Description des Services SAP

Services de support au développement pour SAP Innovative Business Solutions dans le Cloud

SAP offre des Services de support au développement pour SAP Innovative Business Solutions dans le Cloud (« Services de support au développement dans le Cloud ») pour les Fonctionnalités ayant été développées et fournies par SAP en vertu des Services de développement pour SAP Innovative Business Solutions dans le Cloud (« Services de développement dans le Cloud ») conformément à un Bon de commande.

Les termes commençant par une lettre majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document sont définis dans la Description des Services SAP pour les Services de développement pour SAP Innovative Business Solutions dans le Cloud et/ou dans les Conditions Générales respectives.

1 DEFINITIONS

1. Le terme **« Services de support de base »** désigne les services de support en vigueur pour les Services Cloud de base entre le Client et SAP et/ou entre le Client et le fournisseur des Services Cloud de base non SAP.
2. Le terme **« Point de communication Client »** désigne les employés du Client autorisés à demander des Services de support au développement dans le Cloud. Le Client désignera au moins deux et jusqu'à cinq interlocuteurs qualifiés parlant anglais qui sont autorisés à demander des Services de support au développement dans le Cloud ici visés et à les faire connaître en écrivant à SAP.

2 APPROCHE DU SERVICE

Il existe deux modèles de support pour les Services de support au développement dans le Cloud : « Full Edition » et « Large Enterprise ». Les Services de support au développement dans le Cloud Large Enterprise sont uniquement disponibles pour les clients disposant d'un contrat SAP Product Support for Large Enterprises existant pour leur environnement système SAP. Pour tous les autres clients, seuls les Services de support au développement dans le Cloud Full Edition sont disponibles.

La combinaison des Services Cloud de base sous-jacents et du modèle de support SAP du Client détermine le périmètre spécifique des Services de support au développement dans le Cloud fournis pour les Fonctionnalités conformément au tableau ci-dessous. Des informations supplémentaires concernant les services sont décrites à l'article 3.2.

Services Cloud de base	**Services Cloud de base SAP et/ou Services Cloud de base non SAP**		**SAP Commerce Cloud**	
Modèle de support pour les Services de support au développement dans le Cloud	**Full Edition**	**Large Enterprise**	**Full Edition**	**Large Enterprise**
Service				
Gestion des messages (voir description à l'article 3.2.1)	X	X	X	X
Service de résolution de conflits pour les Mises à jour des Services Cloud de base SAP (voir description à l'article 3.2.2)	X	X		
Service de résolution de conflits pour les Mises à jour des Services Cloud de base non SAP (voir description à l'article 3.2.3)	X	X		
Service de résolution de conflits pour les Mises à jour de SAP Commerce Cloud (voir description à l'article 3.2.4)			X	X
Amélioration de Fonctionnalités (voir description à l'article 3.2.5)	X	X	X	X

Gestion de la fourniture des Services de support au développement dans le Cloud (voir description à l'article 3.2.6)	X		X	

3 SERVICES DE SUPPORT AU DEVELOPPEMENT DANS LE CLOUD

3.1 Dispositions générales

3.1.1 Tous les Services de support au développement dans le Cloud seront fournis pour les Fonctionnalités uniquement. Tout autre Progiciel SAP, Services Cloud de base, Services Cloud SAP, Progiciel non SAP, Services Cloud non SAP et progiciel tiers obtenu sous licence et/ou sous abonnement par le Client sont explicitement exclus des Services de support au développement dans le Cloud fournis par SAP en vertu des présentes.

3.1.2 Les Services de support au développement dans le Cloud ne seront fournis que pour la version la plus récente des Fonctionnalités. Le Client doit veiller à ce que tous les Services de support au développement dans le Cloud (tels qu'un code correctif, des patchs, etc.) fournis par SAP en vertu des présentes soient appliqués aux Fonctionnalités dûment et en temps opportun.

