Documento de Alcance

Max Success Plan

Este Documento de Alcance forma parte del Acuerdo solo si el Formulario de Pedido incluye el Max Success Plan para Servicios Cloud elegibles. Los derechos descritos en este Documento de Alcance se aplican exclusivamente al Servicio Cloud para el cual se ha adquirido el Max Success Plan. Estos derechos se proporcionan adicionalmente al Anexo de Soporte para los Servicios Cloud incluidos en el Acuerdo.

1. DEFINICIONES

Todos los términos en mayúsculas utilizados, pero no definidos de otro modo en los Términos y Condiciones Generales de SAP para Servicios Cloud ("**TCG**"), tendrán el significado que se les atribuye en el Acuerdo.

1.1. "**Horario Laboral Local**" se refiere al horario de 8 a. m. (08:00) a 6 p. m. (18:00), de lunes a viernes excepto los feriados locales, de acuerdo con la zona horaria local aplicable a la dirección del Cliente.

1.2. "**Sesión**" se refiere al período de interacción entre el Cliente y SAP, en el cual el Cliente presenta una solicitud de asistencia por parte de SAP y SAP proporciona la asistencia que deriva en la finalización de esta solicitud. La Sesión no garantiza que se logre un resultado o una resolución específicos.

2. ALCANCE

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP proporcionará un Success Expert que estará disponible durante el Horario Laboral Local para ayudar al Cliente en la adopción de los Servicios Cloud y proporcionar de forma proactiva orientación y asistencia de coordinación para los servicios especificados en el presente documento. Además, el Success Expert puede hacer lo siguiente:

(a) proporcionar orientación sobre preguntas prácticas que no sean relevantes para el soporte técnico;

(b) asesorar sobre las mejores prácticas técnicas y funcionales;

(c) brindar orientación sobre la funcionalidad y las características del Servicio Cloud;

(d) facilitar la coordinación y prestación de los servicios descritos en el presente documento.

2.2. Niveles de Respuesta del Cliente

SAP responderá a los casos de soporte enviados para soluciones que corresponden al Max Success Plan según los niveles de respuesta establecidos a continuación. Las clasificaciones de prioridad (P1, P2, P3 y P4) se definen en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud. Los niveles de respuesta que se describen a continuación se aplican además de los niveles de respuesta estándar en virtud del Anexo de Soporte.

Los niveles de respuesta que se describen en esta sección no se aplican a productos de terceros puestos a disposición por SAP.

Prioridad	**Nivel de Respuesta**
P1	Respuesta Inicial: en el transcurso de 15 minutos después de enviar el caso para el Max Success Plan.
P2	Respuesta Inicial: en el transcurso de 2 horas después de enviar el caso para el Max Success Plan. Objetivo de la Medida Correctiva: SAP proporcionará una resolución para los casos, ya sea una resolución o una alternativa, o un plan de acción en un plazo de 3 días laborales.
P3	Respuesta Inicial: en el transcurso de 4 horas laborales después de enviar el caso para el Max Success Plan.
P4	Respuesta Inicial: en el transcurso de 1 día laboral después de enviar el caso para el Max Success Plan.

2.3. Asistencia para la Gestión de Casos de Soporte

2.3.1. SAP pondrá a disposición del cliente un Gestor de Casos Designado ("GCD") de habla inglesa. El GCD se asignará en un plazo inferior a seis (6) semanas después de la ejecución del Formulario de Pedido. El GCD cumplirá con lo siguiente:

(a) estar disponible durante ocho (8) horas dentro del Horario Laboral Local;

(b) ser contactado a través de una casilla de correo designada para toda la comunicación relacionada con la gestión de casos por un Contacto del Cliente designado (véase 2.3.2.).

2.3.2. El Cliente puede designar hasta tres (3) contactos calificados de habla inglesa ("Contactos del Cliente") y brindará detalles de los contactos (incluida la dirección de correo electrónico y el número de teléfono). Los servicios descritos en la Sección 2.3.3 se prestarán en inglés y exclusivamente a los Contactos del Cliente asignados. Para preparar la prestación de servicios, los Contactos del Cliente y el GCD asignado deberán tener una (1) reunión inicial remota.

