Documento de Alcance
Max Success Plan Enterprise

Este Documento de Alcance solo forma parte del Contrato si el Formulario de Pedido incluye Max Success Plan Enterprise para los 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 otorgan de manera adicional al Anexo de Soporte para los Servicios Cloud incluido en el Contrato.

1. DEFINICIONES

Todos los términos escritos con mayúscula inicial pero no definidos de otro modo en los Términos y Condiciones Generales de SAP ("**GTC**") tendrán los significados que se les atribuye en el Contrato.

1.1. "**Horario Laboral Local**" es de 8:00 h a 18:00 h, de lunes a viernes, excluyendo los festivos locales, de acuerdo con la zona horaria local aplicable a la dirección del Cliente.

1.2. **"Sesión"** es el período de interacción entre el Cliente y SAP, en el que el Cliente solicita asistencia a SAP y SAP proporciona dicha asistencia. La Sesión no garantiza el logro de un resultado o una resolución específica.

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. Experto en Éxito

2.1.1. SAP proporcionará un Experto en Éxito designado que estará disponible durante el Horario Laboral Local, para prestar soporte al Cliente durante la adopción de los Servicios Cloud aplicables y para proporcionar de manera proactiva asesoramiento y soporte de coordinación para los servicios especificados en el presente. Además, el Experto en Éxito puede:

(a) Proporcionar asesoramiento sobre preguntas prácticas no relacionadas con el soporte técnico.

(b) Asesorar sobre las mejores prácticas técnicas y funcionales.

(c) Proporcionar asesoramiento sobre la funcionalidad y las características del Servicio Cloud.

(d) Facilitar la coordinación y la prestación de los servicios descritos en el presente.

2.2. Niveles de Respuesta al Cliente

SAP responderá a los casos de soporte enviados para los Servicios Cloud cubiertos por Max Success Plan Enterprise de acuerdo con los niveles de respuesta que se especifican a continuación. Clasificaciones de prioridad (P1, P2, P3, P4) según se define en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud. Los siguientes niveles de respuesta se aplican de forma adicional a los niveles de respuesta estándar en virtud del Anexo de Soporte.

Los niveles de respuesta de esta sección no se aplican a los productos de terceros que SAP pone a su disposición.

Prioridad	**Nivel de respuesta**
P1	Respuesta Inicial: En un plazo de 15 minutos tras la presentación del caso para Max Success Plan Enterprise.
P2	Respuesta Inicial: En un plazo de 2 horas tras la presentación del caso para Max Success Plan Enterprise. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para dichos casos una resolución, una solución provisional o un plan de acción en un plazo de 3 días laborables

P3	Respuesta Inicial: En un plazo de 4 horas laborables tras la presentación del caso para Max Success Plan Enterprise.
P4	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 día laborable tras la presentación del caso para Max Success Plan Enterprise.

2.3. Asistencia para la Gestión de Casos de Soporte

2.3.1. SAP proporcionará un Responsable de la Gestión de Casos Designados ("**DCM**") que hable inglés para los Servicios Cloud elegibles cubiertos por Max Success Plan Enterprise. SAP deberá llevar a cabo la asignación del DCM dentro de las seis (6) semanas posteriores a la formalización del Formulario de Pedido.

2.3.2. El DCM deberá:

(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 un buzón designado para todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de casos, por parte de un Contacto del Cliente designado, tal y como se describe en la sección 2.3.3.

2.3.3. El Cliente puede designar hasta 3 contactos cualificados de habla inglesa ("**Contactos del Cliente**") y proporcionará los detalles del contacto (en concreto, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono). Los servicios descritos en las Secciones 2.3.3 y 2.3.4 se prestarán en inglés y exclusivamente a los Contactos del Cliente asignados. Como preparación para la prestación de los servicios, los Contactos del Cliente y el DCM asignado deberán llevar a cabo de forma conjunta una (1) reunión inicial a distancia para la configuración.