3.1.3 Les Services de support au développement ici visés seront fournis dans l'Environnement Cloud non productif du Client dans lequel les Fonctionnalités ont été fournies au Client. S'il existe un motif valable, et dans le respect des autres conditions préalables des Services de support au développement dans le Cloud, le Client peut demander et SAP peut accepter de fournir des Services de support au développement dans le Cloud dans un Environnement Cloud non productif du Client autre que l'environnement susmentionné.

Si le Client fournit l'Environnement de développement et l'Environnement d'exécution Cloud, l'application des Services de support au développement dans le Cloud à l'Environnement Cloud de production du Client relève toujours de l'entière responsabilité du Client.

Si le Client fournit uniquement l'Environnement d'exécution Cloud, SAP appliquera Services de support au développement dans le Cloud à l'Environnement Cloud non productif du Client. Le Client peut demander et SAP peut accepter de fournir des Services de support au développement dans le Cloud dans un Environnement Cloud de production du Client.

3.1.4 Les Services de support au développement dans le Cloud sont fournis uniquement pendant l'Horaire local de bureaux tel que défini dans le Bon de commande respectif, et exclusivement via le Point de Communication Client.

3.2 Périmètre des Services de support au développement dans le Cloud

SAP offre les Services de support au développement dans le Cloud pour les Fonctionnalités livrées en vertu des Services de développement dans le Cloud :

3.2.1 Gestion des messages (« Gestion des messages »)

Lorsque le Client signale des dysfonctionnements, SAP aide le Client en fournissant des informations sur la manière de résoudre, éviter ou contourner lesdits dysfonctionnements. Le canal principal utilisé pour ladite aide est l'infrastructure de maintenance fournie par SAP. Le Client peut envoyer un message d'incident à tout moment. Les personnes impliquées dans le processus de résolution des messages d'incident peuvent accéder au statut du message d'incident à tout moment.

SAP s'engage à fournir les éléments suivants :

1. Gestion des messages d'incident pour les problèmes liés aux Fonctionnalités.
2. Correctifs ou corrections de code (par exemple; programme modifié ne reproduisant pas le dysfonctionnement mentionné), solutions de contournement ou plans d'action.

3.2.2 Service de résolution de conflits pour les Mises à jour des Services Cloud de base SAP

Si la cause profonde des dysfonctionnements des Fonctionnalités est liée aux mises à jour des Services Cloud de base SAP, SAP se penchera sur les conflits de compatibilité éventuels entre les Fonctionnalités et les mises à jour ultérieures des Services Cloud de base SAP, et fournira des options et/ou des solutions pour rectifier ou éviter les conflits de compatibilité éventuels.

3.2.3 Service de résolution de conflits pour les Mises à jour des Services Cloud de base non SAP

1. Si la cause profonde des dysfonctionnements des Fonctionnalités est liée aux mises à jour des Services Cloud de base non SAP, SAP se penchera sur les conflits de compatibilité éventuels entre les Fonctionnalités et les mises à jour ultérieures des Services Cloud de base non SAP. Si cela est techniquement possible, SAP s'engage à fournir une estimation des efforts nécessaires pour fournir des options et/ou des solutions pour rectifier ou éviter les conflits de compatibilité éventuels.

2. Dans l'éventualité où : (i) l'effort peut être couvert avec le nombre restant de jours d'Améliorations de Fonctionnalités dans le calendrier civil en cours, et (ii) le Client accepte d'utiliser les jours restants d'Amélioration de Fonctionnalités, SAP fournira des options et/ou des solutions pour rectifier ou éviter des conflits de compatibilité.

   Dans l'éventualité où : (i) l'effort dépasse le nombre restant de jours d'Améliorations de Fonctionnalités dans le calendrier civil en cours, et (ii) le Client demande à SAP de fournir un support pour les Fonctionnalités en cas de mises à jour des Services Cloud de base non SAP, et (iii) SAP accepte de fournir lesdits services, le Client et SAP devront signer un contrat supplémentaire.

