Périmètre des Services

Plan de réussite, niveau maximal

Le présent Périmètre des Services fait partie du Contrat uniquement si le Formulaire de commande inclut le Plan de réussite, niveau maximal, pour les Services Cloud éligibles. Les droits décrits dans le présent Périmètre des Services s'appliquent uniquement au Service Cloud pour lequel le Plan de réussite, niveau maximal, a été acheté. Lesdits droits complètent ceux visés dans l'Annexe de support pour les Services Cloud intégrée au Contrat.

1. DÉFINITIONS

Tous les termes commençant par une majuscule employés mais non définis dans les Conditions générales SAP des Services Cloud (les « **CG** ») ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

1.1. Le terme « **Heures d'ouverture locales** » désigne la période qui court du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, à l'exception des jours fériés locaux, conformément au fuseau horaire local applicable à l'adresse du Client.

1.2. Le terme « **Session** » désigne la période d'interaction entre le Client et SAP, au cours de laquelle le Client émet une demande d'assistance auprès de SAP et SAP y répond en fournissant l'assistance requise. La Session ne garantit pas l'atteinte d'une résolution ou d'un résultat spécifique.

2. PÉRIMÈTRE

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP doit mettre à disposition un Success Expert disponible pendant les Heures d'ouverture locales, qui aide le Client à adopter les Services Cloud en lui fournissant des conseils et une aide à la coordination pour les services décrits dans les présentes. En outre, le Success Expert peut :

(a) répondre aux questions pratiques qui ne relèvent pas de la compétence du support technique;

(b) donner des conseils sur les meilleures pratiques d'un point de vue technique et fonctionnel;

(c) fournir des instructions sur les fonctionnalités et fonctions du Service Cloud;

(d) faciliter la coordination et la prestation des services décrits dans les présentes.

2.2. Niveaux d'intervention auprès du client

SAP répond aux cas de support soumis pour les solutions couvertes par le Plan de réussite, niveau maximal, conformément aux niveaux d'intervention définis ci-dessous. La classification des priorités (P1, P2, P3, P4) est définie dans l'Annexe de support pour les Services Cloud. Les niveaux d'intervention ci-dessous s'appliquent en complément des niveaux d'intervention standard en vertu de l'Annexe de support.

Les niveaux d'intervention répertoriés dans la présente Section ne s'appliquent pas aux produits tiers mis à disposition par SAP.

Priorité	**Niveau d'intervention**
P1	Intervention initiale : dans les 15 minutes qui suivent le signalement du cas pour le Plan de réussite, niveau maximal.
P2	Intervention initiale : dans les 2 heures qui suivent le signalement du cas pour le Plan de réussite, niveau maximal. Objectif de la mesure corrective : dans de tels cas, SAP fournira une résolution, une solution alternative ou un plan d'action dans un délai de 3 jours d'ouverture.
P3	Intervention initiale : dans les 4 heures d'ouverture qui suivent la soumission de la demande pour le Plan de réussite, niveau maximal.
P4	Intervention initiale : sous 1 jour d'ouverture à la suite de la soumission de la demande pour le Plan de réussite, niveau maximal.

2.3. Assistance pour la gestion des cas de support

2.3.1. SAP doit mettre à la disposition du Client un Gestionnaire de cas désigné (« **DCM** ») parlant l'anglais. Le DCM sera affecté dans les six (6) semaines qui suivent la signature du Formulaire de commande. Le DCM:

(a) sera disponible à distance pour une période de huit (8) heures pendant les Heures d'ouverture locales;

(b) pourra être contacté par l'intermédiaire d'un Contact client désigné (voir la Section 2.3.2.) sur une messagerie dédiée à toutes les communications liées à la gestion des cas.

2.3.2. Le Client peut désigner jusqu'à trois (3) interlocuteurs compétents parlant l'anglais (« **Contacts client** ») et doit fournir leurs coordonnées (notamment l'adresse courriel et le numéro de téléphone). Les services décrits à la Section 2.3.3 seront fournis en anglais et exclusivement aux Contacts client désignés. Pour préparer la livraison des services, les Contacts client et le DCM affecté organiseront conjointement une (1) réunion de lancement à distance.

