Documento de Definição de Escopo do

Max Success Plan

Este Documento de Definição de Escopo integra o Contrato se o Formulário de Pedido listar o Max Success Plan como Serviço Cloud elegível. Os direitos descritos neste Documento de Definição de Escopo se aplicam somente ao Serviço Cloud para o qual o Max Success Plan foi adquirido. Esses direitos são fornecidos além do Cronograma de Suporte para os Serviços Cloud incorporados ao Contrato.

1. DEFINIÇÕES

Todos os termos com iniciais maiúsculas usados mas não definidos de outra forma nos Termos e Condições Gerais para os Serviços SAP Cloud ("**TCG**") terão o significado a eles atribuídos no Contrato.

1.1. "**Horário Comercial Local**" significa das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais, de acordo com o fuso horário aplicável ao endereço do Cliente.

1.2. "**Sessão**" significa o período de projeto entre o Cliente e a SAP, no qual o Cliente gera uma solicitação de assistência da SAP, e a SAP fornece assistência necessária para o andamento da solicitação. A Sessão não garante que um resultado ou resolução específicos sejam obtidos.

2. ESCOPO

2.1. Success Expert

2.1.1. A SAP fornecerá acesso a um Success Expert que estará disponível durante o Horário Comercial Local para apoiar o Cliente na adoção dos Serviços Cloud, fornecer orientação proativamente e prestar suporte de coordenação para os serviços aqui definidos. Além disso, o Success Expert pode:

(a) Dar orientações sobre questões práticas não relevantes para suporte técnico.

(b) Orientar sobre as melhores práticas técnicas e funcionais.

(c) Fornecer orientação sobre a funcionalidade e os recursos do Serviço Cloud.

(d) Facilitar a coordenação e a entrega dos serviços aqui descritos.

2.2. Níveis de Resposta ao Cliente

A SAP deve responder os casos de suporte enviados para as soluções abrangidas pelo Max Success Plan de acordo com os níveis de resposta definidos abaixo. Classificações de Prioridade (P1, P2, P3, P4), conforme definido no Cronograma de Suporte dos Serviços Cloud. Os níveis de resposta abaixo se aplicam adicionalmente aos níveis de resposta padrão previstos no Cronograma de Suporte.

Os níveis de resposta nesta cláusula não se aplicam a produtos de terceiros disponibilizados pela SAP.

Prioridade	**Nível de Resposta**
P1	Resposta Inicial: até 15 minutos após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan.
P2	Resposta Inicial: até 2 horas após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan. Meta da Ação de Correção: a SAP fornecerá uma resolução, uma solução alternativa ou um plano de ação para os casos em até 3 dias úteis.
P3	Resposta Inicial: até 4 horas em horário comercial após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan.
P4	Resposta Inicial: até 1 dia útil após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan.

2.3. Assistência no Gerenciamento de Casos de Suporte

2.3.1. A SAP deverá fornecer um Gerente de Caso Designado ("**DCM**") para o Cliente, fluente em inglês. O DCM será designado em até 6 (seis) semanas após a assinatura do Formulário de Pedido. O DCM deve:

(a) Estar disponível remotamente por 8 (oito) horas dentro do Horário Comercial Local.

(b) Para todas as comunicações relacionadas ao gerenciamento de casos, ser contatado por um contato de atendimento ao cliente designado, através de um endereço de e-mail específico (consulte 2.3.2).

2.3.2. O Cliente poderá designar até 3 (três) contatos qualificados que falem inglês ("**Contatos do Cliente**") e deverá fornecer os dados de contato, incluindo endereço de e-mail e número de telefone. Os serviços descritos na Cláusula 2.3.3 serão entregues em inglês e exclusivamente aos Contatos do Cliente. Como preparação para a prestação de serviços, os Contatos do Cliente e o DCM designado realizarão conjuntamente 1 (uma) reunião inicial de configuração remota.