3.2.4 Service de résolution de conflits pour les Mises à jour de SAP Commerce Cloud

1. Pour assurer une compatibilité continue entre les Fonctionnalités et SAP Commerce Cloud, le Client peut demander à SAP de : (i) de rechercher des conflits éventuels entre les Fonctionnalités et les mises à jour ultérieures de SAP Commerce Cloud, et (ii) de fournir des options et/ou des solutions pour rectifier ou éviter des conflits de compatibilité.

2. Pour demander ledit service de résolution de conflits, le Client doit informer SAP par écrit huit (8) semaines à l'avance.

3. Le Client est tenu de nommer un chef de projet parlant l'anglais en tant que point de contact unique pour SAP.

4. En préparation pour le service de résolution de conflits, le Client doit s'assurer que la mise à jour respective de SAP Commerce Cloud est appliquée à l'Environnement Cloud non productif sur lequel le service de résolution de conflits sera effectué.

5. Précision : il incombe au Client de mettre correctement à jour SAP Commerce Cloud.

3.2.5 Amélioration de Fonctionnalités (« Amélioration de Fonctionnalités »).

1. L'objectif du service Amélioration de Fonctionnalités est d'aider le Client bénéficiant des Services de support au développement dans le Cloud à traiter les améliorations des Fonctionnalités fournies par SAP dans le cadre des Services de développement dans le Cloud applicables. Le Client doit fournir à SAP un document regroupant les besoins dans lequel le besoin d'Amélioration de Fonctionnalités doit être clairement décrit. Dès réception de la demande, SAP commencera à analyser le besoin et informera le Client dans un délai raisonnable de la possibilité d'effectuer les Améliorations de Fonctionnalités, dans le respect des restrictions stipulées ci-dessous. Si les Améliorations de Fonctionnalités peuvent être effectuées, SAP fournira une proposition de solution incluant une estimation des efforts (ci-après désignée par le terme « Proposition de réalisation ») pour adapter les Fonctionnalités. Le Client doit informer SAP par écrit dans les dix (10) jours ouvrables de l'acceptation ou du refus de la Proposition de réalisation. Dès acceptation par le Client de la Proposition de réalisation, SAP effectuera l'Amélioration de Fonctionnalités. Une fois terminée, SAP en informera le Client et l'effort total consacré sera déduit du contingent tel qu'indiqué ci-dessous pour l'Amélioration des Fonctionnalités. Une Amélioration de Fonctionnalités est réputée acceptée une fois livrée.

2. Le Client est autorisé à commander un nombre de jours maximum pour les Améliorations de Fonctionnalités par année civile, tel qu'indiqué dans le Bon de commande applicable. Le nombre de jours maximum correspond à 10 % de la redevance annuelle du Service de support au développement dans le Cloud, et ne peut en aucun cas dépasser deux cent cinquante (250) jours. Le nombre total de jours doit être utilisé au cours d'une année civile donnée sans possibilité de reporter les services sur des années civiles différentes, antérieures ou postérieures, entre les différents Bons de commande pour les Services de support au développement dans le Cloud ou après expiration de la Durée (y compris toute Période de renouvellement) des Services de support au développement dans le Cloud. Les jours non utilisés ne peuvent donner lieu à des réclamations, et en particulier des demandes de remboursement, du côté du Client. Précision : si les Services de support au développement dans le Cloud commencent au cours d'une année civile, le nombre de jours d'Améliorations de Fonctionnalités sera calculé au prorata sur la base de l'année civile en cours.

3. SAP doit convenir avec le Client du délai nécessaire pour analyser une demande et présenter une Proposition de réalisation avant de commencer toute activité. La Proposition de réalisation comprendra un calendrier indicatif pour la livraison de l'Amélioration de Fonctionnalités, lequel tiendra compte de la

disponibilité des ressources et des engagements de livraison existants. Une fois que le Client aura accepté la Proposition de réalisation, SAP démarrera les activités et réalisera l'Amélioration de Fonctionnalités.

