Documento de Âmbito

Max Success Plan

Este Documento de Âmbito constitui parte do Contrato, apenas se o Formulário de Encomenda incluir o Max Success Plan para Serviços Cloud elegíveis. Os direitos descritos no presente Documento de Âmbito são exclusivamente aplicáveis ao Serviço Cloud para o qual o Max Success Plan foi adquirido. Estes direitos são fornecidos adicionalmente aos incluídos no Anexo de Suporte para Serviços Cloud, incorporado no Contrato.

1. DEFINIÇÕES

Todos os termos em maiúsculas aqui utilizados, mas não definidos de outro modo nos Termos e Condições Gerais da SAP para Serviços Cloud ("**TCG**"), terão o significado que lhes é atribuído no Contrato.

1.1. "**Horário de Expediente Local**" designa o horário entre as 08h00 e as 18h00, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados locais, de acordo com o fuso horário local aplicável ao endereço do Cliente.

1.2. "**Sessão**" designa o período de compromisso existente entre o Cliente e a SAP, em que o Cliente cria um pedido para assistência da SAP e a SAP disponibiliza a assistência que faz avançar o pedido. A Sessão não garante que um resultado ou resolução específicos sejam alcançados.

2. ÂMBITO

2.1. Success Expert

2.1.1. A SAP disponibilizará acesso a um Success Expert, que estará disponível durante o Horário de Expediente Local, para apoiar a adoção, por parte do Cliente, dos Serviços Cloud, fornecendo proativamente orientação e apoio de coordenação para os serviços descritos no presente documento. Além disso, o Success Expert poderá:

(a) Fornecer orientação sobre questões práticas não relevantes para o suporte técnico.

(b) Aconselhar sobre melhores práticas técnicas e funcionais.

(c) Fornecer orientação sobre as funcionalidades e funções do Serviço Cloud.

(d) Facilitar a coordenação e a entrega dos serviços descritos no presente documento.

2.2. Níveis de Resposta do Cliente

A SAP responderá a casos de suporte submetidos para soluções abrangidas pelo Max Success Plan, de acordo com os níveis de resposta abaixo definidos. As classificações de prioridade (P1, P2, P3, P4) são as definidas no Anexo de Suporte para Serviços Cloud. Os níveis de resposta que se seguem são aplicáveis além dos níveis de resposta padrão nos termos do Anexo de Suporte.

Os níveis de resposta constantes desta secção não são aplicáveis a produtos de terceiros disponibilizados pela SAP.

Prioridade	**Nível de Resposta**
P1	Resposta Inicial: no prazo de 15 minutos desde a apresentação do caso para Max Success Plan
P2	Resposta Inicial: no prazo de 2 horas desde a apresentação do caso para Max Success Plan. Objetivo da Ação de Correção: a SAP disponibilizará uma solução, uma solução alternativa ou um plano de ação para esses casos, no prazo de 3 dias úteis.
P3	Resposta Inicial: no prazo de 4 horas, no horário de expediente, desde a apresentação do caso para Max Success Plan.
P4	Resposta Inicial: no prazo de 1 dia útil desde a apresentação do caso para Max Success Plan.

2.3. Assistência à Gestão de Casos de Suporte

2.3.1. A SAP disponibilizará ao Cliente um Gestor Designado do Caso ("**DCM**") fluente em inglês. O DCM será atribuído o mais tardar seis (6) semanas após execução do Formulário de Encomenda. O DCM:

(a) Estará disponível remotamente durante oito (8) horas no Horário de Expediente Local.

(b) Será contactado, por meio de uma caixa postal designada para toda a comunicação relacionada com a gestão de casos, por um Contacto do Cliente designado (consultar 2.3.2.).

2.3.2. O Cliente poderá designar até três (3) contactos com habilitações orais em inglês ("**Contactos do Cliente**") e disponibilizará os detalhes de contacto (incluindo endereço de e-mail e número de telefone). Os serviços descritos na Secção 2.3.3 serão entregues em inglês e exclusivamente aos Contactos do Cliente atribuídos. Como preparação para a prestação dos serviços, os Contactos do Cliente e o DCM atribuído realizarão em conjunto uma (1) reunião de configuração remota inicial.

