Scope-Dokument für

Max Success Plan

Dieses Scope-Dokument ist nur dann Bestandteil der Vereinbarung, wenn die Order Form den Max Success Plan für in Frage kommende Cloud Services umfasst. Die in diesem Scope-Dokument beschriebenen Ansprüche gelten ausschließlich für den Cloud Service, für den der Max Success Plan erworben wurde. Die genannten Ansprüche ergänzen das in der Vereinbarung enthaltene Support Schedule für Cloud Services.

1. DEFINITIONEN

Alle verwendeten Begriffe in Großbuchstaben, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für SAP Cloud Services („**AGB**“) nicht abweichend definiert werden, haben die ihnen in der Vereinbarung zugewiesene Bedeutung.

1.1. „**Lokale Geschäftszeiten**“ bedeutet montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (ausgenommen lokale Feiertage) gemäß der lokalen Zeitzone, die für die Adresse des Auftraggebers gilt.

1.2. „**Sitzung**“ bezeichnet den Zeitraum der Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggeber und SAP, für den der Auftraggeber Unterstützung von SAP anfordert und in dem SAP die zur Erfüllung dieser Anfrage erforderliche Unterstützung bereitstellt. Die Sitzung garantiert nicht, dass ein bestimmtes Ergebnis erreicht oder eine konkrete Lösung erzielt wird.

2. SCOPE

2.1. Success-Experte

2.1.1. SAP stellt während der Lokalen Geschäftszeiten einen Success-Experten zur Verfügung, der den Auftraggeber bei der Einführung von Cloud Services unterstützt sowie proaktiv Hilfestellung und Unterstützung bei der Koordinierung für die hierin beschriebenen Services leistet. Darüber hinaus leistet der Success-Experte Folgendes:

(a) Hilfestellung bei Fragen zur Vorgehensweise, die für den technischen Support nicht relevant sind

(b) Beratung zu technischen und funktionalen Best Practices

(c) Beratung zu Cloud-Service-Funktionen und -Features

(d) Unterstützung bei der Koordination und Bereitstellung der im vorliegenden Dokument beschriebenen Services

2.2. Reaktionsstufen bei vom Auftraggeber übermittelten Supportfällen

SAP reagiert auf eingereichte Supportfälle für Lösungen, die vom Max Success Plan abgedeckt sind, gemäß den unten aufgeführten Reaktionsstufen. Prioritätsklassifizierungen (P1, P2, P3, P4) entsprechen der Definition im Support Schedule für Cloud Services. Die unten aufgeführten Reaktionsstufen gelten zusätzlich zu den Standardreaktionsstufen im Rahmen des Support Schedule.

Die Reaktionsstufen in diesem Abschnitt gelten nicht für Produkte Dritter, die von SAP zur Verfügung gestellt werden.

Priorität	**Reaktionsstufe**
P1	Erstreaktion: beim Max Success Plan innerhalb von fünfzehn (15) Minuten ab Eingang des Supportfalls
P2	Erstreaktion: beim Max Success Plan innerhalb von zwei (2) Stunden ab Eingang des Supportfalls Ziel der Korrekturmaßnahme: SAP stellt bei einem Supportfall innerhalb von drei (3) Werktagen entweder eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan bereit.
P3	Erstreaktion: beim Max Success Plan innerhalb von vier (4) Stunden ab Eingang des Supportfalls

P4	Erstreaktion: beim Max Success Plan innerhalb von einem (1) Werktag ab Eingang des Supportfalls

2.3. Unterstützung bei der Supportfallbearbeitung

2.3.1. Der Ansprechpartner bekommt einen festen englischsprachigen Ansprechpartner (Designated Case Manager, „**DCM**“) von SAP. Die Zuweisung des DCM erfolgt spätestens sechs (6) Wochen nach Ausfertigung der Order Form. Der DCM ist

(a) bis zu acht (8) Stunden während der Lokalen Geschäftszeiten über eine Remote-Verbindung verfügbar,

(b) über ein für die gesamte Kommunikation im Zusammenhang mit der Fallbearbeitung vorgesehenes Postfach von einem benannten Ansprechpartner des Auftraggebers (siehe 2.3.2.) erreichbar.

2.3.2. Der Auftraggeber kann bis zu drei (3) qualifizierte englischsprachige Ansprechpartner („**Ansprechpartner des Auftraggebers**“) benennen und stellt die Kontaktinformationen (u. a. die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer) zur Verfügung. Die in Abschnitt 2.3.3 beschriebenen Services werden in englischer Sprache und ausschließlich in Zusammenarbeit mit den zugewiesenen Ansprechpartnern des Auftraggebers erbracht. In Vorbereitung der Erbringung der Services führen der bzw. die Ansprechpartner des Auftraggebers und der zugewiesene DCM ein (1) erstes Remote-Setup-Meeting durch.