2.3.3. El GCD se encargará de lo siguiente:

(a) la incorporación del/de los Contacto(s) del Cliente;

(b) las reuniones trimestrales de análisis de tendencias;

(c) brindar asesoramiento sobre la adopción de canales de soporte y las mejores prácticas de soporte para la gestión de casos;

(d) habilitar el uso de recursos y herramientas de soporte de SAP.

2.3.4. El GCD prestará servicios de gestión de casos a pedido del/de los Contacto(s) del Cliente:

2.3.4.1. Soporte en un total de cuatro (4) casos simultáneos en cualquier momento ("**Límite de Capacidad de Casos**")

2.3.4.2. Una vez contactado por el cliente, el GCD prestará servicios de gestión de casos solo para los casos de Prioridad 1 (P1) y Prioridad 2 (P2) dentro del período de disponibilidad definido del GCD (véase 2.3.1 (a).). Esto incluye la revisión periódica de casos, el seguimiento habitual y la emisión de actualizaciones periódicas, y el GCD deberá permanecer involucrado en la gestión de casos hasta su resolución. El GCD se reserva el derecho de redirigir las solicitudes a los canales de soporte existentes de SAP.

2.3.5. El GCD prestará los servicios con una capacidad de hasta medio (0,5) día laboral por semana.

2.3.6. Los servicios del GCD para suscripciones en la nube privada solo están disponibles para los lanzamientos/versiones de Software de SAP con Mantenimiento Generalizado o Extendido o que estén cubiertos por servicios similares, como SAP S/4HANA Cloud Safekeeper o SAP ERP, versión privada, opción de transición.

2.3.7. Los servicios prestados por el GCD solo cubrirán esos Servicios Cloud elegibles para los cuales el Cliente ha contratado un Max Success Plan.

2.4. Orientación sobre Productos y Adopción

2.4.1. SAP proporcionará acceso a Success Experts para brindar orientación sobre el proceso de incorporación, adopción y uso de productos, las mejores prácticas y la excelencia operativa.

2.4.2. SAP brindará sesiones guiadas por expertos, que proporcionan recomendaciones basadas en las mejores prácticas o las configuraciones recomendadas de SAP.

2.5. Plataforma de Calidad y Supervisión de Rendimiento

2.5.1. SAP otorgará al Cliente acceso a informes adicionales relacionados con la calidad y el rendimiento en SAP Cloud ALM.

2.5.2. Las opciones y la configuración de SAP Cloud ALM y la conexión con fuentes de datos relevantes dentro del Servicio Cloud de SAP del Cliente son responsabilidad del Cliente y un requisito previo para el uso de los servicios descritos en la Sección 2.5.

2.6. Servicios de Activación y Optimización

SAP proporcionará Servicios de Activación y Optimización. Los Servicios de Activación y Optimización constituyen Servicios Profesionales en el sentido de los GTC. Los siguientes elementos se aplican a estos servicios:

(a) Solo las funciones incluidas en la lista de elementos aprobados de SAP calificarán para los Servicios de Activación y Optimización.

(b) La duración de los servicios no superará las dieciséis (16) horas. El uso simultáneo no está permitido.

(c) Los Servicios de Activación y Optimización se limitan a una (1) sesión activa en cualquier momento, que solo se aplica a los servicios que estén alineados con el alcance aplicable del Cliente. El uso simultáneo o en paralelo que supere la sesión simultánea única no está permitido.

2.6.2. Encontrará una lista de servicios actualizada en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. La coordinación de los servicios se realizará mediante el Success Expert asignado.

3. IDIOMA

3.1. SAP proporcionará toda la información solo en inglés.

4. EXCLUSIONES

4.1. Este Documento de Alcance excluye la ejecución y gestión de implementación, las pruebas y la gestión de pruebas, el control de cambios/lanzamientos, y la gestión de cambios organizativos y la capacitación. Asimismo, este excluye asumir la responsabilidad o la gestión de las implementaciones existentes o los procesos empresariales del Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

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

5.2. Los Clientes cooperarán con SAP de buena fe.

6. UBICACIÓN DE SERVICIO

6.1. Los servicios se prestarán en forma remota.

7. CAMBIOS EN LOS SERVICIOS

7.1. SAP puede modificar el alcance de los servicios que ofrece en cualquier momento mediante una notificación por escrito con 90 días de anticipación para reflejar el desarrollo continuo de los Servicios Cloud y los avances técnicos.