Špecifikácia rozsahu

Plán Advanced Success Plan

Táto Špecifikácia rozsahu tvorí súčasť Zmluvy, ak Objednávka zahŕňa plán Advanced Success Plan pre oprávnené Cloudové služby. Oprávnenia uvedené v tejto Špecifikácii rozsahu sa vzťahujú výlučne na Cloudovú službu, pre ktorú bol plán Advanced Success Plan zakúpený. Tieto oprávnenia sa poskytujú ako dodatok k Popisu služieb podpory pre Cloudové služby, ktorý je začlenený do Zmluvy.

1. DEFINÍCIE

Všetky pojmy uvedené veľkým počiatočným písmenom, ktoré nie sú inak definované vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti SAP pre Cloudové služby („VOP“) v tomto dokumente, majú význam, ktorý im je priradený v Zmluve.

1.1. „**Miestna pracovná doba**“ znamená obdobie od 8.00 do 18.00 počas pondelka až piatka s výnimkou miestnych sviatkov a v zhode s miestnym časovým pásmom, ktoré sa používa na adrese Zákazníka.

1.2. „**Relácia**“ znamená obdobie dohody medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP, v ktorom Zákazník predkladá spoločnosti SAP žiadosť o pomoc a spoločnosť SAP poskytuje pomoc, ktorá vedie k jej dokončeniu. Relácia nezaručuje dosiahnutie konkrétneho výsledku alebo riešenia.

2. ROZSAH

2.1. Success Expert

2.1.1. Spoločnosť SAP poskytne prístup k pracovníkovi na pozícii Success Expert, ktorý bude k dispozícii počas Miestnej pracovnej doby, aby poskytoval Zákazníkovi podporu pri osvojovaní používania Cloudových služieb a proaktívne aj usmernenia a koordinačnú podporu pre služby uvedené v tomto dokumente. Okrem toho takýto zdroj môže:

(a) poskytovať usmernenia pri otázkach týkajúcich sa postupu, ktoré nie sú relevantné pre technickú podporu,
   (i) poskytovať technické a funkčné poradenstvo v súvislosti s osvedčenými postupmi,
   (ii) poskytovať poradenstvo ohľadom funkcionality a funkcií Cloudovej služby,

(b) uľahčovať koordináciu a dodávku služieb opísaných v tejto Špecifikácii rozsahu.

2.2. Úrovne odozvy na hlásenia Zákazníka

Spoločnosť SAP reaguje na otvárané prípady podpory pre riešenia kryté plánom Advanced Success Plan v súlade s úrovňami odozvy uvedenými nižšie. Klasifikácie s prioritou (P2, P3, P4), ako sú definované v Popise služieb podpory pre Cloudové služby. Úrovne odozvy nižšie sa uplatňujú popri štandardných úrovniach odozvy v rámci Popisu služieb podpory.

Úrovne odozvy v tomto článku sa nevzťahujú na produkty tretích strán sprístupnené spoločnosťou SAP.

Priorita	**Úroveň odozvy**
P2	Prvá odozva: do dvoch hodín od nahlásenia prípadu pre plán Advanced Success Plan. Cieľ nápravného opatrenia: spoločnosť SAP poskytne pre prípady do 3 pracovných dní pre Advanced Success Plan riešenie, dočasné riešenie alebo akčný plán.
P3	Prvá odozva: do štyroch hodín od nahlásenia prípadu pre plán Advanced Success Plan.
P4	Prvá odozva: do jedného pracovného dňa od nahlásenia prípadu pre plán Advanced Success Plan.

2.3. Poradenstvo v oblasti produktov a osvojenia

2.3.1. Spoločnosť SAP poskytne prístup k pracovníkom na pozícii Success Expert na poskytovanie poradenstva v súvislosti s onboardingom, zavedením a používaním produktu, osvedčených postupov a kvality prevádzky.

2.3.2. Spoločnosť SAP poskytne relácie vedené odborníkom, ktoré zahŕňajú odporúčania na základe osvedčených postupov alebo odporúčaných konfigurácií spoločnosti SAP.

2.4. Platforma na monitorovanie kvality a výkonu

2.4.1. Spoločnosť SAP poskytne Zákazníkovi prístup k dodatočnému vykazovaniu kvality a výkonu v rámci riešenia SAP Cloud ALM.

2.4.2. Za nastavenie a konfiguráciu riešenia SAP Cloud ALM a pripojenie k relevantným zdrojom údajov v rámci Cloudovej služby SAP Zákazníka zodpovedá Zákazník a je to predpoklad pre používanie služieb opísaných v Článku 2.4.

2.5. Služby aktivácie a optimalizácie

2.5.1. SAP musí poskytovať služby aktivácie a optimalizácie. Aktivačné a optimalizačné služby predstavujú Profesionálne služby v zmysle VOP. Uplatňujú sa tieto podmienky:

2.5.1.1. Iba súčasti zahrnuté v súpise prvkov schválenom spoločnosťou SAP sa môžu kvalifikovať na služby aktivácie a optimalizácie.

2.5.1.2. Trvanie poskytovania služby nesmie nikdy presiahnuť šestnásť (16) hodín a nie je povolené žiadne súbežné používanie.

2.5.1.3. Služby aktivácie a optimalizácie sú obmedzené na jednu (1) aktívnu reláciu v ľubovoľnom danom čase a vzťahujú sa len na služby podľa príslušného rozsahu Zákazníka. Simultánne ani paralelné použitie nad rámec jednej súbežnej relácie nie je povolené.

2.5.2. Aktuálny zoznam služieb je zverejnený a dostupný na https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Koordináciu služieb uskutočňuje pracovník na pozícii Success Expert.

3. JAZYK

3.1. Spoločnosť SAP bude všetky informácie poskytovať výlučne v angličtine.

4. VÝNIMKY

4.1. Z tejto Špecifikácie rozsahu sú vylúčené realizácia a riadenie implementácie, testovanie a riadenie testov, kontrola vydaní/zmien; riadenie organizačných zmien a školenia. Okrem toho vylučuje aj preberanie zodpovednosti alebo správu existujúcich implementácií alebo podnikových procesov Zákazníka.

5. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. Okrem povinností uvedených v Článku 4 Popisu služieb podpory pre Cloudové služby Zákazník zodpovedá aj za dodatočné povinnosti uvedené v tomto dokumente. Tieto povinnosti sú doplnkové a neobmedzujú ani nenahrádzajú žiadne povinnosti opísané v odkazovanom dokumente.

5.2. Zákazník musí so spoločnosťou SAP spolupracovať v dobrej viere.

5.3. Zákazník musí určiť hlavný kontaktný bod, ktorý bude pôsobiť ako prostredník medzi Zákazníkom a spoločnosťou SAP.

6. MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽBY

6.1. Služby sa budú poskytovať na diaľku.

7. ZMENY V SLUŽBÁCH

7.1. Spoločnosť SAP môže rozsah služieb ponúkaných spoločnosťou SAP na základe písomného oznámenia 90 dní vopred kedykoľvek zmeniť tak, aby zohľadňoval pokračujúci vývoj v oblasti Cloudových služieb SAP a technický pokrok.