4. Le Client comprend les restrictions suivantes et convient que SAP peut rejeter une demande soumise par le Client si :

   (i) la demande n'est pas liée aux Fonctionnalités fournies ;

   (ii) sa mise en œuvre n'est pas possible en raison de limitations ou contraintes d'ordre technique ou autre ;

   (iii) le nombre de jours restants attribué aux Améliorations de Fonctionnalités pour l'année civile en cours a été atteint ;

   (iv) la capacité de livraison raisonnable de l'équipe de support interne de SAP a été atteinte pour la période restante dans l'année civile en cours.

5. Précision : pour les demandes soumises qui dépassent le périmètre des Améliorations de Fonctionnalités tel que défini dans les présentes, un contrat distinct peut être établi entre SAP et le Client.

3.2.6 Gestion de la fourniture des Services de support au développement dans le Cloud

SAP désignera un Responsable des Services de support au développement dans le Cloud (« Responsable de la livraison »). Le Responsable de la livraison s'acquittera des tâches suivantes :

1. Servir de point de contact unique pour le Client pour les aspects liés aux Services de support au développement dans le Cloud et planifier les activités des Services de support au développement dans le Cloud.
2. Configurer et gérer le composant de messages du Client et la/les file(s) d'attente de messages associée(s).
3. Gérer l'équipe de support interne de SAP affectée à la prestation des Services de support au développement dans le Cloud en vertu du Bon de commande.
4. Indiquer périodiquement l'état des éléments des Services de support au développement dans le Cloud (par exemple, rapport sur les messages d'incident du Client, statut des Services de support au développement dans le Cloud).
5. Évaluer l'impact de la stratégie d'implémentation future de la feuille de route du Client sur les Fonctionnalités développées en vertu des Services de développement dans le Cloud.
6. Définir avec le Client la méthode de gestion des messages qui ne peuvent pas être classés dans la catégorie des défauts en ce qui concerne les Fonctionnalités développées en vertu des Services de développement dans le Cloud applicables.

3.3 SAP Global Support Backbone

SAP Global Support Backbone est une base de connaissances SAP et site extranet SAP pour le transfert de connaissances, sur lequel SAP met à la disposition uniquement de ses clients et partenaires des informations sur le contenu et les services. SAP Global Support Backbone comprend également SAP Support Portal à la page https://support.sap.com.

4 CONDITIONS PREALABLES

4.1 Pour que des Services de support au développement puissent être fournis, il est nécessaire que des Services de support de base soient en vigueur pour les Services Cloud de base.

4.2 Pour bénéficier des Services de support au développement dans le Cloud décrits dans les présentes, le Client doit s'acquitter des obligations suivantes :

1. Être à jour du paiement de toutes les redevances conformément aux Services de support au développement dans le Cloud.
2. D'une manière générale, respecter les obligations des présentes et celles contenues dans le Bon de commande pour les Services de support au développement dans le Cloud, ainsi que les obligations des Services de support de base.
3. Veiller à ce que le Client dispose des droits de licence nécessaires, notamment les droits de licence tiers, pour que SAP puisse réaliser les Services de support au développement dans le Cloud.

