Описание объема услуг

Максимальный план успеха

Настоящее Описание объема услуг является частью Соглашения, если в Договоре указан Максимальный план успеха для допустимых Облачных услуг. Права, описанные в настоящем Описании объема услуг, применяются исключительно к Облачной услуге, для которой был приобретен Максимальный план успеха. Данные права расширяют стандартный объем сервиса, установленный Общими условиями оказания услуг по сопровождению Облачных услуг, включенными в Соглашение.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, которые написаны с заглавной буквы, используются в настоящем документе, но не определены иным образом ни в Общих условиях и положениях SAP для Облачных услуг («**Общие условия и положения**»), имеют значения, установленные для них в Соглашении.

1.1. «**Местное рабочее время**» — время с 08:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников, в соответствии с местным временем, применимым к адресу Заказчика.

1.2. «**Сеанс**» — период взаимодействия между Заказчиком и SAP, в течение которого Заказчик запрашивает помощь у SAP, а SAP оказывает содействие, способствующее продвижению работ по данному запросу. Сеанс не гарантирует достижения конкретного результата или решения проблемы.

2. ОБЪЕМ

2.1. Эксперт по реализации Плана успеха

2.1.1. SAP предоставляет доступ к Эксперту по реализации Плана успеха, услуги которого доступны в Местное рабочее время, для оказания Заказчику поддержки в процессе освоения Облачной услуги (услуг), а также для упреждающего консультирования и координации услуг, указанных в настоящем документе. Кроме того, Эксперт по реализации Плана успеха, может:

(a) предоставлять разъяснения по практическим вопросам, не относящимся к компетенции технической поддержки;

(b) давать технические и функциональные советы, связанные с передовыми практическими методами;

(c) предоставлять рекомендации по функциям и возможностям Облачной услуги;

(d) содействовать координации и оказанию услуг, указанных в настоящем Описании объема.

2.2. Уровни реагирования для Заказчика

SAP реагирует на обращения в службу поддержки по решениям, на которые распространяется Максимальный план успеха, в соответствии с уровнями реагирования, указанными ниже. Классификация приоритетов (P1, P2, P3, P4) соответствует определениям, приведенным в Общих условиях оказания услуг по сопровождению. Приведенные ниже уровни реагирования действуют в дополнение к стандартным уровням реагирования согласно Общим условиям оказания услуг по сопровождению.

Уровни реагирования, указанные в данном разделе, не распространяются на продукты сторонних поставщиков, предоставляемые компанией SAP.

Приоритет	**Уровень реагирования**
P1	Первичное реагирование: в течение 15 минут с момента регистрации обращения в рамках Максимального плана успеха.
P2	Первичное реагирование: в течение 2 часов с момента регистрации обращения в рамках Максимального плана успеха. Целевой срок принятия корректирующих мер: SAP предоставляет решение проблемы, обходное решение либо план действий в течение 3 рабочих дней.

P3	Первичное реагирование: в течение 4 часов с момента регистрации обращения в рамках Максимального плана успеха.
P4	Первичное реагирование: в течение 1 рабочего дня с момента регистрации обращения в рамках Максимального плана успеха.

2.3. Содействие в управлении обращениями в службу сопровождения

2.3.1. SAP назначает англоговорящего Выделенного менеджера по работе с обращениями (далее — «**Менеджер DCM**») для взаимодействия с Заказчиком. Менеджер DCM назначается не позднее чем через 6 (шесть) недель после подписания Договора. Менеджер DCM обязан:

(a) быть доступен в дистанционном режиме в течение 8 (восьми) часов в Местное рабочее время;

(b) осуществлять взаимодействие по всем вопросам, связанным с управлением обращениями, через выделенный почтовый ящик от назначенного Контактного лица Заказчика (см. п. 2.3.2).

2.3.2. Заказчик может назначить до 3 (трех) квалифицированных англоговорящих контактных лиц (далее — «**Контактные лица Заказчика**») и обязан предоставить их контактные данные (включая адрес электронной почты и номер телефона). Услуги, описанные в п. 2.3.3, оказываются на английском языке и исключительно назначенным Контактным лицам Заказчика. В рамках подготовки к оказанию услуг Контактные лица Заказчика и назначенный менеджер DCM совместно проводят 1 (одну) первоначальную установочную встречу в дистанционном режиме.

2.3.3. Менеджер DCM обязан обеспечить:

(a) вводный инструктаж для Контактных лиц Заказчика;

(b) проведение ежеквартальных встреч по анализу тенденций;

(c) предоставление рекомендаций по освоению каналов сопровождения и применению передовых практик по управлению обращениями;

(d) обучение использованию ресурсов и инструментов сопровождения SAP.

