Documento di ambito
Max Success Plan Enterprise

Il presente Documento di Ambito diventa parte integrante del Contratto quando il Modulo d'Ordine include Max Success Plan Enterprise per i Cloud Service Ammessi. Le dotazioni descritte nel presente Documento di Ambito valgono per tutti i Cloud Service Ammessi acquistati dal Cliente e attivi nel rispettivo periodo, purché tali Cloud Service siano compresi nell'Elenco dei Cloud Service Ammessi per Max Success Plan Enterprise. Detti entitlement si aggiungono a quanto previsto dall'Allegato del Supporto per Cloud Service incorporato nel Contratto.

1. DEFINIZIONI

Tutte le espressioni rese in maiuscolo utilizzate e non altrimenti definite nelle Condizioni Generali di Contratto SAP per Cloud Service (le "**CGC**") avranno il significato loro attribuito nel Contratto.

1.1. "**Orario d'Ufficio Locale**" designa la fascia oraria tra le 08:00 e le 18:00 dal lunedì al venerdì, escluse festività locali, nel fuso orario della sede del Cliente.

1.2. **"Sessione"** designa il periodo di ingaggio tra SAP e il Cliente durante il quale il Cliente sottopone a SAP una richiesta di assistenza e SAP eroga l'assistenza necessaria a dare seguito alla stessa. La Sessione non garantisce il raggiungimento di uno specifico esito o risoluzione.

"Elenco dei Cloud Service Ammessi" si riferisce all'elenco dei Cloud Service ammessi per il Piano Max Success, quale pubblicato e periodicamente aggiornato da SAP all'indirizzo https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2. AMBITO

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP metterà a disposizione un Success Expert Designato, raggiungibile in Orario d'Ufficio Locale, allo scopo di assistere il Cliente nell'adozione del Cloud Service, con orientamenti e supporto per il coordinamento dei servizi qui indicati. Inoltre, il Success Expert può:

(a) Fornire indicazioni su questioni procedurali, non legate al supporto tecnico.

(b) Fornire consulenza sulle best practice tecniche e funzionali.

(c) Fornire consulenza su funzionalità e caratteristiche del Cloud Service.

(d) Agevolare il coordinamento e la fornitura dei Servizi qui descritti.

2.2. Livelli di risposta al Cliente

SAP risponderà alle richieste di supporto inoltrate per i Cloud Service rientranti nel Max Success Plan Enterprise, secondo i livelli di risposta indicati di seguito. Le Classificazioni di Priorità (P1, P2, P3, P4) sono quelle definite nell'Allegato del Supporto per i Cloud Service. I livelli di risposta seguenti si applicano in aggiunta ai livelli di risposta standard previsti dal relativo Allegato del Supporto.

I livelli di risposta di cui alla presente clausola non si applicano ai prodotti di terzi messi a disposizione da SAP.

Priorità	**Livello di risposta**
P1	Risposta iniziale: entro 15 minuti dall'apertura del caso Max Success Plan Enterprise.
P2	Risposta iniziale: entro 2 ore dall'apertura del caso Max Success Plan Enterprise. Azione Correttiva Attesa: per tali casi, SAP fornirà una soluzione, un workaround o un piano di azione entro 3 giorni lavorativi.
P3	Risposta iniziale: entro 4 ore dall'apertura del caso Max Success Plan Enterprise.
P4	Risposta iniziale: entro 1 giorno lavorativo dall'apertura del caso Max Success Plan Enterprise.

2.3. Assistenza per la Gestione dei Casi di Supporto

2.3.1. SAP metterà a disposizione un Designated Case Manager (“**DCM**”) anglofono per i Cloud Service Ammessi facenti parte di Max Success Plan Enterprise. SAP assegnerà il DCM entro sei (6) mesi dalla stipula del Modulo d'Ordine.

2.3.2. Il DCM:

(a) Resterà a disposizione in remoto e potrà essere contattato per massimo otto (8) ore entro l'Orario d'Ufficio Locale.

(b) Si renderà reperibile al Referente designato dal Cliente, di cui al punto 2.3.3, tramite la casella di posta indicata per le comunicazioni concernenti la gestione dei casi.

2.3.3. Il Cliente può designare fino a un massimo di tre (3) referenti qualificati capaci di comunicare in inglese ("**Referenti del Cliente**”) e fornirà i rispettivi dati di contatto (incluso l'indirizzo e-mail e il numero di telefono). I servizi di cui alle Clausole 2.3.3 e 2.3.4 saranno forniti in lingua inglese ed esclusivamente ai Referenti designati dal Cliente. Come adempimento preparatorio alla fornitura dei Servizi, i Referenti del Cliente e il DCM assegnato parteciperanno, tutti insieme, a una (1) sessione iniziale di configurazione da remoto.

2.3.4. Il DCM fornirà:

(a) Onboarding dei Referenti del Cliente

(b) Riunioni trimestrali di analisi dell'andamento

(c) Consulenza sull'adozione dei canali di supporto e sulle best practice di supporto del Case Management.

(d) Abilitazione all'utilizzo delle risorse di supporto e dei tool SAP.

2.3.5. Il DCM fornirà i servizi di Gestione dei Casi di Supporto su richiesta dei Referenti del Cliente:

2.3.5.1. Supporto per un massimo quattro (4) casi simultanei in un dato momento (“**Limite di Capacità Casi**”)

2.3.5.2. Una volta ingaggiato dal Cliente, il DCM fornirà i servizi di Gestione dei Casi di Supporto entro i tempi di disponibilità DCM, di cui al punto 2.3.1(a), solo per i casi di Priorità 1 (P1) e Priorità 2 (P2). Essi comprendono il riesame periodico dei casi, follow-up regolari e aggiornamento periodici sullo stato, assicurando la continuità dell'intervento del DCM fino alla chiusura del caso. Il DCM si riserva il diritto di reindirizzare le richieste ai canali di supporto SAP esistenti.

2.3.6. I servizi DCM relativi a sottoscrizioni private cloud sono disponibili solo per le release/versioni di prodotto del Software SAP in Mainstream o Extended Maintenance o coperte da servizi analoghi, quali SAP S/4HANA Cloud Safekeeper o SAP ERP, private edition, transition option.

2.3.7. Il DCM fornirà servizi per una capacità di massimo mezzo (0,5) giorno lavorativo alla settimana.

2.3.8. I servizi forniti dal DCM riguardano unicamente i Cloud Service Ammessi attivi nel periodo e inclusi nell'elenco di Cloud Service Ammessi per Max Success Plan Enterprise.

2.4. Orientamento su Prodotto e Adozione

2.4.1. SAP darà accesso a Success Expert in grado di fornire orientamenti su onboarding, adozione ed utilizzo del prodotto, best practice ed eccellenza operativa.

2.4.2. SAP erogherà consulenza esperta, suggerendo utilizzi basati su best practice SAP o configurazioni consigliate.

2.5. Piattaforma di monitoraggio della qualità e delle prestazioni

2.5.1. SAP fornirà al Cliente accesso a reportistica integrativa su qualità e prestazioni in SAP Cloud ALM.

2.5.2. La configurazione e impostazione di SAP Cloud ALM e la definizione dei collegamenti alle relative sorgenti dati nel SAP Cloud Service del Cliente sono responsabilità di quest'ultimo ed essenziali per poter utilizzare i servizi descritti alla Clausola 2.5.

2.6. Servizi di attivazione e ottimizzazione

2.6.1. SAP fornirà servizi di attivazione e ottimizzazione. I servizi di attivazione e ottimizzazione costituiscono Servizi Professionali ai sensi delle CGC. Per tali servizi vale quanto segue:

(a) I servizi di attivazione e ottimizzazione riguardano solamente le funzioni incluse nella griglia di elementi approvati da SAP.

(b) Ogni servizio di attivazione e ottimizzazione non può superare le sedici (16) ore. L'utilizzo simultaneo entro un gruppo di soluzione, quale definito nell'Elenco dei Cloud Service Ammessi, non è permesso.

(c) I servizi di attivazione e ottimizzazione sono limitati a una (1) sessione attiva in un dato momento e valgono solo per i servizi allineati all'ambito applicabile del Cliente. Non sono ammessi utilizzi simultanei o paralleli oltre la singola sessione concorrente.

2.6.2. Un elenco aggiornato dei servizi è pubblicato e visionabile all'indirizzo https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. Il coordinamento dei servizi è competenza del Success Expert assegnato.

3. CLOUD SERVICE PERTINENTI

3.1. L'ambito dei servizi qui descritti riguarda esclusivamente i Cloud Service espressamente indicati e descritti nell'Elenco vigente dei Cloud Service Ammessi associato al Max Success Plan Enterprise.

4. LINGUA

4.1. SAP fornirà le informazioni solo in lingua inglese.

5. ESCLUSIONI

5.1. Il presente Documento di Ambito esclude l'esecuzione e la gestione dell'implementazione, il testing e la gestione dei test, il controllo di release o gestione modifiche, il change management organizzativo e la formazione. Esclude altresì l'assunzione di responsabilità o la gestione delle implementazioni o dei processi aziendali esistenti del Cliente.

6. OBBLIGAZIONI IN CAPO AL CLIENTE

6.1. Oltre alle responsabilità di cui alla Clausola 4 dell'Allegato del Supporto per Cloud Service, il Cliente si impegna ad adempiere alle ulteriori obbligazioni di cui nel presente documento. Tali responsabilità hanno carattere aggiuntivo e non limitano né sostituiscono gli obblighi previsti nel documento richiamato per riferimento.

6.2. I Clienti si impegnano a cooperare in buona fede con SAP.

7. SEDE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. I Servizi vengono forniti da remoto.

8. MODIFICHE AI SERVIZI

8.1. L'ambito dei servizi offerti da SAP può essere modificato da SAP in qualsiasi momento, osservando un preavviso scritto di 90 giorni, al fine di riflettere lo sviluppo continuativo dei Cloud Service SAP e relativo avanzamento tecnico.