2.3.3. Le DCM assumera les missions suivantes:

(a) Intégration du/des Contact(s) client

(b) Réunions trimestrielles d'analyse des tendances

(c) Conseils sur l'adoption des canaux d'assistance et les meilleures pratiques de support pour la gestion des cas

(d) Activation de l'utilisation des ressources et outils de support SAP

2.3.4. Le DCM doit fournir des services de gestion des cas à la demande du ou des Contacts client:

2.3.4.1. Assistance pouvant aller jusqu'à quatre (4) cas simultanés (« **Limite de capacité de traitement des cas** »)

2.3.4.2. Une fois engagé par le Client, le DCM fournira des services de gestion de cas uniquement pour les cas de Priorité 1 (P1) et de Priorité 2 (P2) pendant les heures de disponibilité du DCM définies (voir la Section 2.3.1 (a)). Lesdits services incluent l'examen périodique des cas, un suivi régulier et l'émission de mises à jour régulières, l'implication du DCM étant maintenue jusqu'à la résolution de la demande. Le DCM se réserve le droit de rediriger les demandes vers les canaux d'assistance SAP existants.

2.3.5. Le DCM doit fournir des services d'une capacité pouvant aller jusqu'à un demi-jour d'ouverture par semaine.

2.3.6. Les services fournis par le DCM pour les abonnements de Cloud privé sont uniquement disponibles pour les versions des Progiciels SAP compris dans la Maintenance de base ou la Maintenance étendue, ou couverts par des services comparables, tels que SAP S/4HANA Cloud Safekeeper ou SAP ERP, édition privée, option de transition.

2.3.7. Les services fournis par le DCM doivent uniquement couvrir les Services Cloud éligibles pour lesquels un Plan de réussite, niveau maximal, a été souscrit par le Client.

2.4. Conseils sur les produits et l'adoption

2.4.1. SAP doit mettre à disposition des Success Experts qui fournissent des conseils sur l'intégration, l'adoption et l'utilisation des produits, les meilleures pratiques et l'excellence opérationnelle.

2.4.2. SAP doit assurer des sessions menées par des experts, qui fournissent des recommandations basées sur les meilleures pratiques SAP ou les configurations recommandées.

2.5. Plateforme de suivi de la qualité et des performances

2.5.1. SAP donnera au Client l'accès à un reporting supplémentaire sur la qualité et les performances dans SAP Cloud ALM.

2.5.2. L'installation et la configuration de SAP Cloud ALM ainsi que la connexion aux sources de données pertinentes dans le Service SAP Cloud du Client relèvent de la responsabilité du Client et constituent une condition préalable à l'utilisation des services décrits dans la Section 2.5.

2.6. Services d'activation et d'optimisation

SAP doit fournir des Services d'activation et d'optimisation. Les Services d'activation et d'optimisation constituent des Services professionnels au sens des CG. Les conditions suivantes s'appliquent auxdits services:

(a) Seules les fonctionnalités incluses dans la liste des éléments approuvés par SAP pourront faire l'objet des Services d'activation et d'optimisation.

(b) La durée des services ne doit pas dépasser seize (16) heures. Toute utilisation simultanée est interdite.

(c) Les Services d'activation et d'optimisation sont limités à une (1) session active en toutes circonstances et s'appliquent uniquement aux services s'inscrivant dans le périmètre applicable du Client. L'utilisation simultanée ou parallèle à la session individuelle n'est pas autorisée.

2.6.2. La liste actualisée des services est publiée et disponible à l'adresse https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. La coordination des services doit être assurée par le Success Expert désigné.

3. LANGUE

3.1. SAP fournira toutes les informations uniquement en anglais.

4. EXCLUSIONS

4.1. Le présent Périmètre des Services exclut l'exécution et la gestion de l'implémentation; la gestion des tests; le contrôle des versions/modifications; la gestion des changements organisationnels et la formation. En outre, il exclut la responsabilité ou la gestion des implémentations ou des processus de gestion existants du Client.

5. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

5.1. Outre les responsabilités décrites dans la Section 4 de l'Annexe de support pour les Services Cloud, le Client devra également s'acquitter des obligations supplémentaires définies dans le présent document. Il s'agit de responsabilités complémentaires, qui ne limitent pas ni ne remplacent les obligations décrites dans le document référencé.

5.2. Le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec SAP.

6. SITE DES SERVICES

6.1. Les Services seront fournis à distance.

7. MODIFICATIONS DES SERVICES

7.1. Le périmètre des services proposés par SAP est susceptible d'être modifié par SAP à tout moment, moyennant un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours, pour refléter le développement continu des Services SAP Cloud et les avancées techniques.