Documento de Alance

del Plan de Éxito Avanzado

Este Documento de Alcance ("**Alcance**") forma parte del Contrato si el Formulario de Pedido enumera el Plan de Éxito Avanzado de SAP para los Servicios Cloud elegibles. Los derechos establecidos en este Alcance se limitan al Servicio Cloud para el cual se adquirió el Plan de Éxito Avanzado y se proporcionan además del Anexo de Soporte para los Servicios Cloud incorporados en el Contrato.

1. DEFINICIONES

Todos los términos en mayúscula mencionados y no definidos de otro modo en los Términos y Condiciones Generales de SAP para los Servicios Cloud ("**TCG**") en el presente, tendrán el mismo significado definido en el Contrato.

1.1. "**Horario Laboral Local**" se refiere al horario de 8 a. m. (08:00) a 6 p. m. (18:00), de lunes a viernes excepto los feriados locales, de acuerdo con la zona horaria local aplicable a la dirección del Cliente.

1.2. **"Sesión"** se refiere al período de interacción entre el Cliente y SAP, en el cual el Cliente presenta una solicitud de asistencia por parte de SAP y SAP proporciona la asistencia que deriva en la finalización de esta solicitud. La Sesión no garantiza que se logre un resultado o una resolución específicos.

1.3. **"Servicio"** se refiere al asesoramiento proporcionado en relación con el Servicio Cloud, que consiste en recomendaciones y mejores prácticas para el uso del Servicio Cloud.

2. ALCANCE

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP proporcionará un Success Expert asignado que estará disponible durante el Horario Laboral Local para ayudar al Cliente en la adopción de los Servicios Cloud y proporcionar de forma proactiva orientación y asistencia de coordinación para los servicios especificados en el presente documento. Además, el recurso de éxito podrá hacer lo siguiente:

(a) proporcionar orientación sobre preguntas prácticas que no sean relevante para el soporte técnico;
   (i) asesorar sobre las mejores prácticas técnicas y funcionales;
   (ii) brindar orientación sobre la funcionalidad y las características del Servicio Cloud;
(b) facilitar la coordinación y prestación de los Servicios descritos en el Alcance.

2.2. Niveles de Respuesta del Cliente

SAP responde a los casos de soporte enviados para soluciones que corresponden al Éxito Avanzado según los niveles de respuesta establecidos a continuación. Las clasificaciones de prioridad (P2, P3, P4) se definen en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud. Los niveles de respuesta a continuación se aplican además de los niveles de respuesta estándar en virtud del Anexo de Soporte.

Prioridad	**Nivel de Respuesta**
P2	Respuesta Inicial: en el transcurso de 2 horas después de enviar el caso para el Plan de Éxito Avanzado. Objetivo de la Medida Correctiva: SAP debe proporcionar una resolución para los casos, una alternativa, o un plan de acción en un plazo de 3 días laborales para el Plan de Éxito Avanzado.
P3	Respuesta Inicial: en el transcurso de 4 horas laborales después de enviar el caso para el Plan de Éxito Avanzado.
P4	Respuesta Inicial: en el transcurso de 1 día laboral después de enviar el caso para el Plan de Éxito Avanzado.

2.3. Orientación sobre Productos y Adopción

2.3.1. SAP proporcionará acceso a Success Experts para brindar orientación sobre el proceso de incorporación, adopción y uso de productos, las mejores prácticas y la excelencia operativa.

2.3.2. SAP brindará sesiones guiadas por expertos, que proporcionan recomendaciones basadas en las mejores prácticas o las configuraciones recomendadas de SAP.

2.4. Plataforma de Calidad y Supervisión de Rendimiento

2.4.1. SAP otorgará al Cliente acceso a informes adicionales relacionados con la calidad y el rendimiento.

2.4.2. Las opciones y la configuración de SAP Cloud ALM y la conexión con fuentes de datos relevantes dentro del Servicio Cloud de SAP del Cliente son un requisito previo para el uso de los servicios descritos en el presente documento.

2.5. Servicios de Activación y Optimización

2.5.1. SAP proporcionará servicios de activación y optimización. Los Servicios de Activación y Optimización constituyen Servicios Profesionales en el sentido de los GTC. Se aplica lo siguiente:

2.5.1.1. Los servicios requieren la inclusión dentro de una lista de elementos aprobados.

2.5.1.2. La duración de los servicios no debe superar las dieciséis (16) horas con un uso simultáneo no permitido.

2.5.1.3. El derecho que se otorga en el presente documento se limita a una (1) sesión activa en cualquier momento y se aplica solo a los servicios alineados con el plan de servicio correspondiente del Cliente. El uso simultáneo o paralelo que supere la sesión simultánea única no está permitido.

2.5.2. Encontrará una lista de servicios actualizada en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. SAP puede modificar anualmente, en cualquier momento, el alcance de los servicios que ofrece mediante una notificación por escrito con 90 días de anticipación para reflejar el desarrollo continuo de los Servicios Cloud de SAP y los avances técnicos.

2.5.4. La coordinación del servicio se realizará mediante el Success Expert asignado o un recurso de SAP designado.

3. IDIOMA

3.1. SAP proporcionará toda la información solo en inglés.

4. EXCLUSIONES

4.1. Este Alcance excluye la implementación, la gestión de pruebas, el control de cambios/lanzamientos, asumir la responsabilidad de la gestión de cambios organizativos y la capacitación. Asimismo, este Alcance excluye asumir la responsabilidad o la gestión de las implementaciones existentes del Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

5.1. Además de las responsabilidades descritas en la Sección 4 del Anexo de Soporte para los Servicios Cloud, el Cliente también será responsable de las obligaciones establecidas en este documento. Estas responsabilidades son complementarias y no limitan ni reemplazan las obligaciones descritas en el documento de referencia.

5.2. El Cliente cooperará con SAP de buena fe.

5.3. El Cliente designará un punto de contacto principal (“POC”) para ser el intermediario entre el Cliente y SAP.

6. UBICACIÓN DE SERVICIO

6.1. Los servicios se prestarán en forma remota.