Documento de Alcance
de Max Success Plan Enterprise

Este Documento de Alcance forma parte del Contrato solo si el Formulario de Pedido incluye Max Success Plan Enterprise para Servicios Cloud elegibles. Los derechos descritos en este Documento de Alcance se aplican a todos los Servicios Cloud elegibles adquiridos por el Cliente y activos durante dicho período de vigencia, siempre que dichos Servicios Cloud estén incluidos en la Lista de Servicios Cloud Elegibles para Max Success Plan Enterprise. 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.

1.3. "**Lista de Servicios Cloud Elegibles**" es la lista de Servicios Cloud elegibles para Max Success Plan, publicada por SAP en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html, con las modificaciones que SAP introduzca periódicamente.

2. ALCANCE

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP proporcionará un Success Expert designado que estará disponible durante el Horario Laboral Local para ayudar al Cliente en la adopción de los Servicios Cloud aplicables y para 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 estén relacionadas con 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 Servicios Cloud que corresponden a Max Success Plan Enterprise 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 Max Success Plan Enterprise.
P2	Respuesta Inicial: en el transcurso de 2 horas después de enviar el caso para Max Success Plan Enterprise. 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 Max Success Plan Enterprise.
P4	Respuesta Inicial: en el transcurso de 1 día laboral después de enviar el caso para Max Success Plan Enterprise.

2.3. Asistencia para la Gestión de Casos de Soporte

2.3.1. SAP proporcionará un Gestor de Casos Designado ("**GCD**") de habla inglesa para los Servicios Cloud elegibles que abarca Max Success Plan Enterprise. SAP deberá llevar a cabo la asignación del GCD dentro de las seis (6) semanas posteriores a la formalización del Formulario de Pedido.

2.3.2. El GCD cumplirá con lo siguiente:

(a) estar disponible de forma remota para ser contactado durante hasta ocho (8) horas dentro del Horario Laboral Local;

(b) ser contactado a través de una casilla de correo designada para todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de casos, por un Contacto del Cliente designado, tal y como se describe en la sección 2.3.3.

2.3.3. 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 y 2.3.4 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 para la configuración.

2.3.4. 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) habilitación del uso de recursos y herramientas de soporte de SAP.

2.3.5. El GCD prestará servicios de gestión de casos a pedido de los Contactos del Cliente:

2.3.5.1. Soporte en hasta 4 casos simultáneos en cualquier momento ("**Límite de Capacidad de Casos**")

2.3.5.2. 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 descrito en 2.3.2(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.

2.3.6. Los servicios del GCD para suscripciones en la nube privada solo están disponibles para las releases/versiones de Software de SAP con Mantenimiento Habitual o Ampliado o que estén cubiertos por servicios similares, como SAP S/4HANA Cloud Safekeeper o SAP ERP, edición privada, opción de transición.

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

2.3.8. Los servicios prestados por el GCD solo abarcarán aquellos Servicios Cloud elegibles que estén activos durante el período de vigencia y que estén incluidos en la lista de Servicios Cloud Elegibles para Max Success Plan Enterprise.

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

2.6.1. 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) Cada servicio de activación y optimización no superará las dieciséis (16) horas. No se permite el uso simultáneo dentro de un grupo de soluciones, tal como se define en la Lista de Servicios Cloud Elegibles.

(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. SERVICIOS CLOUD APLICABLES

3.1. El alcance de los servicios descritos en el presente se aplica exclusivamente a los Servicios Cloud que se identifican y describen explícitamente en la Lista de Servicios Cloud Elegibles entonces vigente asociada con Max Success Plan Enterprise.

4. IDIOMA

4.1. SAP proporcionará toda la información solo en inglés.

5. EXCLUSIONES

5.1. 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.

6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

6.1. 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.

6.2. Los Clientes cooperarán con SAP de buena fe.

7. UBICACIÓN DE SERVICIO

7.1. Los servicios se prestarán en forma remota.

8. MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS:

8.1. 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.