de 2 ore de la transmiterea cazului pentru Planul de succes avansat. Țintă acțiune corectivă: SAP va pune la dispoziție cazuri fie pentru rezolvare, fie soluție alternativă, sau plan de acțiune în termen de 3 zile lucrătoare pentru Planul de succes avansat.
P3	Răspuns inițial: În termen de 4 ore de lucru de la transmiterea cazului pentru Planul de succes avansat.
P4	Răspuns inițial: În termen de 1 zi lucrătoare de la transmiterea cazului pentru Planul de succes avansat.

2.3. Îndrumare produs și adopție

2.3.1. SAP va oferi acces la experții de succes pentru a oferi asistență privind integrarea, adoptarea și utilizarea produselor, cele mai bune practici și excelența operațională.

2.3.2. SAP va oferi sesiuni conduse de experți care includ recomandări bazate pe cele mai bune practici SAP sau pe configurările recomandate.

2.4. Platformă de monitorizare a calității și performanței

2.4.1. SAP îi va oferi Clientului acces la raportarea suplimentară a calității și performanței în cadrul SAP Cloud ALM.

2.4.2. Configurarea SAP Cloud ALM și conexiunea la sursele de date relevante din cadrul Serviciului SAP Cloud al Clientului sunt responsabilitatea Clientului și reprezintă o condiție preliminară pentru utilizarea serviciilor descrise în Secțiunea 2.4.

2.5. Servicii de activare și optimizare

2.5.1. SAP va furniza servicii de activare și optimizare. Serviciile de activare și optimizare constituie Servicii de specialitate în sensul TCG. Se aplică următoarele:

2.5.1.1. Doar caracteristicile incluse în lista de elemente aprobate de SAP se vor califica pentru Serviciile de activare și optimizare.

2.5.1.2. Durata fiecărui serviciu nu trebuie să depășească șaisprezece (16) ore și nu este permisă utilizarea simultană.

2.5.1.3. Serviciile de activare și optimizare sunt limitate la o (1) sesiune activă în orice moment și se aplică doar serviciilor aliniate gamei aplicabile a Clientului. Utilizarea simultană sau paralelă în afara sesiunii simultane nu este permisă.

2.5.2. O listă curentă de servicii este publicată și disponibilă la https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Coordonarea serviciilor se realizează prin intermediul expertului de succes.

3. LIMBA

3.1. SAP va furniza toate informațiile exclusiv în limba engleză.

4. EXCLUDERI

4.1. Acest document referitor la gama serviciilor exclude executarea și managementul implementării; testarea și managementul testelor, controlul versiunilor/modificărilor; gestiunea modificărilor organizaționale și instruirea. Mai mult, exclude asumarea responsabilității sau gestionarea implementărilor sau proceselor operaționale existente ale Clientului.

5. RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

5.1. În plus față de responsabilitățile evidențiate în Secțiunea 4 a Anexei de suport pentru Serviciile cloud, Clientul va răspunde și de obligațiile suplimentare stabilite în acest document. Aceste responsabilități sunt suplimentare și nu limitează sau înlocuiesc obligațiile descrise în documentul de referință.

5.2. Clientul va coopera cu SAP cu bună-credință.

5.3. Clientul va desemna un punct de contact principal („**POC**”) care să acționeze ca legătură între Client și SAP.

6. LOCAȚIA SERVICIULUI

6.1. Serviciile sunt oferite la distanță.

7. MODIFICĂRI ÎN CADRUL SERVICIILOR

7.1. Gama serviciilor oferite de SAP poate fi modificată oricând de SAP printr-o notificare scrisă prealabilă de 90 de zile, pentru a reflecta dezvoltarea continuă a Serviciilor SAP Cloud și avansurile tehnice.