Dokument o obsegu

Razširjeni načrt za uspeh

Ta Dokument o obsegu je del Pogodbe, če je v Naročilnici naveden Razširjeni načrt za uspeh za upravičene Storitve v oblaku. Pravice, navedene v tem Dokumentu o obsegu, veljajo le za Storitev v oblaku, za katero je bil kupljen Razširjeni načrt za uspeh. Te pravice Načrta podpore za Storitve v oblaku vključene v Pogodbo.

1. OPREDELITVE POJMOV

Vsi izrazi, zapisani z veliko začetnico, ki niso drugače opredeljeni v SAP-jevih splošnih pogojih za Storitve v oblaku ("**Splošni pogoji**") v tem dokumentu, imajo pomen, ki jim je dodeljen v Pogodbi.

1.1. "**Lokalni delovni čas**" pomeni čas od 8.00 do 18.00 od ponedeljka do petka, razen lokalnih praznikov, v skladu z veljavnim lokalnim časovnim pasom za Strankin naslov.

1.2. "**Seja**" pomeni obdobje sodelovanja med Stranko in SAP-jem, v katerem Stranka vloži zahtevo za SAP-jevo pomoč, SAP pa nudi pomoč, ki vodi do izvedbe. Seja ne zagotavlja določenega izida ali rešitve.

2. OBSEG

2.1. Strokovnjak za uspeh

2.1.1. SAP mora zagotoviti dostop do strokovnjaka za uspeh, ki je na voljo v Lokalnem delovnem času, da pomaga Stranki pri prevzemu Storitev v oblaku, tako da proaktivno vodi in koordinira podporo za storitve, opisane v tem dokumentu. Ta strokovnjak lahko tudi:

(a) Pomaga pri vprašanjih, ki niso pomembna za tehnično podporo.
   (i) Svetuje z najboljšimi praksami pri tehničnih vprašanjih in delovanju rešitev.
   (ii) Nudi nasvete o funkcijah in delovanju Storitve v oblaku.

(b) Pomaga pri usklajevanju in dobavi storitev, opisanih v tem Dokumentu o obsegu.

2.2. Ravni odziva za stranke

SAP se na oddane primere za podporo za rešitve iz Razširjenega načrta za uspeh odziva v skladu s spodaj navedenimi ravnmi odziva. Klasifikacije prednosti (P2, P3, P4), kot so opredeljene v Načrtu podpore za Storitve v oblaku. Spodnje ravni odziva veljajo poleg standardnih ravni odziva iz Načrta podpore.

Ravni odziva v tem členu ne veljajo za produkte tretjih oseb, ki jih da na voljo SAP.

Prednost	**Raven odziva**
P2	Začetni odziv: V dveh (2) urah po oddaji primera za Razširjeni načrt za uspeh. Ciljni čas za popravni ukrep: SAP mora za primere za Razširjenega načrta za uspeh v 3 delovnih dneh zagotoviti rešitev, začasno rešitev ali načrt ukrepanja.
P3	Začetni odziv: V štirih (4) urah v delovnem času po oddaji primera za Razširjeni načrt za uspeh.
P4	Začetni odziv: V enem (1) delovnem dnevu po oddaji primera za Razširjeni načrt za uspeh.

2.3. Navodila za produkte in prevzem

2.3.1. SAP mora nuditi dostop do strokovnjakov za zagotavljanje uspeha, ki nudijo vodenje pri uvajanju, prevzemu in uporabi produkta, najboljše prakse in odličnost poslovanja.

2.3.2. SAP mora nuditi seje pod vodstvom strokovnjaka, ki vključujejo priporočila na podlagi SAP-jevih najboljših praks in priporočenih konfiguracij.

2.4. Platforma za nadzor kakovosti in učinkovitosti

2.4.1. SAP mora Stranki zagotoviti dostop do dodatnega poročanja o kakovosti in učinkovitosti znotraj SAP Cloud ALM.

2.4.2. Nastavitev in konfiguracija SAP Cloud ALM ter povezava z ustreznimi viri podatkov v Strankini SAP-jevi storitvi v oblaku sta Strankina odgovornost in pogoj za uporabo storitev, opisanih v 2.4 členu.

2.5. Storitve aktiviranja in optimizacije

2.5.1. SAP nudi storitve aktivacije in optimizacije. Storitve aktiviranja in optimizacije predstavljajo Strokovne storitve v smislu Splošnih pogojev. Velja naslednje:

2.5.1.1. Le funkcije, vključene na SAP-jeve seznam odobrenih elementov, izpolnjujejo pogoje za Storitve aktiviranja in optimizacije.

2.5.1.2. Trajanje posamezne storitve ne sme preseči šestnajstih (16) ur, sočasna uporaba pa ni dovoljena.

2.5.1.3. Storitve aktiviranja in optimizacije so omejene na eno (1) dejavno sejo kadarkoli in veljajo le za storitve, usklajene s Strankinim veljavnim obsegom. Sočasna ali vzporedna uporaba, ki presega posamezno sejo, ni dovoljena.

2.5.2. Trenutno veljavni seznam storitev je objavljen in dostopen na povezavi https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. Usklajevanje storitev se izvaja s strokovnjakom za uspeh.

3. JEZIK

3.1. SAP mora vse podatke zagotoviti samo v angleškem jeziku.

4. IZVZETO IZ OBSEGA

4.1. Ta Dokument o obsegu ne vključuje izvedbe in upravljanja uvedbe, preizkušanja in vodenja preizkusov, nadzora izdaj/sprememb, upravljanja organizacijskih sprememb in usposabljanja. Poleg tega izključuje prevzemanje odgovornosti ali upravljanje Strankinih obstoječih implementacij ali poslovnih procesov.

5. STRANKINE ODGOVORNOSTI

5.1. Poleg odgovornosti, opisanih v 4. členu Načrta podpore za Storitve v oblaku, ima Stranka tudi dodatne obveznosti, navedene v tem dokumentu. Te odgovornosti so dodatne in ne omejujejo ali nadomeščajo obveznosti, opisanih v sklicnem dokumentu.

5.2. Stranka mora s SAP-jem sodelovati v dobri veri.

5.3. Stranka določi primarno osebo za stike ("**Stik**"), ki deluje kot predstavnik za stike med Stranko in SAP-jem.

6. LOKACIJA STORITVE

6.1. Storitve se izvajajo na daljavo.

7. SPREMEMBE STORITEV

7.1. Obseg storitev, ki jih nudi SAP, lahko SAP spremeni kadarkoli ob predhodnem devetdesetdnevnem (90-dnevnem) pisnem obvestilu, v katerem navede nadaljnji razvoj SAP-jevih storitev v oblaku in tehnični napredek.