2.3.3. O DCM deve fornecer:

(a) Integração dos Contatos do Cliente

(b) Reuniões trimestrais de análise de tendências

(c) Orientação sobre a adoção de canais de suporte e melhores práticas de suporte para gerenciamento de casos

(d) Ativação do uso de recursos e ferramentas de suporte da SAP

2.3.4. O DCM deve fornecer serviços de gerenciamento de casos sob demanda pelos Contatos do Cliente:

2.3.4.1. Suporte no total de até quatro (4) casos simultâneos em qualquer momento ("**Limite de Capacidade de Casos**")

2.3.4.2. Quando contatado pelo Cliente, o DCM fornecerá serviços de gerenciamento de casos apenas para casos de Prioridade 1 (P1) e Prioridade 2 (P2) dentro do tempo de disponibilidade definido pelo DCM (ver 2.3.1 (a).). Isso inclui revisão periódica dos casos e acompanhamentos e atualizações regulares, permanecendo envolvido até a resolução do caso. O DCM se reserva o direito de redirecionar as solicitações para os canais de suporte existentes da SAP.

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

2.3.6. Os serviços do DCM para subscrições de nuvem privada estão disponíveis somente para releases/versões de produto do Software Licenciado pela SAP na Manutenção Base (Mainstream Maintenance) ou na Manutenção Estendida (Extended Maintenance) ou cobertos por serviços similares, como SAP S/4HANA Cloud Safekeeper ou SAP ERP, edição privada, opção de transição.

2.3.7. Os serviços entregues pelo DCM só devem cobrir os Serviços Cloud elegíveis para os quais um Max Success Plan foi contratado pelo Cliente.

2.4. Orientação sobre Adoção e Produtos

2.4.1. A SAP dará acesso aos Success Experts para fornecer orientação sobre integração, adoção e uso do produto, melhores práticas e excelência operacional.

2.4.2. A SAP oferecerá sessões conduzidas por especialistas, com recomendações baseadas nas melhores práticas da SAP ou nas configurações recomendadas.

2.5. Plataforma de monitoramento de qualidade e desempenho

2.5.1. A SAP fornecerá ao Cliente acesso a relatórios adicionais de qualidade e desempenho no SAP Cloud ALM.

2.5.2. A instalação e configuração do SAP Cloud ALM e a conexão com fontes de dados relevantes no Serviço SAP Cloud do Cliente são responsabilidade do Cliente e pré-requisito para o uso dos serviços descritos na Cláusula 2.5.

2.6. Serviços de Ativação e Otimização

A SAP fornecerá serviços de Ativação e Otimização. Os Serviços de Ativação e Otimização constituem Serviços Profissionais na acepção dos TCG. Em relação a esses serviços, aplica-se o seguinte:

(a) Somente os recursos incluídos na lista de elementos aprovados pela SAP devem se qualificar para os Serviços de Ativação e Otimização.

(b) Os Serviços de Ativação e Otimização não podem exceder 16 (dezesseis) horas. A utilização simultânea não é permitida.

(c) Os Serviços de Ativação e Otimização são limitados a 1 (uma) sessão ativa a qualquer momento e é válido somente para os serviços alinhados ao escopo aplicável ao Cliente. Não será permitido o uso simultâneo ou paralelo além de uma única sessão simultânea.

2.6.2. Uma lista atual dos serviços foi publicada e pode ser encontrada em https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. A coordenação dos serviços deverá ser realizada por meio do Success Expert designado.

3. IDIOMA

3.1. A SAP fornecerá todas as informações somente em inglês.

4. EXCLUSÕES

4.1. Este Documento de Definição do Escopo exclui a execução e o gerenciamento de implementação, aplicação e gerenciamento de testes, controle de release/modificação, gerenciamento das modificações organizacionais e treinamento. Além disso, exclui assumir responsabilidade ou gerenciar as implementações ou os processos de negócio existentes do Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Além das responsabilidades definidas na Cláusula 4 do Cronograma de Suporte dos Serviços Cloud, o Cliente também será responsável pelas obrigações adicionais estabelecidas neste documento. Essas responsabilidades são suplementares, não limitando nem substituindo quaisquer obrigações descritas no documento referenciado.

5.2. Os Clientes deverão cooperar com a SAP de boa-fé.

6. LOCAL DO SERVIÇO

6.1. Os serviços devem ser entregues remotamente.

7. MODIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

7.1. O escopo dos serviços oferecidos pela SAP poderá ser modificado pela SAP a qualquer momento mediante notificação por escrito com 90 dias de antecedência para refletir os avanços técnicos e o desenvolvimento contínuo dos Serviços SAP Cloud.