Périmètre des Services pour le Service de préparation de transformation pour SAP Business Suite

Le présent Périmètre des Services fait partie du Contrat conclu entre SAP et le Client.

1. DÉFINITIONS

1.1. Le terme « **Système de développement** » désigne un environnement non productif du système SAP dans lequel la configuration initiale et les activités de création sont effectuées.

1.2. **« Plug and Gain »** désigne l'approche accélérée visant à combiner les capacités de SAP Signavio Process Insights et Intelligence.

1.3. « **SAP Cloud ALM** » est une offre dédiée à la gestion du cycle de vie des applications.

1.4. « **SAP LeanIX** » est une application SaaS (Software-as-a-Service) qui permet de gérer et d'optimiser l'architecture d'entreprise.

1.5. « **SAP Signavio** » est une suite de solutions de transformation des processus qui comprend, améliore et transforme les processus de gestion.

1.6. Le terme « **Date de début des services** » désigne la date au plus tôt à laquelle le Client est autorisé à appeler le Service pour planifier avec SAP le début de la prestation des Services.

1.7. Le terme « **Services** » désigne le(s) service(s) devant être fourni(s) par SAP tel que décrit dans le présent Périmètre des Services.

1.8. Le terme « **Système de test** » désigne un environnement du système SAP utilisé pour configurer ou tester le contenu préalablement à son déplacement vers le Système de production.

2. PÉRIMÈTRE DES SERVICES

2.1. SAP fournira les Services décrits dans les présentes pour aider le Client dans la préparation de transformation du Service Cloud SAP Business Suite.

2.2. Les points suivants constituent le périmètre des Services et seront confirmés lors de la réunion de lancement.

Élément de périmètre	**Détails du périmètre**
Feuille de route de transformation personnalisée (au niveau du secteur d'activité/de la branche)	Examen des artefacts de remise Identification des droits de SAP Business Suite du Client et le périmètre de la solution Mise en correspondance avec les objectifs commerciaux du Client Plan de transformation au niveau du secteur d'activité/processus
Cadre de gouvernance pour l'adaptation à la configuration standard	Questionnaire d'évaluation de la maturité de la gouvernance SSB (Solution Standardization Board) Ateliers pour comprendre les objectifs de transformation du Client, la gouvernance des projets et la feuille de route, et mise en correspondance avec les meilleures pratiques SAP Best Practices personnalisées basées sur le contenu standard SAP, en fonction de la situation du Client
Cas d'utilisation de l'IA (processus de gestion)	Introduction à SAP Business AI, Joule et aux capacités de l'IA Démo d'un cas d'utilisation de l'IA sélectionné Activation du cas d'utilisation de l'IA sélectionné Aider à prioriser le cas d'utilisation de l'IA en fonction de la situation future du Client Annuler le service de configuration Joule
Cas d'utilisation de SAP Build	Introduction à SAP Build, accélérateurs et guides de meilleures pratiques Démo du produit Découverte de cas d'utilisation

	Activation d'un cas d'utilisation SAP Build préconstruit Séance de transfert
Cas d'utilisation de Business Transformation Management	Introduction à SAP Signavio, SAP LeanIX et SAP Cloud ALM Configurer SAP Signavio Process Modeler (à l'aide de SAP Best Practices) Configuration de SAP Signavio Plug and Gain Analyse des processus à l'aide de SAP Signavio Plug and Gain Intégration de SAP Cloud ALM à SAP Signavio Configuration de la feuille de route de la transformation dans SAP LeanIX (en adoptant 1 processus SAP Best Practices et en utilisant l'architecture informatique, l'architecture de gestion et les objectifs informatiques du Client) Démonstration des cas d'utilisation intégrés basés sur les données de démonstration du Client

* Pour les clients utilisant SAP Cloud ERP Private, option limitée (8019841), toutes les portées indiquées demeurent applicables, à l'exception de la feuille de route de transformation et de la configuration de la chaîne d'outils intégrée dans l'espace de travail du client.

2.3. Conditions et limitations du périmètre

Les conditions et limitations suivantes s'appliquent au périmètre des Services.

2.3.1. Limitations du périmètre fonctionnel

(a) Processus de bout en bout (pour une seule branche) : jusqu'à 1

(b) Scénarios d'IA : démonstration d'un scénario d'IA

(c) Activation de cas d'utilisation d'IA : limitée à un cas d'utilisation d'IA intégré

(d) Cas d'utilisation SAP Build : activation d'un cas d'utilisation préconfiguré dans le système de développement client (en fonction du respect des prérequis)

(e) Cas d'utilisation de Business Transformation Management : 1 analyse des processus de bout en bout à l'aide de l'approche Plug and Gain de SAP Signavio incluse

(f) Les éléments de périmètre SAP Best Practices sont fournis pour les pays pris en charge conformément à la version alors en vigueur du Service Cloud à la Date de déploiement. Une liste des versions nationales disponibles est accessible à l'adresse : https://www.sap.com/documents/2025/03/44219272-fd7e-0010-bca6-c68f7e60039b.html. Le Client peut également consulter la liste des pays pris en charge sur le SAP Help Portal avant la réunion de lancement.