2.3.4. El DCM se encargará de:

(a) La incorporación de los Contactos del Cliente

(b) Las reuniones trimestrales de análisis de tendencias

(c) El asesoramiento sobre la adopción de canales de soporte y mejores prácticas de soporte para la gestión de casos

(d) La capacitación para el uso de los recursos y las herramientas de soporte de SAP

2.3.5. El DCM prestará los servicios de gestión de casos a petición de los Contactos del Cliente:

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

2.3.5.2. Una vez contratado por el Cliente, el DCM proporcionará servicios de gestión de casos solo para los casos de Prioridad 1 (P1) y Prioridad 2 (P2) dentro del horario de disponibilidad del DCM definido descrito en la sección 2.3.2(a). Esto incluye la revisión periódica de los casos, los seguimientos periódicos y el lanzamiento de actualizaciones periódicas, así como el compromiso del DCM hasta la resolución del caso. El DCM se reserva el derecho de redirigir las solicitudes a los canales de soporte de SAP existentes.

2.3.6. Los servicios del DCM para suscripciones a nubes privadas solo están disponibles para versiones/lanzamientos de productos del Software de SAP en Mantenimiento Habitual o Mantenimiento Ampliado, o cubiertos por servicios comparables, como SAP S/4HANA Cloud Safekeeper o SAP ERP, edición privada, opción de transición.

2.3.7. El DCM prestará servicios con una capacidad de hasta medio (0,5) día laborable por semana.

2.3.8. Los servicios prestados por el DCM solo cubrirán 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. Asesoramiento sobre productos y adopción

2.4.1. SAP proporcionará acceso a Expertos en Éxito para proporcionar orientación sobre contratación, adopción y uso de productos, mejores prácticas y excelencia operativa.

2.4.2. SAP ofrecerá sesiones guiadas por expertos para proporcionar recomendaciones basadas en las mejores prácticas de SAP o configuraciones recomendadas.

2.5. Plataforma de supervisión de la calidad y el rendimiento

2.5.1. SAP proporcionará al Cliente acceso a informes adicionales sobre calidad y rendimiento dentro de SAP Cloud ALM.

2.5.2. La instalación y la configuración de SAP Cloud ALM, así como 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 prestará servicios de activación y optimización. Los servicios de activación y optimización constituyen Servicios Profesionales en el sentido de los GTC. Para estos servicios se aplica lo siguiente:

(a) Solo las funciones incluidas en la lista de elementos aprobados por 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 un momento dado y se aplican solo a los servicios alineados con el alcance aplicable del Cliente. No se permite el uso simultáneo o paralelo más allá de la sesión simultánea individual.

2.6.2. La lista actual de servicios está publicada y disponible en https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. La coordinación de los servicios se realizará a través del Experto en Éxito 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 vigente asociada con Max Success Plan Enterprise.

4. IDIOMA

4.1. SAP proporcionará toda la información únicamente en inglés.

5. EXCLUSIONES

5.1. Este Documento de Alcance excluye la ejecución y la gestión de la implementación, la gestión de pruebas y las pruebas, el control de cambios/lanzamientos; la gestión de cambios organizativos y la formación. Además, excluye asumir la responsabilidad o gestionar las implementaciones o los procesos empresariales existentes del Cliente.

6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

6.1. Además de las responsabilidades especificadas en la Sección 4 del Anexo de Soporte para los Servicios Cloud, el Cliente también será responsable de las obligaciones adicionales especificadas en este documento. Estas responsabilidades son complementarias y no limitan ni sustituyen las obligaciones descritas en el documento de referencia.

6.2. Los Clientes deberán cooperar con SAP de buena fe.

7. UBICACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Los Servicios se prestan de forma remota.

8. MODIFICACIONES DEL SERVICIO:

8.1. SAP puede modificar el alcance de los servicios que ofrece en cualquier momento mediante un aviso por escrito con 90 días de antelación para reflejar el desarrollo continuo de los Servicios Cloud de SAP y los avances técnicos.