Описание объема услуг
Программа Max Success Plan Enterprise

Настоящее Описание объема услуг является неотъемлемой частью Соглашения исключительно в том случае, если Договор предусматривает приобретение программы Max Success Plan Enterprise («Максимальный план успеха - уровень Enterprise») для соответствующих Облачных услуг. Права на получение услуг, предусмотренные настоящим Описанием объема услуг, распространяются на все соответствующие Облачные услуги, которые были приобретены Заказчиком и остаются активными в течение указанного срока, при условии, что такие Облачные службы включены в Список Облачных услуг, соответствующих условиям программы Max Success Plan Enterprise. Данные права предоставляются сверх условий, предусмотренных Общими условиями оказания услуг по сопровождению Облачных услуг, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, написанные с заглавной буквы, но не определенные в Общих условиях и положениях SAP по облачным услугам («**Общие условия и положения**»), употребляются в значениях, установленных для них в Соглашении.

1.1. «**Местное рабочее время**» — период с 08:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, за исключением государственных праздников, определяемый по часовому поясу адреса 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.

1.3. «**Список соответствующих Облачных услуг**» — перечень Облачных услуг, соответствующих условиям программы Max Success Plan, опубликованный компанией SAP по адресу: https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html, в который компания SAP может периодически вносить изменения.

2. ОБЪЕМ

2.1. Эксперт по реализации программы (Success Expert)

2.1.1. SAP предоставляет Эксперта по реализации программы, доступного в Местное рабочее время, для оказания Заказчику поддержки в процессе освоения соответствующих Облачных услуг, а также для упреждающего консультирования и координации оказания услуг, указанных в настоящем документе Кроме того, Эксперт по реализации программы может:

(a) предоставлять разъяснения по практическим вопросам применения, не связанным с технической поддержкой;

(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 Облачным услугам, на которые распространяется программа Max Success Plan Enterprise, 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 программы Max Success Plan Enterprise.
P2	Первичное реагирование: в течение 2 часов с момента регистрации обращения в рамках программы Max Success Plan Enterprise. 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 рабочих часов с момента регистрации обращения в рамках программы Max Success Plan Enterprise.
P4	Первичное реагирование: в течение 1 рабочего дня с момента регистрации обращения в рамках программы Max Success Plan Enterprise.

2.3. Содействие в управлении обращениями в службу поддержки

2.3.1. SAP предоставляет англоговорящего Назначенного менеджера по обращениям (далее — «**Менеджер DCM**») для соответствующих Облачных услуг, на которые распространяется программа Max Success Plan Enterprise. SAP назначает Менеджера DCM не позднее чем через 6 (шесть) недель после подписания Договора.

2.3.2. Менеджер DCM обязан:

(a) быть доступен в дистанционном режиме для связи до 8 (восьми) часов в Местное рабочее время;

(b) принимать обращения по вопросам управления кейсами через выделенный почтовый ящик от назначенного Контактного лица Заказчика, указанного в п. 2.3.3.

2.3.3. 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 и п. 2.3.4, 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.

2.3.4. Менеджер DCM обязан обеспечить:

(a) вводный инструктаж для Контактных лиц Заказчика;

(b) проведение ежеквартальных встреч по анализу тенденций;

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

(d) обучение использованию ресурсов и инструментов сопровождения SAP.

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

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

2.3.5.2. 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, указанного в п. 2.3.2(a). Данные услуги включают в себя периодический анализ обращений, регулярный контроль за ходом их рассмотрения, предоставление регулярных обновлений статуса, а также непосредственное участие Менеджера DCM до момента закрытия обращения. Менеджер DCM оставляет за собой право перенаправлять запросы в существующие каналы службы поддержки SAP.

2.3.6. В случае подписок на частное облако, услуги Менеджера DCM доступны только для выпусков/версий Программного обеспечения SAP, которые находятся на этапе Основного 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. Менеджер DCM оказывает услуги в объеме, не превышающем 0,5 (половину) рабочего дня в неделю.

2.3.8. Услуги, оказываемые Менеджером DCM, распространяются только на те соответствующие Облачные услуги, которые являются активными в течение срока действия и включены в Список соответствующих Облачных услуг для программы Max Success Plan Enterprise.

2.4. Консультирование по вопросам использования продукта и его освоения

2.4.1. SAP предоставляет доступ к Экспертам по реализации программы для получения 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

2.6.1. SAP предоставляет Услуги активации и оптимизации. Услуги активации и оптимизации являются Профессиональными услугами в значении Общих условий и положений. Для этих сервисов применяется следующее:

(a) право на получение услуг по активации и оптимизации распространяется только на те функциональные возможности, которые включены в утвержденный компанией SAP перечень элементов;

(b) продолжительность оказания каждой отдельной услуги по активации и оптимизации не превышает 16 (шестнадцать) часов. Одновременное использование услуг в рамках одной группы решений, определенной в Списке соответствующих Облачных 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 программы.

3. ПРИМЕНИМЫЕ ОБЛАЧНЫЕ УСЛУГИ

3.1. Объем услуг, указанных в настоящем документе, распространяется исключительно на те Облачные услуги, которые прямо определены и описаны в действующей на соответствующий момент времени редакции Списка соответствующих Облачных услуг для программы Max Success Plan Enterprise.

4. ЯЗЫК

4.1. SAP предоставляет всю информацию исключительно на английском языке.

5. ИСКЛЮЧЕНИЯ

5.1. 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.

6. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

6.1. 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.

6.2. Заказчик обязуется добросовестно сотрудничать с SAP.

7. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1. Услуги оказываются дистанционно.

8. ИЗМЕНЕНИЕ ОБЪЕМА УСЛУГ

8.1. 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.