2.3.4. Менеджер DCM оказывает услуги по управлению обращениями по запросу Контактных лиц Заказчика:

2.3.4.1. сопровождение в общей сложности до 4 (четырех) обращений, находящихся в работе одновременно в любой момент времени (далее — «**Лимит нагрузки по обращениям**»);

2.3.4.2. После привлечения Заказчиком Менеджер DCM оказывает услуги по управлению обращениями только в отношении обращений с Приоритетом 1 (P1) и Приоритетом 2 (P2) в рамках установленного времени доступности Менеджера DCM (см. п. 2.3.1 (a)). Данные услуги включают периодический обзор обращений, регулярный контроль исполнения и предоставление регулярных обновлений статуса до момента закрытия обращения. Менеджер DCM оставляет за собой право перенаправлять запросы в существующие каналы сопровождения SAP.

2.3.5. Услуги Менеджера DCM предоставляются в рамках лимита времени, не превышающего 0,5 (ноль целых пять десятых) рабочего дня в неделю.

2.3.6. В случае подписок на частное облако, услуги Менеджера DCM доступны только для выпусков/версий Программного обеспечения SAP, находящихся на этапе Основнооого или Расширенного сопровождения, либо на которые распространяется действие сопоставимых услуг, таких как SAP S/4HANA Cloud Safekeeper или SAP ERP, частный выпуск, опция для перехода.

2.3.7. Услуги, оказываемые Менеджером DCM, распространяются исключительно на те допустимые Облачные услуги, в отношении которых Заказчиком заключен Договор на Максимальный план успеха.

2.4. Рекомендации по продукту и его освоению

2.4.1. SAP обеспечивает доступ к Экспертам по реализации Плана успеха для предоставления рекомендаций по вопросам адаптации, освоения и использования продукта, применения передовых практик и обеспечения операционной эффективности.

2.4.2. SAP организует сеансы под руководством экспертов, которые предоставят рекомендации, основанные на передовых практиках SAP, или рекомендуемые конфигурации.

2.5. Платформа мониторинга качества и производительности

2.5.1. SAP предоставляет Заказчику доступ к дополнительным отчетам о качестве и производительности в рамках решения SAP Cloud ALM.

2.5.2. Установка и настройка SAP Cloud ALM, а также подключение к соответствующим источникам данных в рамках Облачных услуг SAP Заказчика являются обязательным условием для использования услуг, описанных в п. 2.5.

2.6. Услуги по активации и оптимизации

SAP обязуется оказывать Услуги по активации и оптимизации. Услугите за активиране и оптимизация представляват Професионални услуги по смисъла на Общите условия. В отношении данных услуг применяются следующие положения:

(a) Действие Услуг по активации и оптимизации распространяется только на функции, указанные в утвержденном SAP перечне элементов.

(b) Продолжительность оказания услуг не должна превышать 16 (шестнадцати) часов. Одновременное использование услуг не допускается.

(c) Единовременно может проводиться не более одного активного сеанса по активации и оптимизации, при этом данные услуги предоставляются исключительно в рамках соответствующего объема услуг Заказчика. Одновременное или параллельное использование услуг сверх одного текущего сеанса не допускается.

2.6.2. Актуальный перечень услуг опубликован и доступен по следующему адресу: https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. Оказание услуг координируется через назначенного Эксперта по реализации Плана успеха.

3. ЯЗЫК

3.1. SAP предоставляет всю информацию исключительно на английском языке.

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ

4.1. Настоящее Описание объема не включает выполнение работ по внедрению и управление ими; тестирование и управление тестированием; контроль выпусков/изменений; управление организационными изменениями и обучение. Кроме того, настоящий документ не предусматривает принятие на себя ответственности за существующие внедрения или бизнес-процессы Заказчика, а также управление ими.

5. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

5.1. В дополнение к обязанностям, изложенным в пункте 4 Общих условий оказания услуг по сопровождению Облачных услуг, Заказчик также несет ответственность за выполнение дополнительных обязательств, изложенных в настоящем документе. Данные обязанности являются дополнительными, не ограничивают и не заменяют собой никакие обязательства, описанные в указанном документе.

5.2. Заказчик обязуется добросовестно сотрудничать с SAP.

6. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Услуги оказываются дистанционно.

7. ИЗМЕНЕНИЯ УСЛУГИ

7.1. SAP вправе в любое время изменить объем предлагаемых услуг, направив Заказчику предварительное письменное уведомление за 90 (девяносто) дней, что обусловлено непрерывным развитием Облачных услуг SAP и техническим прогрессом.