2.3.3. O DCM disponibilizará:

(a) Integração dos Contactos do Cliente

(b) Reuniões trimestrais de análise das tendências

(c) Aconselhamento sobre a adoção de canais de suporte e melhores práticas de suporte para a gestão de casos

(d) Ativação da utilização de recursos e ferramentas de suporte da SAP

2.3.4. O DCM prestará serviços de gestão de casos, mediante pedido dos Contactos do Cliente:

2.3.4.1. Suporte num total de quatro (4) casos simultâneos em qualquer momento ("**Limite de Capacidade de Casos**")

2.3.4.2. Assim que for envolvido pelo Cliente, o DCM prestará serviços de gestão de casos apenas para casos com a Prioridade 1 (P1) e a Prioridade 2 (P2), dentro do período de disponibilidade definido do DCM (consultar 2.3.1 (a).). Isto inclui a revisão periódica de casos, acompanhamentos regulares e a emissão de atualizações regulares, permanecendo envolvido até à resolução do caso. O DCM reserva-se o direito de redirecionar pedidos para os canais de suporte da SAP existentes.

2.3.5. O DCM prestará serviços com uma capacidade de até meio (0,5) dia útil por semana.

2.3.6. Os serviços do DCM para subscrições da cloud privada estão apenas disponíveis para releases/versões de produto do Software SAP em Manutenção Base ou Alargada, ou abrangidos por serviços comparáveis, tais como o SAP S/4HANA Cloud Safekeeper ou o SAP ERP, edição privada, opção de transição.

2.3.7. Os serviços prestados pelo DCM abrangerão apenas os Serviços Cloud elegíveis para os quais o Cliente tenha contratado um Max Success Plan.

2.4. Orientação sobre o Produto e a Adoção

2.4.1. A SAP disponibilizará acesso a Success Experts para disponibilizarem orientação a respeito de integração, adoção e utilização de produtos, melhores práticas e excelência operacional.

2.4.2. A SAP disponibilizará sessões orientadas por especialistas, que disponibilizam recomendações baseadas nas melhores práticas da SAP ou em configurações recomendadas.

2.5. Plataforma de monitorização da qualidade e do desempenho

2.5.1. A SAP disponibilizará ao Cliente acesso a relatórios adicionais sobre a qualidade e o desempenho, no SAP Cloud ALM.

2.5.2. A definição e configuração do SAP Cloud ALM e a ligação às origens de dados relevantes no Serviço SAP Cloud do Cliente são responsabilidade do Cliente e constituem um pré-requisito para a utilização dos serviços descritos na Secção 2.5.

2.6. Serviços de Ativação e Otimização

A SAP disponibilizará serviços de ativação e otimização. Os Serviços de Ativação e Otimização constituem Serviços Profissionais na acepção dos TCG. É aplicável o seguinte a estes serviços:

(a) Apenas as funcionalidades incluídas na grelha de elementos aprovados da SAP poderão qualificar-se para Serviços de Ativação e Otimização.

(b) A duração dos serviços não excederá dezasseis (16) horas. Não é permitida utilização simultânea.

(c) Os Serviços de Ativação e Otimização estão limitados a uma (1) sessão ativa em cada momento e são exclusivamente aplicáveis a serviços alinhados com o âmbito aplicável do Cliente. A utilização simultânea ou em paralelo além da sessão simultânea única não é permitida.

2.6.1. Uma lista atual dos serviços está publicada e disponível no link https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.2. A coordenação dos serviços será realizada pelo Success Expert atribuído.

3. IDIOMA

3.1. A SAP disponibilizará todas as informações apenas em inglês.

4. EXCLUSÕES

4.1. O presente Documento de Âmbito exclui a execução e gestão da implementação, teste e gestão de testes, controlo de versões/alterações, gestão de alterações organizacionais e formação. Exclui ainda a assunção de responsabilidade ou a gestão de implementações ou processos empresariais existentes do Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Além das responsabilidades descritas na Secção 4 do Anexo de Suporte para Serviços Cloud, o Cliente será igualmente responsável pelas obrigações adicionais definidas no presente documento. Tais responsabilidades são adicionais e não limitam ou substituem quaisquer obrigações descritas no referido documento.

5.2. Os Clientes cooperarão com a SAP em boa-fé.

6. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. Os Serviços serão prestados remotamente.

7. ALTERAÇÕES AOS SERVIÇOS

7.1. O âmbito dos serviços oferecidos pela SAP poderá ser alterado pela SAP, em qualquer momento, mediante aviso prévio, por escrito, de 90 dias, de modo a refletir o desenvolvimento continuado dos Serviços SAP Cloud e avanços técnicos.