Documento de Definição de Escopo do
Max Success Plan Enterprise

Este Documento de Definição de Escopo integra o Contrato se o Formulário de Pedido listar o Max Success Plan Enterprise como Serviço Cloud elegível. Os direitos descritos neste Documento de Definição de Escopo se aplicam a todos os Serviços Cloud elegíveis adquiridos pelo Cliente e ativos durante o prazo, desde que os Serviços Cloud estejam incluídos na Lista de Serviços Cloud Elegíveis para o Max Success Plan Enterprise. 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.

1.3. "**Lista de Serviços Cloud Elegíveis**" significa a lista de Serviços Cloud elegíveis para o Max Success Plan, conforme publicado pela SAP em https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html, e alterado periodicamente pela SAP.

2. ESCOPO

2.1. Success Expert

2.1.1. A SAP fornecerá acesso a um Success Expert designado que estará disponível durante o Horário Comercial Local para apoiar o Cliente na adoção dos Serviços Cloud aplicáveis, 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 relacionadas a 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 o Serviço Cloud abrangidas pelo Max Success Plan Enterprise 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 Enterprise.
P2	Resposta Inicial: até 2 horas após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan Enterprise. 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 Enterprise.
P4	Resposta Inicial: até 1 dia útil após o encaminhamento do caso para o Max Success Plan Enterprise.

2.3. Assistência no Gerenciamento de Casos de Suporte

2.3.1. A SAP fornecerá um Designated Case Manager ("**DCM**") fluente em inglês para os Serviços Cloud elegíveis cobertos pelo Max Success Plan Enterprise. A SAP designará o DCM em até 6 (seis) semanas após a assinatura do Formulário de Pedido.

2.3.2. O DCM deve:

(a) Estar disponível de forma remota para contato por até 8 (oito) horas dentro do Horário Comercial Local.

(b) Ser contatado por meio de uma caixa de correio designada para todas as comunicações relacionadas ao gerenciamento de casos, por um Contato do Cliente designado, conforme descrito na Cláusula 2.3.3.

2.3.3. 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 e 2.3.4 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.

2.3.4. 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

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

2.3.5.1. Suporte de até 4 casos simultâneos em qualquer momento ("**Limite de Capacidade de Casos**")

2.3.5.2. 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, descrito em 2.3.2(a). Isso inclui revisão periódica dos casos e acompanhamentos e atualizações regulares, bem como a manutenção do envolvimento do DCM até a resolução do caso. O DCM se reserva o direito de redirecionar as solicitações para os canais de suporte existentes da SAP.

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

2.3.8. Os serviços fornecidos pelo DCM abrangerão apenas os Serviços Cloud elegíveis ativos durante o prazo e incluídos na lista de Serviços Cloud Elegíveis para o Max Success Plan Enterprise.

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

2.6.1. 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) Cada serviço de ativação e otimização não pode exceder 16 (dezesseis) horas. O uso simultâneo não é permitido dentro de um grupo de soluções, conforme definido na Lista de Serviços Cloud Elegíveis.

(c) Os serviços de ativação e otimização são limitados a 1 (uma) sessão ativa a qualquer momento e são válidos 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. SERVIÇOS CLOUD APLICÁVEIS

3.1. O escopo dos serviços aqui descritos se aplica exclusivamente aos Serviços Cloud identificados e descritos na Lista de Serviços Cloud Elegíveis então vigente associada ao Max Success Plan Enterprise.

4. IDIOMA

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

5. EXCLUSÕES

5.1. 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.

6. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

6.1. 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.

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

7. LOCAL DO SERVIÇO

7.1. Os serviços devem ser entregues de forma remota.

8. MODIFICAÇÕES NOS SERVIÇOS:

8.1. 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.