4. Veiller à la disponibilité des Services Cloud de base et de tout service/outil supplémentaire requis pour fournir les Services de support au développement dans le Cloud aux Fonctionnalités.
5. Assurer la gestion des prestataires de services tiers du Client.
6. Fournir et gérer un accès à distance via une procédure technique standard définie par SAP et accorder à SAP toutes les autorisations nécessaires, notamment pour l'analyse des problèmes survenant dans le cadre de la gestion des messages. Ledit accès à distance doit être accordé sans aucune restriction quant à la nationalité des salariés de SAP traitant les messages ou au pays dans lequel ils se trouvent. Le Client reconnaît que l'absence de mise à disposition d'un accès complet pourrait entraîner des retards dans la gestion des messages et la mise à disposition de corrections, ou est susceptible d'empêcher SAP d'apporter au Client une aide efficace.
7. Tous les messages d'incident doivent être transmis à SAP via l'infrastructure de maintenance SAP alors en vigueur mise à la disposition du Client par SAP, en utilisant un composant de messages comme défini par SAP pour les Fonctionnalités applicables. Le Client sera informé du composant de messages par écrit lors de l'acceptation des Fonctionnalités. L'affectation d'un message d'incident concernant les Fonctionnalités à un mauvais composant de messages par le Client peut retarder l'intervention de SAP pour ledit message d'incident.
8. Les messages d'incident doivent être rédigés en anglais.
9. Dans le message d'incident, le Client doit décrire la manière dont le défaut se manifeste et, parfois, procéder à la démonstration dudit défaut. Le Client doit aider SAP à analyser le défaut et assister SAP dans la prestation des Services de support au développement dans le Cloud. Le Client doit affecter ses propres employés à de telles fins si nécessaire.
10. Indiquer un interlocuteur Client dédié pour SAP à des fins de clarifications concernant tout système et progiciel tiers et Services Cloud non SAP.
11. Le Client doit mettre à la disposition de SAP tous les documents concernant les altérations ou améliorations effectuées par ou pour le Client dans l'Environnement de développement et l'Environnement d'exécution Cloud, susceptibles de faciliter l'analyse du défaut. Le Client doit également conserver des archives actualisées et adéquates sur de telles altérations et extensions et permettre à SAP d'y accéder si nécessaire.
12. Les Services de support au développement dans le Cloud ne seront pas fournis pour des modifications et améliorations apportées par le Client. SAP ne fournira pas de Services de support au développement dans le Cloud pour des Fonctionnalités impactées par lesdites modifications.
13. Le Client s'engage à informer SAP dans un délai raisonnable de toute modification concernant l'Environnement de développement et l'Environnement d'exécution Cloud du Client ou concernant uniquement l'Environnement d'exécution Cloud, selon le cas, et de toute autre information relative à l'utilisation des Fonctionnalités.

5 DUREE ET RESILIATION

5.1 Les Services de support au développement dans le Cloud prennent effet à compter de l'acceptation finale des Fonctionnalités fournies en vertu des Services de développement dans le Cloud applicables et seront fournis jusqu'à la fin de l'année civile suivante (« Période initiale »). Après la Période initiale, les Services de support au développement dans le Cloud seront renouvelés par tacite reconduction au début de chaque année civile pour une période d'une année (chacune appelée « Période de renouvellement »).

5.2 Les Services de support au développement dans le Cloud s'appliquent toujours à l'ensemble des Fonctionnalités telles qu'elles ont été livrées par SAP en vertu des Services de développement dans le Cloud applicables. Le Client doit toujours bénéficier d'une couverture complète desdits Services de développement dans le Cloud par les Services de support au développement dans le Cloud (notamment, toutes les Fonctionnalités et toutes les livraisons partielles) ou résilier complètement les Services de support au développement dans le Cloud. La résiliation partielle n'est pas autorisée.

5.3 Les Services de support au développement dans le Cloud peuvent être résiliés par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis écrit de trois (3) mois avant la fin de la Période initiale et de chaque Période de renouvellement. Nonobstant ce qui précède, SAP peut notamment mettre fin aux Services de support au développement dans le Cloud via un préavis écrit d'un (1) mois en cas de non-paiement par le Client des redevances des Services de support au développement dans le Cloud dues dans le cadre du Bon de commande.

5.4 En cas de résiliation des Services de support au développement dans le Cloud et si le Client fournit uniquement l'Environnement d'exécution Cloud, il peut, à compter de la date d'entrée en vigueur de ladite résiliation, demander à SAP de mettre à disposition la version la plus récente du Code source.