Описание объема услуг

Расширенный план успеха

Настоящее Описание объема услуг является частью Соглашения, если в Договоре указан Расширенный план успеха для допустимых Облачных услуг. Права, изложенные в настоящем Описании объема услуг, применяются исключительно к Облачной услуге, для которой был приобретен Расширенный план успеха. Данные права дополняют стандартный объем сервиса, установленный Общими условиями оказания услуг по сопровождению Облачных услуг, включенными в Соглашение.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, написанные с заглавной буквы, но не определенные в Общих условиях и положениях SAP по облачным услугам («**Общие условия и положения**») в настоящем документе, употребляются в значениях, установленных для них в Соглашении.

1.1. «**Местное рабочее время**» — время с 08:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников, в соответствии с местным временем, применимым к адресу Заказчика.

1.2. «**Сеанс**» — период взаимодействия между Заказчиком и SAP, в течение которого Заказчик запрашивает помощь у SAP и SAP оказывает помощь, необходимую для завершения работ по данному запросу. Сеанс не гарантирует достижения конкретного результата или решения проблемы.

2. ОБЪЕМ

2.1. Эксперт по реализации плана успеха

2.1.1. SAP предоставляет доступ к эксперту по реализации плана успеха, услуги которого доступны в Местное рабочее время, для оказания Заказчику поддержки в процессе освоения Облачной услуги (услуг), а также для упреждающего консультирования и координации услуг, указанных в настоящем документе. Кроме того, данный специалист может:

(a) предоставлять разъяснения по практическим вопросам, не относящимся к компетенции технической поддержки:

(i) предоставлять консультации по лучшим техническим и функциональным практикам;

(ii) предоставлять рекомендации по функциям и возможностям Облачной услуги;

(b) содействовать в координации и оказании услуг, указанных в настоящем Описании объема.

2.2. Уровни реагирования для Заказчика

SAP реагирует на обращения в службу поддержки по решениям, на которые распространяется Расширенный план успеха, в соответствии с уровнями реагирования, указанными ниже. Классификация приоритетов (P2, P3, P4) соответствует определениям, приведенным в Общих условиях оказания услуг по сопровождению. Приведенные ниже уровни реагирования действуют в дополнение к стандартным уровням реагирования согласно Общим условиям оказания услуг по сопровождению.

Уровни реагирования, указанные в данном разделе, не распространяются на продукты сторонних поставщиков, предоставляемые компанией SAP.

Приоритет	**Уровень реагирования**
P2	Первичное реагирование: в течение 2 часов с момента подачи обращения по проблеме в рамках Расширенного плана успеха. Целевой срок корректирующих действий: SAP предоставляет решение проблемы, обходное решение либо план действий по обращению в течение 3 рабочих дней в рамках Расширенного плана успеха.
P3	Первичное реагирование: в течение 4 часов с момента подачи обращения по проблеме в рамках Расширенного плана успеха.

P4	Первичное реагирование: в течение 1 рабочего дня с момента подачи обращения по проблеме в рамках Расширенного плана успеха.

2.3. Рекомендации по продукту и его освоению

2.3.1. SAP обеспечивает доступ к экспертам по реализации плана успеха для предоставления рекомендаций по вопросам адаптации, освоения и использования продукта, применения передовых практик и обеспечения операционной эффективности.

2.3.2. SAP организует сеансы под руководством экспертов, в ходе которых будут представлены рекомендации, основанные на передовых практиках SAP, или рекомендуемые конфигурации.

2.4. Платформа мониторинга качества и производительности

2.4.1. SAP предоставляет Заказчику доступ к дополнительным отчетам о качестве и производительности в рамках решения SAP Cloud ALM.

2.4.2. Установка и настройка SAP Cloud ALM, а также подключение к соответствующим источникам данных в рамках Облачных услуг SAP Заказчика являются обязательным условием для использования услуг, описанных в п. 2.4.

2.5. Услуги по активации и оптимизации

2.5.1. SAP предоставляет услуги по активации и оптимизации. Услуги активации и оптимизации являются Профессиональными услугами в значении Общих условий и положений. Применяются следующие правила:

2.5.1.1. Действие Услуг по активации и оптимизации распространяется только на функции, указанные в утвержденном SAP перечне элементов.

2.5.1.2. Продолжительность оказания каждой услуги не должна превышать 16 (шестнадцать) часов; одновременное использование услуг не допускается.

2.5.1.3. Единовременно может проводиться не более одного активного сеанса по активации и оптимизации, при этом данные услуги предоставляются исключительно в рамках соответствующего объема услуг Заказчика. Одновременное или параллельное использование услуг сверх одного текущего сеанса не допускается.

2.5.2. Актуальный перечень услуг опубликован и доступен по следующему адресу: https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Оказание услуг координируется через назначенного эксперта по реализации плана успеха.

3. ЯЗЫК

3.1. SAP предоставляет всю информацию исключительно на английском языке.

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ

4.1. Настоящее Описание объема не включает выполнение работ по внедрению и управление ими; тестирование и управление тестированием; контроль выпусков/изменений; управление организационными изменениями и обучение. Кроме того, настоящий документ не предусматривает принятие на себя ответственности за существующие внедрения или бизнес-процессы Заказчика, а также управление ими.

5. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. В дополнение к обязанностям, изложенным в пункте 4 Общих условий оказания услуг по сопровождению Облачных услуг, Заказчик также несет ответственность за выполнение дополнительных обязательств, изложенных в настоящем документе. Данные обязанности являются дополнительными, не ограничивают и не заменяют собой никакие обязательства, описанные в указанном документе.

5.2. Заказчик обязуется добросовестно сотрудничать с SAP.

5.3. Заказчик назначает основное контактное лицо («**ОКЛ**»), которое будет выступать в качестве координатора по взаимодействию между Заказчиком и SAP.

6. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Услуги оказываются дистанционно.

7. ИЗМЕНЕНИЯ УСЛУГИ

7.1. SAP вправе в любое время изменить объем предлагаемых услуг, направив Заказчику предварительное письменное уведомление за 90 (девяносто) дней, что обусловлено непрерывным развитием Облачных услуг SAP и техническим прогрессом.