Documento de Alcance

Plan de Éxito Avanzado

Este Documento de Alcance ("**Alcance**") forma parte del Contrato si el Formulario de Pedido incluye el Plan de Éxito Avanzado de SAP para los Servicios Cloud elegibles. Los derechos especificados en este Alcance se limitan al Servicio Cloud para el que se ha adquirido el Plan de Éxito Avanzado y se proporcionan de forma adicional al Anexo de Soporte para los Servicios Cloud incluidos en el Contrato.

1. DEFINICIONES

Todos los términos escritos con mayúscula inicial que se utilicen, pero que no estén definidos de otro modo en los Términos y Condiciones Generales de SAP para los Servicios Cloud ("**GTC**") del presente documento tendrán el significado que se les haya asignado en el Contrato.

1.1. "**Horario Laboral Local**" es de 8:00 h a 18:00 h, de lunes a viernes, excluyendo los festivos locales, de acuerdo con la zona horaria local aplicable a la dirección del Cliente.

1.2. **"Sesión"** es el período de interacción entre el Cliente y SAP, en el que el Cliente solicita asistencia a SAP y SAP proporciona dicha asistencia. La Sesión no garantiza el logro de un resultado o una resolución específica.

1.3. **"Servicio" es** una orientación de asesoramiento proporcionada en relación con el Servicio Cloud que consta de recomendaciones y mejores prácticas para el uso del Servicio Cloud.

2. ALCANCE

2.1. Experto en Éxito

2.1.1. SAP asignará un Experto en Éxito que estará disponible durante el Horario Laboral Local, para prestar soporte al Cliente durante la adopción del Servicio Cloud y proporcionar de manera proactiva asesoramiento y soporte de coordinación para los servicios especificados en el presente. Además, el recurso de éxito puede:

(a) Proporcionar orientación sobre preguntas prácticas no relevantes para el soporte técnico
  (i) Asesorar sobre las mejores prácticas técnicas y funcionales
  (ii) Asesorar sobre la funcionalidad y las características del Servicio Cloud
(b) Facilitar la coordinación y la prestación de los Servicios descritos en el Alcance.

2.2. Niveles de Respuesta al Cliente

SAP responde a los casos de soporte enviados para soluciones cubiertas por el Plan de Éxito Avanzado de acuerdo con los niveles de respuesta establecidos a continuación. Clasificaciones de prioridad (P2, P3, P4) según se define en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud. Los siguientes niveles de respuesta se aplican de forma adicional a los niveles de respuesta estándar en virtud del Anexo de Soporte.

Prioridad	**Nivel de respuesta**
P2	Respuesta Inicial: En un plazo de 2 horas tras la presentación del caso para el Plan de Éxito Avanzado. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para los casos una resolución, una solución provisional o un plan de acción en un plazo de 3 días laborables para el Plan de Éxito Avanzado.
P3	Respuesta Inicial: En un plazo de 4 horas laborables tras la presentación del caso para el Plan de Éxito Avanzado.
P4	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 día laborable tras la presentación del caso para el Plan de Éxito Avanzado.

2.3. Orientación sobre productos y adopción

2.3.1. SAP proporcionará acceso a Expertos en Éxito para proporcionar orientación sobre contratación, adopción y uso de productos, mejores prácticas y excelencia operativa.

2.3.2. SAP ofrecerá sesiones guiadas por expertos para proporcionar recomendaciones basadas en las mejores prácticas de SAP o configuraciones recomendadas.

2.4. Plataforma de supervisión de la calidad y el rendimiento

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

2.4.2. La instalación 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.

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 y no se permite el uso simultáneo.

2.5.1.3. El derecho otorgado en el presente está limitado a una (1) sesión activa en un momento dado y se aplica solo a los servicios alineados con el plan de servicios aplicable del Cliente. No se permite el uso simultáneo o paralelo más allá de la sesión simultánea individual.

2.5.2. La lista actual de servicios está publicada y disponible en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

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

2.5.4. La coordinación del servicio se realizará a través del Experto en Éxito asignado o un recurso de SAP designado.

3. IDIOMA

3.1. SAP proporcionará toda la información únicamente en inglés.

4. EXCLUSIONES

4.1. Este Alcance excluye la implementación, la gestión de pruebas y las pruebas, el control de cambios/lanzamientos, la responsabilidad de la gestión de cambios organizativos y la formación. Asimismo, este Alcance tampoco incluye ninguna responsabilidad ni la gestión de las implementaciones existentes del Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

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

5.2. El Cliente deberá cooperar con SAP de buena fe.

5.3. El Cliente deberá designar un punto de contacto principal ("POC") que actúe como enlace entre el Cliente y SAP.

6. UBICACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Los Servicios se prestan de forma remota.