(g) Langue du système : anglais uniquement

(h) Langue(s) pour toutes les données de gestion du système : anglais uniquement

2.3.2. Conditions du périmètre des Services

(a) Les Services sont fournis à distance et sur site. SAP se réserve le droit de déterminer si les Services ou une partie de ceux-ci sont fournis sur site ou à distance. SAP n'est pas tenue de fournir les Services sur un site spécifique du Client.

(b) La langue du projet est l'anglais et l'ensemble de la documentation relative aux Services sera fourni uniquement en anglais, sauf disposition contraire convenue dans la réunion de lancement.

(c) Toutes les réunions et sessions sont organisées sous forme d'appel téléphonique ou de réunion en ligne à l'aide d'applications standard telles que Zoom ou MS Teams.

(d) Un maximum de 10 sessions d'atelier seront dispensées au cours de la prestation des Services.

(e) Un maximum de 5 membres de l'équipe de projet du Client assisteront aux sessions d'atelier ainsi qu'à la réunion de lancement et à la session de clôture des Services.

(f) La réunion de lancement durera 2 heures au maximum.

(g) Les sessions d'atelier durent 8 heures chacune au maximum. Le calendrier concret sera confirmé lors de la réunion de lancement pendant la durée des Services, conformément à la Section « Calendrier ».

(h) La session de clôture des Services durera 2 heures au maximum.

2.4. Conditions préalables

Le Client doit respecter les conditions préalables ci-dessous avant le début des Services :

2.4.1. Le Client dispose d'un abonnement Cloud valide fourni pour la solution suivante :

(a) SAP Cloud ERP Privé (8019361) ou

(b) SAP Cloud ERP Privé, option limitée (8019841)

2.4.2. Le Client fournit un accès à l'infrastructure système multiniveau suivante : Système de développement, accès aux services de SAP Build avec accès administrateur et développeur

2.4.3. Les systèmes du Client sont entièrement configurés.

(a) Infrastructure système SAP S/4HANA avec configuration fonctionnelle et données disponibles pour les exemples d'activation

(b) Desktop distant avec SAP Build Process Automation. Desktop agent installé et accès à SAP S/4HANA et SAP Build Process Automation

(c) SAP BTP avec services liés à SAP Build activés

(d) Conditions préalables spécifiques aux cas d'utilisation, le cas échéant

2.4.4. Le Client fournit les informations suivantes :

(a) Liste de contrôle des activités d'avant-vente et des artefacts disponibles.

2.5. Exclusions du périmètre

Tout service non expressément répertorié dans le présent Périmètre des Services, notamment :

(a) l'analyse des processus de gestion existants;

(b) tout service d'implémentation tel que la configuration initiale, le déploiement, la configuration, la personnalisation et l'intégration des processus de gestion du Service Cloud;

(c) toute activité dans le Système de production du Client;

(d) les programmes ou le contenu pour migrer les données depuis les systèmes historiques;

(e) le nettoyage des données;

(f) les concepts de sécurité et rôles d'autorisation propres au Client. SAP utilisera le contenu d'autorisation standard fourni avec le Service Cloud;

(g) toute modification requise en raison des extensions et développements préexistants spécifiques au Client;

(h) toute modification requise en raison de la qualité ou de la valeur des données de base et transactionnelles du Client;

(i) les tests unitaires réalisés dans un environnement différent de celui où la configuration initiale a eu lieu;

(j) l'abonnement à des Services Cloud ou l'achat de Progiciels SAP;

(k) tout développement de code personnalisé, toute mise à jour ou montée de version des produits SAP;

(l) les services de formation, tels que la formation standard SAP sur les solutions SAP pour les membres de l'équipe de projet, la formation des utilisateurs ou la documentation destinée aux utilisateurs finaux.

3. APPROCHE ET RACI

Le Client assume la responsabilité globale du projet. SAP et le Client conviennent de la matrice des responsabilités suivante pour les activités principales.

(a) **Responsable (R) :** chargé de la réalisation des activités. Un plan de projet décidé conjointement peut définir des précisions supplémentaires au niveau de l'unité de travail.

(b) **Consulté (C) :** fournit des informations concernant la démarche à adopter pour effectuer l'activité et aide à son exécution.

(c) **Informé (I) :** reçoit les informations.

Activité	**SAP**	**Client**
Préparation des Services		
Réalisation de la réunion de lancement : présentation des Services, notamment du périmètre, des rôles et des responsabilités prédéfinis, des attentes et du calendrier	R	I
Planification des sessions d'atelier	R	C
Confirmation du respect des conditions préalables	C	R
Examen des documents fournis, le cas échéant	R	I
Réalisation des ateliers d'introduction sur des sujets clés	R	I
Configuration de la connectivité pour SAP Signavio Process Insights, Plug and Gain	R	C
Réalisation des Services		
Réalisation des sessions d'atelier, y compris la démonstration de solution	R	C
Élaboration de la feuille de route de transformation personnalisée	R	C
Évaluation de l'état actuel de la gouvernance SSB	R	C
Préparation/Création du processus de bout en bout identifiés	R	C
Démonstration du processus de bout en bout du client	R	C
Sessions de définition du périmètre pour l'activation des cas d'utilisation	R	C
Activation de Joule	R	C
Activation de cas d'utilisation de l'IA	R	C
Activation de cas d'utilisation de SAP Build	R	C
Analyse d'un seul processus de bout en bout par SAP Signavio	R	C
Finalisation des Services		
Présentation finale de la feuille de route de transformation personnalisée	R	I
Présentation finale concernant le rapport d'évaluation de la gouvernance SSB, recommandation et étapes suivantes	R	I
Révision et finalisation de la feuille de route et du plan d'exécution de SAP Business AI	R	I

Activité	SAP	Client
Résumez et présentez la feuille de route de SAP Build	R	I
Présentation des résultats d'une seule analyse des processus de bout en bout provenant de l'approche Plug and Gain	R	I
Présentation des fonctionnalités d'intégration de la chaîne d'outils SAP Signavio entre SAP Cloud ALM/SAP LeanIX	R	I
Tenue de la session de clôture des Services	R	C

4. CALENDRIER

4.1. Les Services sont fournis en une fois et leur durée estimée est de 2 mois consécutifs.

4.2. SAP se réserve le droit de ne pas démarrer les Services avant d'avoir constitué une équipe, ce qui peut nécessiter un délai pouvant aller jusqu'à 2 semaines.

4.3. Sauf indication contraire dans le Contrat, les dispositions suivantes s'appliquent : dans les 12 mois suivant la Date de début des services définie dans le contrat, les parties conviendront mutuellement du début de la prestation des Services au cours de la durée de l'abonnement au Service Cloud sous-jacent. Aucun escompte, remboursement ou crédit ne seront accordés si les Services ne sont pas appelés dans les 12 mois après la Date de début des services.

5. ORGANISATION

5.1. Équipe SAP

5.1.1. L'équipe de SAP est composée des rôles suivants :

(a) Responsable des services : interlocuteur pour les Services auprès du Client

(b) Consultant fonctionnel

(c) Consultant en technologie

5.1.2. SAP peut choisir d'affecter un seul Consultant à plusieurs rôles ou plusieurs Consultants à un seul rôle.

5.1.3. Les membres de l'équipe SAP travaillent généralement à temps partiel.

5.2. Équipe du Client

5.2.1. L'équipe du Client est composée des rôles clés suivants :

(a) Chef de projet : interlocuteur unique de SAP. Gère le projet du Client, y compris l'équipe du Client, le plan de projet, le statut du projet et le processus de prise de décision.

(b) Responsable métier : décideur. Assume la responsabilité de la solution qui répond aux besoins de l'entreprise. Responsable des processus de gestion et de l'approbation de la solution; assure la liaison entre les Services, le projet du Client et l'entreprise.

(c) Responsable fonctionnel : exécute la configuration et la modélisation SAP Signavio en collaboration avec les Consultants.

5.2.2. Si plusieurs ressources doivent être affectées à un seul rôle, le Client doit clairement identifier les responsabilités de chacune d'entre elles.

5.2.3. Le Client est tenu d'affecter du personnel aux rôles durant les périodes requises pour le projet ou recommandées par SAP.

5.3. Gouvernance

5.3.1. Les Services bénéficieront du parrainage de la direction générale du Client, qui sera régulièrement consultée et chargée de surveiller l'avancement du projet et habilitée à prendre les décisions pertinentes concernant les politiques.

5.3.2. Afin de garantir une communication efficace entre SAP et le Client, des réunions sur l'état d'avancement seront mises en place toutes les semaines, ou selon tout intervalle convenu par les parties, afin d'éclaircir les points et questions en suspens.

5.3.3. Dans la mesure requise, le Client et SAP collaboreront à l'établissement d'un modèle de gouvernance du projet et d'un forum de gouvernance de la solution au début de la prestation des Services, lesquels comprendront un processus de gestion des problèmes documenté visant à résoudre tous les problèmes qui se présentent lors des Services. Il résoudra la hiérarchisation desdits problèmes et constituera un moyen efficace de signaler et de résoudre les problèmes.

6. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

6.1. Le Client doit coopérer de bonne foi avec SAP afin qu'elle puisse livrer les Services. La non-exécution par le Client de ses responsabilités ou exigences énoncées dans le présent Contrat pourra entraîner un retard de la mise à disposition des Services ou une augmentation des redevances dues.

6.2. Outre les responsabilités du Client stipulées dans les conditions applicables, le Client devra s'acquitter, en particulier, des responsabilités suivantes :

6.2.1. Responsabilités du Client spécifiques aux Services

(a) Le Client doit fournir la charte du projet et les informations concernant la structure organisationnelle, la stratégie informatique et les modèles architecturaux.

(b) Le Client doit examiner et confirmer les recommandations concernant la gouvernance et l'adoption.

6.2.2. Responsabilités générales du Client

(a) Le Client est responsable de la gestion globale du projet du Client, notamment la réalisation, le processus, le périmètre, les coûts, les solutions cibles et les ressources du Client.

(b) Le Client doit affecter aux rôles répertoriés de l'équipe du Client des ressources disposant des compétences et connaissances requises et affecter toutes les ressources informatiques et commerciales nécessaires pour mener à bien les activités du Client.

(c) Le Client s'engage à déployer des efforts raisonnables pour réduire au minimum le changement de personnel pendant toute la durée des Services.

(d) Le Client s'engage à gérer les ressources tierces auxquelles il a recours et est tenu responsable de leurs actes et omissions.

(e) Le Client veille à fournir à SAP les noms et les coordonnées de ses ressources clés et des ressources tierces.

(f) Le Client est entièrement responsable de la gestion des changements organisationnels des différents services concernés.

(g) Le Client s'engage à respecter et produire les conditions préalables spécifiées nécessaires à l'exécution des Services.

(h) Le Client sera entièrement responsable de l'infrastructure technologique sur site ou hébergée par un tiers. Ladite infrastructure comprend notamment l'infrastructure SAP, l'administration du réseau et des systèmes, la sécurité, les activités de sauvegarde et de restauration périodiques, si nécessaire, et le matériel de serveurs et de stockage. Les systèmes requis seront disponibles pendant toute la durée des Services.

(i) Dans la mesure requise pour exécuter les Services, le Client doit autoriser l'utilisation d'ordinateurs portables et d'appareils mobiles SAP sur son réseau avec connexion au réseau SAP via les protocoles VPN (Virtual Private Network).

(j) Le Client s'engage à fournir des conseils techniques concernant tout système tiers auquel l'équipe SAP aura accès.

(k) Dans la mesure requise pour exécuter les Services, le Client doit dispenser les formations standard SAP pertinentes.

(l) Le Client est tenu de respecter les exigences gouvernementales et réglementaires applicables.

(m) Sur demande, le Client validera l'exécution des Services par écrit.

7. HYPOTHÈSES

7.1. Les Services sont fournis selon la version en cours du Service Cloud qui est généralement disponible au début de la prestation des Services. SAP fournit régulièrement des mises à jour générales du Service Cloud, disponibles généralement. Si une mise à jour est mise à disposition pendant l'exécution des Services, aucune planification ou configuration supplémentaire nécessaire à la prise en charge de la version mise à jour ne sera incluse dans les Services.

7.2. Sauf spécification contraire, les Services sont fournis pendant les heures d'ouverture normales, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés reconnus par SAP.

7.3. Les Services sont basés sur un périmètre et un modèle de livraison prédéfinis. Lors de l'exécution des Services, SAP :

(a) appliquera les sections concernées de la méthodologie d'implémentation standard SAP Activate pour l'implémentation de solutions SAP et la transition vers ces solutions;

(b) peut utiliser des accélérateurs de projet; et

(c) peut utiliser des progiciels et outils (les « **Outils** ») dont l'ensemble des droits d'auteur sont détenus par SAP ou SAP SE. Si les Outils sont copiés sur le système du Client, les Outils et toutes les copies autorisées associées doivent être supprimés à la fin des Services. C'est à l'entière discrétion de SAP que les Outils pourront être conservés sur le système à des fins de documentation; le Client n'est pas autorisé à les utiliser à d'autres fins. Les Outils sont fournis tels quels et demeurent en l'état sans aucune garantie. SAP n'assurera ni le support, ni l'extension des Outils en dehors de ce qui a été convenu pendant la durée des Services.

7.4. Le transfert de connaissances ne remplace pas le besoin de formation standard SAP sur les solutions SAP pouvant être disponibles moyennant des contrats SAP distincts.

7.5. Les calendriers estimés sont basés sur la disponibilité continue des systèmes (le cas échéant) ainsi que sur le respect, par le Client, de ses responsabilités et obligations concernant les conditions préalables définies dans les présentes.