2.3.3. Der DCM erbringt Folgendes:

(a) Onboarding für die Ansprechpartner des Auftraggebers

(b) vierteljährliches Meeting mit Trendanalysen

(c) Beratung bei der Nutzung der Supportkanäle und bei Best Practices für die Supportfallbearbeitung

(d) Einführung in die Nutzung der Ressourcen und Tools des SAP Support

2.3.4. Auf Anfrage durch den bzw. die Ansprechpartner des Auftraggebers erbringt der DCM folgende Services im Zusammenhang mit der Fallbearbeitung:

2.3.4.1. Support für insgesamt bis zu vier (4) gleichzeitige Fälle zu einem beliebigen Zeitpunkt („**Fallkapazitätsgrenze**“)

2.3.4.2. Nach Beauftragung durch den Auftraggeber erbringt der DCM während der festgelegten DCM-Verfügbarkeitszeit (siehe 2.3.1 (a)) ausschließlich Fallbearbeitungsservices für Fälle der Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2). Dazu gehören die periodische Prüfung der Fälle, die gelegentliche Nachbearbeitung und regelmäßige Lageberichte bis zur Lösung des Falls. Der DCM behält sich das Recht vor, Anfragen an bestehende Kanäle des SAP Support weiterzuleiten.

2.3.5. Der DCM erbringt Services mit einer Kapazität von bis zu einem halben (0,5) Arbeitstag pro Woche.

2.3.6. Die Services des DCM für Private-Cloud-Subskriptionen werden nur für Produktreleases/-versionen von SAP-Software im Rahmen der Mainstream oder Extended Maintenance oder vergleichbarer Services wie SAP S/4HANA Cloud Safekeeper oder SAP ERP, Private Edition, Übergangsoption erbracht.

2.3.7. Die Services des DCM decken nur in Frage kommende Cloud Services ab, für die der Auftraggeber einen Max Success Plan vereinbart hat.

2.4. Produkt- und Einführungsrichtlinien

2.4.1. SAP bietet Zugriff auf Success-Experten, die Hilfestellung in den Bereichen Onboarding, Produkteinführung und -nutzung, Best Practices und operative Exzellenz leisten.

2.4.2. SAP bietet Sitzungen unter der Leitung von Experten, die Empfehlungen auf der Grundlage von SAP Best Practices oder empfohlenen Konfigurationen geben.

2.5. Qualitäts- und Leistungsüberwachungsplattform

2.5.1. SAP gewährt dem Auftraggeber Zugriff auf zusätzliche Qualitäts- und Leistungsberichte in SAP Cloud ALM.

2.5.2. Die Einrichtung und Konfiguration von SAP Cloud ALM und die Anbindung an relevante Datenquellen innerhalb des SAP Cloud Service des Auftraggebers liegen in der Zuständigkeit des Auftraggebers und sind Voraussetzung für die Nutzung der in Abschnitt 2.5 beschriebenen Services.

2.6. Aktivierungs- und Optimierungsservices

SAP stellt Aktivierungs- und Optimierungsservices bereit. Bei den Activation and Optimization Services handelt es sich um Professional Services im Sinne der AGB. Für diese Services gilt:

(a) Für Aktivierungs- und Optimierungsservices kommen ausschließlich Features in Frage, die in der SAP-Liste der genehmigten Elemente benannt sind.

(b) Die Services werden für die Dauer von maximal sechzehn (16) Stunden erbracht. Die gleichzeitige Nutzung ist nicht zulässig.

(c) Die Aktivierungs- und Optimierungsservices sind auf jeweils eine (1) aktive Sitzung beschränkt und gelten nur für Services in dem mit dem Auftraggeber abgestimmt Scope. Eine gleichzeitige oder parallele Nutzung über die jeweilige Sitzung hinaus ist nicht zulässig.

2.6.2. Eine aktuelle Liste der Services ist veröffentlicht und abrufbar unter https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.6.3. Die Koordination der Services erfolgt über den zugewiesenen Success-Experten.

3. SPRACHE

3.1. SAP stellt alle Informationen ausschließlich in englischer Sprache bereit.

4. AUSSCHLÜSSE

4.1. In diesem Scope-Dokument nicht enthalten sind die Umsetzung und Leitung der Implementierung, Tests und Testmanagement, Release-/Änderungskontrolle sowie Verantwortlichkeiten für das Organisationsänderungsmanagement. Ferner ausgeschlossen sind die Übernahme der Verantwortung oder die Leitung der vorhandenen Implementierungen oder Geschäftsprozesse des Auftraggebers.

5. VERANTWORTLICHKEITEN DES AUFTRAGGEBERS

5.1. Zusätzlich zu den in Abschnitt 4 des Support Schedule für Cloud Services dargelegten Verantwortlichkeiten hat der Auftraggeber auch die in diesem Dokument dargelegten zusätzlichen Verpflichtungen. Diese Verpflichtungen sind ergänzend und begrenzen oder ersetzen keine der im referenzierten Dokument beschriebenen Verpflichtungen.

5.2. Der Auftraggeber arbeitet in gutem Glauben mit SAP zusammen.

6. ORT DER SERVICEBEREITSTELLUNG

6.1. Die Services werden remote bereitgestellt.

7. ÄNDERUNGEN AN SERVICES

7.1. Der Scope der von SAP angebotenen Services kann von SAP zu einem beliebigen Zeitpunkt mit schriftlicher Vorankündigung von 90 Tagen geändert werden, um der kontinuierlichen Weiterentwicklung von SAP Cloud Services und dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen.