

**SERVIÇOS SAP DE GESTÃO DE APLICAÇÕES
PARA SAP HANA ENTERPRISE CLOUD**

DOCUMENTAÇÃO DA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO

1. Definições.

Os termos em maiúsculas abaixo incluídos têm os significados indicados para os efeitos deste Suplemento. Os termos em maiúsculas utilizados neste Suplemento, mas não definidos aqui, terão o significado que lhes está atribuído no Formulário de Encomenda aplicável.

Serviços de Gestão de Aplicações (ou AMS ou Serviços AM)	A gestão de aplicações após a implementação, tal como descrito neste Suplemento, para um Ambiente AMS do Cliente. Os AMS são compostos pelos vários componentes de serviço abaixo enumerados. O Cliente recebe apenas os componentes de Serviços AM que adquiriu, tal como estipulado no Formulário de Encomenda aplicável.
Ambiente AMS	As aplicações e ambiente de computação e/ou processos relacionados que serão suportados através dos Serviços AM, tal como definido no Formulário de Encomenda aplicável.
Dashboard de Relatórios AMS	Um dashboard de relatórios online que fornece funcionalidades de relatório para todos os pedidos e serviços específicos de AMS, com uma visão específica do cliente.
Auditoria	Uma avaliação dos controlos internos de toda a estrutura de processos e do cumprimento dos requisitos de processo. É igualmente utilizada para comunicar novos requisitos legais, que poderiam originar a implementação ou a alteração de controlos, consoante necessário.
Dia Útil	Qualquer dia de segunda a sexta-feira (poderão ser especificadas exceções no Formulário de Encomenda aplicável), excetuando os feriados públicos praticados na localização do Cliente, tal como indicado no Formulário de Encomenda aplicável.
Horário de Expediente	O horário de expediente (das 08h00 às 18h00 hora local, podendo ser especificadas exceções no Formulário de Encomenda aplicável) na localização do Cliente nos Dias Úteis.
Pedido de Alteração	Quaisquer alterações no Serviço AM, tal como descritas num documento escrito assinado pelas partes e que faça referência ao Formulário de Encomenda aplicável.
Dados do Cliente	Quaisquer conteúdos, materiais, dados e informações que o Cliente ou respetivos Utilizadores Nomeados introduzem no Ambiente de Computação.

Processo de Gestão de Alterações	<p>Um processo que define o procedimento através do qual uma alteração do processo empresarial é autorizada, planeada ou implementada nos sistemas PRD do Cliente, dentro do Ambiente AMS.</p> <p>Todas as alterações no Ambiente AMS do Cliente, que não sejam originadas por um Incidente ou Problema, ou acordadas como uma Alteração Padrão, são consideradas um Pedido de Alteração. A Gestão de Alterações não só inclui o procedimento de implementação, mas também o processo holístico desde a necessidade até à implementação. As alterações são classificadas pelo seu potencial impacto no sistema produtivo (Alteração Regular e Alteração de Emergência). É exigido um determinado nível de aprovação, dependendo do impacto potencial.</p>
Operações Contínuas	<p>A categoria de Pedido "Operações Contínuas" destina-se a todos os Pedidos de Suporte que contenham algum tipo de suporte contínuo durante um período mais longo. Regra geral, trata-se de Pedidos de Suporte periódicos/recorrentes. Também podem ser utilizadas para registar suporte pró-ativo (exceto monitorização), com base no contrato do Cliente ou acordos separados, consultoria contínua ou pequenas tarefas de manutenção mediante pedido do Cliente, caso o Cliente não pretenda criar um Pedido de Suporte separado para cada tarefa. Os Pedidos de Operações Contínuas são processados em conformidade com o processo de Cumprimento de Pedidos.</p>
Incidente	<p>Uma interrupção não planeada de um processo empresarial dentro do Ambiente AMS. Os pedidos relativos a Incidentes são processados em conformidade com o Processo de Gestão de Incidentes.</p>
Processo de Gestão de Incidentes	<p>O procedimento utilizado para restaurar o processo empresarial. Um Incidente pode ser resolvido fornecendo uma solução alternativa ou descobrindo e eliminando a causa raiz (Problema). Assim que o Incidente estiver solucionado, poderá ser necessário descobrir a causa raiz (Problema) do Incidente. Se esta for identificada, deverá ser encontrada e apresentada ao Cliente uma abordagem sobre como impedir que o Problema volte a ocorrer.</p>
Tempo de Resposta Inicial	<p>O tempo decorrido entre a receção de um Pedido de Suporte (carimbo de data/hora do estado do Pedido de Suporte "aberto") e a primeira ação realizada por uma pessoa da SAP (carimbo de data/hora do estado do Pedido de Suporte "em processamento"), para responder a um Incidente ou processar um Pedido de Serviço ou de Alteração.</p>
Utilizador Principal	<p>Uma pessoa de contacto indicada pelo cliente, responsável por um processo empresarial especial e que conhece o software SAP. Um Utilizador Principal está autorizado a endereçar Pedidos à SAP e a conceder aprovações de acordo com a estrutura de controlo atual da Gestão de Processos AMS.</p>

Centro de Controlo de Operações Geridas	Um serviço disponibilizado ao abrigo da contratação de serviços SAP AMS, que controla, de modo pró-ativo, métricas predefinidas em ambientes SAP (e, opcionalmente, não SAP) produtivos. Disponibiliza processos e procedimentos pró-ativos e de remediação para eventos que têm impacto nos processos empresariais e nos utilizadores e utiliza os dados de monitorização para ajudar a mitigar e criar oportunidades para melhoria contínua.
Centro de Controlo de Operações	Uma entidade central de suporte IT que controla, de modo pró-ativo, métricas predefinidas em ambientes SAP (e, opcionalmente, não SAP) produtivos. Disponibiliza processos e procedimentos pró-ativos e de remediação para eventos ocorridos, antes de terem impacto nos processos empresariais, utilizadores ou no desempenho financeiro, e utiliza os dados de monitorização para fornecer informações contínuas sobre otimização e potencial para inovação.
Problema	Um Problema é a causa raiz subjacente de um Incidente. Um Problema pode originar vários Incidentes.
Suporte do Produto	O suporte fornecido pelo fabricante do produto de software (por exemplo, a SAP) devido a erros do produto de software.
Pedido	Uma pergunta ou uma tarefa endereçada ao AMS. Um Pedido pode ser classificado como Incidente, Pedido de Alteração ou Pedido de Serviço.
Pedido de Alteração ou PA	Um pedido e uma descrição para uma alteração desejada do processo empresarial dentro do Ambiente AMS. Os Pedidos de Alteração são processados em conformidade com o processo de Gestão de Alterações.
Processo de Cumprimento de Pedidos	Os Pedidos de Serviço são tratados utilizando o processo de Cumprimento de Pedidos, caso não correspondam aos pré-requisitos para quaisquer outros processos AMS predefinidos (Gestão de Eventos, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas ou Gestão de Alterações). Estes Pedidos de Serviço serão ainda separados numa das seguintes categorias: Alteração Padrão, Pedido de Operações Contínuas ou outro Pedido de Serviço.
SAP Support Portal	Como parte da Estrutura Principal de Suporte Global (incluída no SAP Enterprise Support), o SAP Service Marketplace é a base de dados de conhecimentos e extranet da SAP para a partilha de conhecimentos, onde a SAP disponibiliza conteúdos e serviços exclusivamente aos seus clientes e parceiros. Assim, o SAP Support Portal , localizado em https://support.sap.com/home.html , é o portal central da SAP para todos os pedidos de suporte baseados em aplicações, através da criação de Pedidos de Suporte.

Service Desk	<p>Uma função centralizada que constitui o único ponto de entrada para todos os Pedidos e Pedidos de Suporte AMS. O Service Desk trata dos Pedidos de Suporte em conformidade com o processo de Service Desk abaixo descrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aceitação/rejeição de Pedidos de Suporte (verificação de contrato, SLA, Utilizador Principal), • Monitorização de Pedidos de Suporte (consulte SLA), • Encaminhamento de Pedidos de Suporte para os consultores da <i>equipa central</i> AMS. <p>O processo de Service Desk descreve o fluxo de trabalho e as tarefas da função de Service Desk, incluindo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receção de pedidos/Pedidos de Suporte, • Criação de Pedidos de Suporte (recebidos por telefone), • Monitorização de Pedidos de Suporte • Encaminhamento de Pedidos de Suporte e • Relatórios.
Acordo de Nível de Serviço ou SLA	O Acordo de Nível de Serviço descreve a qualidade (por exemplo, Tempo de Resposta Inicial) e a quantidade (por exemplo, volume de suporte mensal em horas) dos serviços acordados entre o Cliente e a SAP para AMS.
Níveis de Serviço	O nível de serviço mínimo aceite pela SAP neste Suplemento ou no Formulário de Encomenda aplicável, incluindo Níveis de Prioridade e Tempos de Resposta Iniciais da SAP.
Pedido de Serviço	Um Pedido de Serviço é qualquer Pedido que não seja um Pedido de Alteração nem um Incidente. Os Pedidos de Serviço são processados em conformidade com o processo de Cumprimento de Pedidos.
Tempo de Serviço/Horas de Serviço	Tempos em que a SAP fornece ao Cliente os Serviços AM definidos, de acordo com o SLA definido.
Tempo de Resolução ou TR	<p>O período de tempo desde o momento em que o processamento do Pedido de Suporte é iniciado (carimbo de data/hora do estado do Pedido de Suporte "em processamento") até a primeira solução ser fornecida ao Cliente (carimbo de data/hora do estado do Pedido de Suporte "solução proposta ao cliente" (no caso de uma solução alternativa, pode ser definido manualmente)). O estado "Solução Proposta pela SAP" significa que a SAP forneceu uma ação de correção ou uma proposta de solução.</p> <p>O Tempo de Resolução não inclui o tempo em que o Pedido de Suporte é entregue ao Cliente (estado do Pedido de Suporte "ação do cliente") ou ao suporte de produtos da SAP (estado do Pedido de Suporte "enviado à SAP") para processamento.</p> <p>O SLA de Tempo de Resolução só é aplicável a Pedidos de Suporte da Gestão de Incidentes e se for especificado no Formulário de Encomenda para Serviços AM.</p>
Alteração Padrão	Alterações de baixo impacto predefinidas e previamente autorizadas. As Alterações Padrão são processadas em conformidade com o processo de Cumprimento de Pedidos. Consulte também Pedido de Serviço, Operações Contínuas

Pedido de Suporte	A documentação eletrónica de qualquer pedido de suporte endereçado pelo Cliente à SAP. A cada Pedido de Suporte é atribuído um número no momento em que é criado. O número do Pedido de Suporte será a única referência ao pedido do Cliente.
Solução Alternativa	Uma solução alternativa é uma solução temporária que tem por objetivo reduzir ou eliminar o impacto de um Incidente para o qual ainda não está disponível uma resolução completa

2. Serviços de Gestão de Aplicações. Os AMS são compostos pelos vários componentes de serviço abaixo enumerados e descritos. A SAP fornecerá ao Cliente apenas os componentes de serviço dos AMS que o Cliente adquiriu, tal como indicado no Formulário de Encomenda aplicável, celebrado entre a SAP e o Cliente. A prestação dos AMS por parte da SAP está sujeita ao cumprimento, por parte do Cliente, das respetivas responsabilidades, descritas na Matriz de Funções e Responsabilidades dos Serviços AM, incorporada no Contrato mediante o Formulário de Encomenda aplicável.

- **Gestão de Incidentes** designa a aceitação de Pedidos de Suporte de Utilizadores Principais, de acordo com os SLAs definidos, a análise e resolução de Incidentes, de acordo com o âmbito definido das aplicações às quais os AMS são aplicáveis e com os SLAs acordados, recomendações sobre a otimização de aplicações e sistemas, documentação baseada nos pedidos de suporte e, quando necessário, solicitação do envolvimento do Suporte de Produtos.
- **Gestão de Problemas** designa a aceitação de Pedidos de Suporte de Utilizadores Principais, de acordo com os SLAs definidos, o diagnóstico de incidências (Root Cause Analysis) e resolução de problemas, de acordo com o âmbito definido das aplicações às quais os AMS são aplicáveis e com os SLAs acordados, recomendações sobre a otimização de aplicações e sistemas, documentação baseada nos pedidos de suporte e, quando necessário, solicitação do envolvimento do Suporte de Produtos.
- **Gestão de Alterações** designa a aceitação de Pedidos de Suporte de Utilizadores Principais, de acordo com os SLAs definidos, análise de Pedidos de Alteração, de acordo com o âmbito definido das aplicações às quais os AMS são aplicáveis e com os SLAs acordados, definição do âmbito, validação comercial e criação de Pedidos de Alteração, com colaboração entre os Gestores de Contratação de Serviços da SAP e do Cliente, ambos definidos na secção 3, abaixo incluída; planeamento e implementação de Pedidos de Alteração, de acordo com o âmbito definido das aplicações às quais os AMS são aplicáveis e com os SLAs acordados, após a aprovação do Cliente, quer como parte dos serviços descritos durante a Fase de Operações ou como um Pedido de Alteração ao Formulário de Encomenda; documentação baseada nos Pedidos de Suporte e, quando necessário, solicitação do envolvimento do Suporte de Produtos.
- **Cumprimento de Pedidos** designa a aceitação de Pedidos de Suporte de Utilizadores Principais, de acordo com os SLAs definidos, implementação de Pedido de Serviço, pedido de Operações Contínuas e Alteração Padrão acordada, de acordo com o âmbito definido de aplicações às quais os AMS são aplicáveis e com os SLAs acordados, documentação baseada nos Pedidos de Suporte.
- **Gestão de Eventos** designa atividades de monitorização, tal como especificado no conceito de monitorização e criação de Pedidos de Suporte a Incidentes para problemas identificados; monitorização de alertas, categorização de alertas de acordo com a criticidade e criação de Pedidos de Suporte a Incidentes para alertas críticos, realização de ações de correção mediante o processamento de Pedidos de Suporte a Incidentes, ajuste pró-ativo para o parâmetro relevante para evitar outros problemas, documentação baseada nos Pedidos de Suporte e, quando necessário, solicitação do envolvimento do Suporte de Produtos.
- **Serviços Pró-ativos para Aplicações SAP** designa que, para que a SAP realize, de forma pró-ativa, serviços recorrentes, o Cliente e a SAP acordarão um plano de serviços predefinido,

que define as tarefas, os esforços e a frequência da execução. A SAP executará o plano de serviços acordado específico do Cliente, sem que o Cliente tenha de executar qualquer outra ação, seja por meio de um Pedido de Serviço ou por qualquer outra forma. Os serviços pró-ativos serão documentados num Pedido de Suporte, sendo tornados transparentes por meio do relatório de serviços. A extensão e o ajuste dos serviços pró-ativos precisam de aprovação, podendo exigir um pedido de alteração comercial.

- **Manutenção Pró-ativa da Solução** designa a gestão do plano de serviços para a manutenção da solução do cliente. Isto inclui: gestão e execução como implementação de Estruturas de SAP Support Packages (SPS) (gestão da implementação de SPS, criação de um plano central baseado em contribuições das partes envolvidas, implementação técnica de SAP SPS (não fornecidos quando já abrangidos pela oferta SAP Cloud subjacente), validação relativa a aplicações e ajustes para as aplicações abrangidas pelo âmbito), avaliação pró-ativa de Notas de Segurança SAP e de Notas de Alterações Jurídicas SAP disponíveis, proposta de âmbito relevante para aplicações específicas do cliente e implementação alinhada com requisitos específicos de cliente
- **Gestão e Execução de Testes** designa a gestão do plano de serviços de teste em operações e a execução de ajustes, numa base regular. Isto inclui: criação de uma biblioteca de casos de teste para cenários de teste acordados, ativação da automação de teste elaborando scripts para casos de teste, execução de scripts de teste de regressão e de cenários de teste manuais (o prazo para a execução da biblioteca completa e reduzida é de 2 semanas, quando não acordado em contrário), manutenção pró-ativa de cenários e scripts de teste para a solução do cliente abrangida pelo âmbito, incluindo a realização de ações de correção para defeitos do caso de teste e a documentação de registos de alterações em Pedidos de Suporte a Incidentes, registo em log de defeitos e acionamento de ações de correção para resultados de teste, através da criação de Pedidos de Suporte a Incidentes para a área funcional aplicável, elaboração de relatórios sobre a evolução do teste durante a execução
- **Gestão de Implementação e Lançamento** designa a gestão do plano de serviços de implementação e lançamento em operações e a execução de reajustes numa base regular. Isto inclui: definição de categorias de lançamento, categorias de alteração e prioridades, disponibilização do calendário de lançamentos principais e secundários do cliente, planeamento de atividades de renovação para estruturas bipolares (estruturas de manutenção e programação), gestão de ciclos de lançamento, suporte da gestão da contratação de serviços e coordenação de atividades de lançamento, suporte da Gestão do Portfólio de Projetos (lançamentos principais) e da Gestão de Pedidos de Alteração (lançamentos secundários)
- **Centro de Controlo de Operações Geridas** O procedimento utilizado para a disponibilização e execução do Centro de Controlo de Operações subcontratado. Isto inclui: criação de procedimentos relativos a incidentes críticos em colaboração com os processos empresariais e de IT do cliente, monitorização pró-ativa de métricas de monitorização predefinidas, monitorização de alertas e exceções, execução de análises para limites violados (eventos), execução de atividades de remediação documentadas para ajudar a mitigar o impacto empresarial ou nas operações, acionamento sob pedido do processo de resolução para incidentes críticos em nome do cliente e manutenção do ambiente de monitorização e das capacidades do dashboard
- **Operações de Segurança** designa a gestão da segurança em operações para o âmbito contratualmente acordado. Isto poderia incluir: Planeamento e Estratégia de Segurança (Serviço Consultivo de Segurança, Planeamento e Estratégia de Segurança (gestão da eficácia do plano de serviços de segurança em operações e reajuste numa base regular), Relatórios de Segurança (Verificação da Separação de Funções,

Orientação antes e após Auditoria), Operação de Segurança (Avaliação de Riscos de Segurança, Monitorização de Segurança), Segurança para Operação e Manutenção de Aplicações (Autorização de Suporte externo, Segurança RFC, Autenticação Kerberos para SAP GUI, Secure Network Communication, Atualização de Autorizações, Gestão de Utilizadores e Funções)

- **Melhoria Contínua** designa que, para que a SAP preste, de forma pró-ativa, serviços de melhoria contínua, o Cliente e a SAP acordarão um plano de serviços predefinido, que define as tarefas, os esforços e a frequência da execução. A SAP executará o plano de serviços acordado específico do cliente, sem que o Cliente tenha de executar qualquer outra ação, seja por meio de um Pedido de Serviço ou por qualquer outra forma. Os serviços de melhoria contínua serão documentados num Pedido de Suporte, sendo tornados transparentes por meio do relatório de serviços. A extensão e o ajuste do âmbito da melhoria contínua precisam de aprovação, podendo exigir pedidos de alteração comercial.
 - **Melhoria das Operações de IT** O procedimento utilizado para a gestão da eficácia do plano de serviços de melhoria das operações e reajuste numa base regular. Isto inclui a análise do estado de maturidade atual e desejado do Cliente relativamente às operações, Gestão do Ciclo de Vida das Aplicações, Gestão de Serviços de IT e outras potenciais áreas de interesse específicas, conforme mutuamente acordado, o acionamento da implementação e a adoção de itens do plano de serviços, conforme aprovados pelo cliente, e a execução de workshops de definição do âmbito, planeamento e análise.
 - **Melhoria Empresarial** O procedimento utilizado para a análise pró-ativa regular dos requisitos empresariais do cliente relativos ao ambiente de aplicação da SAP, fornecendo orientação sobre a arquitetura de soluções da SAP, identificação de potenciais de inovação e de melhoria relacionados com possíveis processos empresariais e tecnológicos, desenvolvimento e manutenção de um registo de tarefas pendentes de melhorias, proposta de um desenho de implementação de alto nível, estimativa de esforço e mapeamento para o plano de implementação e lançamento, e transferência de itens do registo de tarefas pendentes de lançamento para continuação do processamento na Gestão de Alterações, assim como na Gestão de Implementação e Lançamento

A SAP poderá prestar alguns serviços de modo pró-ativo ou reativo. Ao prestar serviços de modo reativo, é responsabilidade do Cliente identificar questões e problemas, ou tarefas de trabalho que a SAP deve realizar ao prestar os Serviços, cujos Pedidos terão de ser endereçados à SAP, abrindo ou enviando um Pedido de Suporte à SAP, por meio do SAP Support Portal, incluindo a documentação completa sobre o pedido. Os Pedidos de Suporte podem ser classificados como Gestão de Eventos, de Incidentes, de Problemas, de Alterações ou Cumprimento de Pedidos. Ao prestar serviços de modo pró-ativo, a SAP tomará a iniciativa de identificar questões e problemas, ou tarefas de trabalho que deva realizar ao prestar os Serviços de Gestão de Aplicações. Salvo se de outro modo acordado no Formulário de Encomenda aplicável, os serviços pró-ativos serão prestados apenas para sistemas produtivos.

Os SLAs apenas serão medidos para pedidos de suporte criados através do SAP Support Portal ou da aplicação SAP Solution Manager do Cliente, que tem uma ligação de suporte online com o SAP Service and Support, criada para a instalação SAP abrangida pelo âmbito do presente Contrato, ou pedidos de suporte criados pela SAP na estrutura de suporte da SAP, em nome do Cliente.

A SAP fornecerá os componentes de Serviços AM, acima enumerados, selecionados pelo Cliente, tal como documentado no Formulário de Encomenda, para o número de horas/homem por mês acordado, definido no Formulário de Encomenda. Como parte da contratação de serviços, a SAP

prestará os serviços AM selecionados (tal como indicado no Formulário de Encomenda) apenas para o Ambiente AMS. A natureza e o tipo das atividades AM são definidos no Anexo Funções e Responsabilidades AMS. Alguns serviços irão exigir a realização de tarefas tanto por parte do pessoal do Cliente como da SAP, para que o serviço possa ser concluído.

Os serviços, durante a operação efetiva, são prestados remotamente pela SAP. Os serviços no local solicitados pelo Cliente que excedam os requisitos temporais indicados necessitam de um aviso prévio de, pelo menos, um mês, devendo ser apresentados numa Ordem de Alteração, de acordo com o Procedimento de Pedido de Alteração, tal como definido no Anexo A. A SAP não pode garantir que tenha capacidade para disponibilizar recursos para estes serviços.

A plataforma que será utilizada para a criação de Pedidos de Suporte para SAP AMS será o SAP Support Portal. O Cliente é responsável por configurar, operar e manter a sua própria infraestrutura de criação de pedidos de suporte, tal como descrito em "Responsabilidades adicionais do Cliente, incluindo deveres de colaboração e cooperação", na secção 3, salvo se acordado de outro modo no Formulário de Encomenda aplicável. A SAP não assume qualquer responsabilidade por garantir que a replicação do Pedido de Suporte, a partir da infraestrutura de criação de pedidos de suporte do Cliente para a SAP, está a funcionar corretamente.

3. Abordagem de Contratação de Serviços para Serviços de Gestão de Aplicações

a. Gestão de Contratação de Serviços

Tanto a SAP como o Cliente nomearão um Gestor de Contratação de Serviços. O Gestor de Contratação de Serviços do Cliente estará habilitado a tomar as decisões necessárias pelo Cliente ou a executar tais decisões de imediato, e fornecerá uma lista dos principais contactos do Cliente, função do contacto, cargo, número de telefone do escritório, número do telemóvel, endereço de e-mail, etc. Os Gestores de Contratação de Serviços cooperarão estreitamente, no sentido de aplicar os termos constantes deste suplemento e de quaisquer Formulários de Encomenda. Todos os Serviços de Gestão de Aplicações prestados pelos recursos da SAP atribuídos serão coordenados com o Gestor de Contratação de Serviços do Cliente.

b. Metodologia de Contratação de Serviços

Uma contratação de serviços AMS é composta por quatro fases de duração variável: Transição, Estabilização, Operações e Encerramento.

b1. Transição

A fase Transição precede as fases Estabilização e Operações e tem como objetivo criar, em cooperação, todas as funções, processos e ferramentas necessários para uma entrega bem-sucedida dos Serviços de Gestão de Aplicações nas fases seguintes. Durante esta fase não são processados Pedidos de Suporte.

A SAP fornecerá uma estrutura de suporte para garantir que os recursos necessários para a prestação de Serviços de Gestão de Aplicações estão disponíveis e têm os conhecimentos necessários específicos do cliente sobre as aplicações suportadas que serão utilizadas.

Isto inclui, em particular:

- Nomeação do Gestor de Contratação de Serviços da SAP
- Integração nos processos de Service Desk da SAP
- Transferência de conhecimentos para a equipa de suporte da SAP, relativos ao Ambiente AMS específico do Cliente.

Será esboçado um plano de projeto, acordado mutuamente, em discussões detalhadas com o Cliente durante os estágios iniciais da transição, que será utilizado para controlar todos os serviços durante esta fase.

Uma atividade fundamental da fase Transição é a transferência de conhecimentos para familiarizar a equipa SAP AMS com as especificidades da solução do Cliente. A intensidade e o modo da transferência de conhecimentos depende da organização de IT do Cliente, ou do parceiro de implementação do Cliente, caso aplicável, e da complexidade do Ambiente AMS suportado do Cliente (número de sistemas, cenários de aplicação, processos empresariais e modificações no Ambiente AMS, o número de aplicações e interfaces não SAP, entre outros).

A fase de transferência de conhecimentos será coordenada pelo Gestor de Contratação de Serviços da SAP, com a estreita colaboração do Cliente ou do parceiro de contacto responsável do Cliente, caso aplicável, e também com o gestor de projetos responsável pela implementação, se aplicável. A transferência de conhecimentos centrar-se-á nos processos empresariais enumerados no Formulário de Encomenda.

A transferência de conhecimentos fornecerá à equipa da SAP os conhecimentos necessários para a prestação dos serviços, que poderão incluir, conforme apropriado, informações, registos, documentos, scripts de teste, dados e sessões de demonstração "ao vivo", relativos ao fornecimento, por parte da SAP, dos respetivos serviços abrangidos pelo âmbito, ao Cliente.

A fase Transição é, ela própria, um projeto, sendo composta por duas etapas principais: Planeamento da Transição e Execução da Transição (incluindo validação e teste do serviço final). A duração desta fase é variável, dependendo da complexidade da contratação de serviços AMS

As etapas principais da fase Transição são:

Planeamento da Transição	Planeamento e Preparação	Workshops detalhados entre o Cliente e a SAP (incluindo a recolha de requisitos de competências para criação de equipas, planeamento da transferência de conhecimentos, etc.), onboarding da equipa (relacionado com o Cliente, cultural, etc.), definição da matriz de responsabilidades e de modelos de regulamentação.
	Configuração	Solicitação e disponibilização de acessos a infraestruturas e aplicações e outros recursos necessários para prestar assistência ao Cliente. Configuração e teste da ferramenta de criação de pedidos de suporte.
Execução da Transição	Aquisição de Conhecimentos	A SAP deve participar em sessões de transferência realizadas pelo Cliente ou pelo parceiro de contacto responsável do Cliente, caso aplicável, e recolher, atualizar e/ou preparar documentação, se necessário. Análise da documentação fornecida pelo Cliente.
	Suporte de Acompanhamento	Etapa opcional: a SAP poderá observar e auxiliar a equipa do Cliente no local ou remotamente (localizações a determinar)
	Acompanhamento Inverso	Etapa opcional: a SAP presta serviços enquanto a equipa do Cliente atua como suporte, como contactos de escalamento.
	Finalizar a Fase Transição	Teste de Serviço relativo a Gestão de SLAs, Relatórios e Monitorização. A SAP deve realizar verificações finais de Disponibilidade das Operações e avançar para a coordenação de atividades de transferência. Aprovação final da fase Transição, por parte do Cliente e da SAP.

Além das Responsabilidades e Obrigações do Cliente relativas aos Serviços de Gestão de Aplicações, enumeradas nesta Descrição de Serviço, o Cliente terá de disponibilizar o seguinte durante a fase Transição:

- Documentação detalhada sobre os sistemas suportados

- Garantir que o Pessoal da SAP recebe todos os direitos de utilização necessários para os sistemas do Cliente. Durante a fase de planeamento, serão determinadas as autorizações a atribuir a estes utilizadores.
- Os Utilizadores Principais do Cliente prestarão suporte à equipa SAP AMS na aquisição dos conhecimentos necessários para suportar os processos empresariais abrangidos pelo âmbito. Além disso, o Cliente disponibilizará a documentação relevante necessária para os Serviços de Gestão de Aplicações e quaisquer outros documentos necessários.

b2. Estabilização

A fase Estabilização precede a fase Operações e tem por objetivo desenvolver todos os aspetos das operações da solução para um estado estável, quando a medição de SLA produtiva for iniciada na fase Operações. Esta fase é opcional e depende da situação específica do Cliente.

Durante a fase Estabilização, os serviços descritos na secção 2 serão prestados remotamente, de acordo com o âmbito acordado, mas sem SLAs. Os Pedidos de Suporte são processados em conformidade com o Processo de Gestão de Eventos, Incidentes, Problemas e Alterações ou de Cumprimento de Pedidos. Durante esta fase, as estruturas de aplicações serão estabilizadas, aumentando a intimidade dos consultores relativamente à estrutura de sistemas.

Se necessário, a SAP fornecerá também suporte local, nos termos deste contrato, até ao número acordado de dias por evento, tal como definido no Formulário de Encomenda para AMS. Os serviços prestados no local necessitam de notificação prévia, independentemente da prioridade do problema em questão. Os serviços no local são documentados num Pedido de Suporte que terá de ser processado em conformidade com o Processo de Gestão de Eventos, Incidentes, Problemas e Alterações ou de Cumprimento de Pedidos.

A duração desta fase é variável, dependendo da complexidade da contratação de serviços AMS. As etapas principais da fase Estabilização são:

Estabilização	Efetuar o Kick-off de Operações	Realizar uma reunião de kick-off com a organização do Cliente (por exemplo, utilizadores principais).
	Finalizar a documentação e procedimentos de gestão de serviços IT	Serão atualizados processos empresariais e documentação técnica, por parte do Cliente, e o Manual de Procedimentos AMS, por parte da SAP, além das experiências realizadas na fase Estabilização, de modo a concluir a documentação relevante para a prestação dos serviços.

b3. Operações

A fase Operações é a principal fase da contratação de serviços AMS.

Os serviços descritos na secção 2 durante a operação efetiva são fornecidos remotamente pela SAP e serão documentados num Pedido de Suporte que terá de ser processado em conformidade com o Processo de Gestão de Eventos, Incidentes, Problemas e Alterações ou de Cumprimento de Pedidos. Todos os Pedidos de Suporte são processados de acordo com os SLAs acordados e com o âmbito da solução, tal como definido no Formulário de Encomenda aplicável.

Se necessário, a SAP fornecerá também Serviços AM no local até ao número acordado de dias por evento, tal como definido no Formulário de Encomenda para AMS. Os serviços prestados no local necessitam de notificação prévia, independentemente da prioridade do problema em questão. Os serviços no local são documentados num Pedido de Suporte que terá de ser processado em conformidade com o Processo de Gestão de Eventos, Incidentes, Problemas e Alterações ou de Cumprimento de Pedidos.

Os serviços no local solicitados pelo Cliente que excedam os requisitos temporais indicados necessitam de um aviso prévio de, pelo menos, um mês, devendo ser apresentados numa Ordem de Alteração, de acordo com o Procedimento de Ordem de Alteração. A SAP não pode garantir que terá a capacidade para disponibilizar recursos para estes serviços.

As etapas principais da fase Operações são:

Operações	Entrega de serviços	Realizar monitorização e suporte dia a dia
	Monitorização de SLAs	Realizar a monitorização de SLAs para prevenir violações de SLA
	Reuniões de regulamentação	Realizar reuniões internas regulares e reuniões com o Cliente para garantir a qualidade da entrega de serviços e discutir e acordar tarefas pró-ativas, assim como melhorias contínuas
	Relatórios e Faturação	Fornecer relatórios regulares
	Atualizar documentação sobre procedimentos de gestão de serviços de IT	Analisar e atualizar regularmente os processos empresariais e a documentação técnica, por parte do cliente, e o Manual de Procedimentos AMS, por parte da SAP.

b4. Encerramento

A fase Encerramento é a última fase da contratação de serviços AMS. O início e o fim desta fase não estão planeados no momento da contratação, sendo acordados assim que o Cliente ou a SAP fornecerem um aviso de cessação; a duração desta fase é variável, dependendo da finalização das atividades.

O objetivo da fase Encerramento é reduzir o serviço AMS na SAP, transferindo responsabilidades para o Cliente.

A SAP devolverá todos os documentos do Cliente que recebeu e prestará suporte às sessões de transição de conhecimentos, consoante possa ser solicitado pelo Cliente durante esta fase de Encerramento da contratação de serviços.

Durante a fase Encerramento, a entrega de serviços continua, tal como descrito na fase Operações, ou seja, isto inclui, particularmente, o processamento de Pedidos de Suporte em conformidade com o Processo de Gestão de Eventos, Incidentes, Problemas e Alterações ou de Cumprimento de Pedidos. Atividades adicionais são geridas num projeto. Será esboçado um plano de projeto conjunto (Plano de Saída) em discussões detalhadas com o Cliente durante os estágios iniciais da fase Encerramento, que será utilizado para controlar todos os serviços durante esta fase.

As etapas principais da fase Encerramento são:

Transferência de Conhecimentos	Sessões de Transferência de Conhecimentos	O Cliente deverá participar em sessões de transferência de conhecimentos realizadas pela SAP.
	Reunião de entrega e aprovação	O Cliente e a SAP verificam se todos os itens de ação de encerramento foram executados e o Cliente aprova o fim oficial da contratação de serviços.
Encerramento da Contratação de Serviços	Tratamento de Pedidos de Suporte	Processamento e confirmação de Pedidos de suporte, por parte do Cliente, antes do fim dos Serviços
	Desativação	Encerramento de processos, reuniões, relatórios finais e faturação
	Configuração	Desativação de utilizadores, da infraestrutura e do ambiente de ferramentas

c. Níveis de Serviço

Os Níveis de Serviço para Serviços de Gestão de Aplicações podem ser definidos como os seguintes

- Tempo de Resposta Inicial
- Tempo de resolução (se acordado no Formulário de Encomenda)
- Tempo de Serviço

Os valores específicos de cada um dos Níveis de Serviço acima mencionados serão indicados no Formulário de Encomenda relevante e aplicar-se-ão com base na definição das prioridades de Pedido de Suporte abaixo incluídas.

O SLA de Tempo de Resolução é cumprido se, dentro do Nível de Serviço, a SAP fornecer uma proposta de solução para a resolução do problema ou uma solução alternativa. Se a proposta de solução se basear numa solução alternativa, a SAP e o Cliente acordarão um plano de ação para a criação e implementação de uma resolução permanente. Este plano de ação inclui um cronograma, itens de ação e responsáveis. O SLA de Tempo de Resolução é medido na ferramenta de Pedidos de Suporte SAP AMS.

Se o Cliente alterar a prioridade de um Pedido de Suporte, os níveis de serviço "Tempo de Resposta Inicial" e "Tempo de Resolução" são reiniciados a partir desse momento.

O Tempo de Resolução começa quando o estado do Pedido de Alteração é definido como "Em processamento" O Tempo de Resolução termina quando o Pedido de Alteração tem o estado "Ação do Cliente" e continua a contar quando tem o estado "Em processamento" na SAP. O Tempo de Resolução também termina se a SAP definir o estado "Suspenso" e só continua a contar se a SAP definir o estado como "Em processamento". O estado "Suspenso" pode ser definido nas seguintes situações:

- Devolução do Pedido de Suporte ao Cliente para solicitar informações adicionais
- Devolução do Pedido de Suporte ao Cliente para solicitar uma aprovação da solução
- Circunstâncias que se encontram fora do controlo da equipa SAP AMS (consultar detalhes abaixo)
- Atrasos originados por terceiros (isto é, não pela equipa SAP AMS). Neste contexto, outras unidades da SAP, com exceção de SAP AMS, também são consideradas "Terceiros".

O SLA de Tempo de Resolução só é aplicável nas seguintes circunstâncias:

- O Pedido de Suporte está Classificado como "Incidente".
- O problema ocorre num sistema produtivo
- A prioridade do Pedido de Suporte é definida de acordo com as definições de prioridade

Os períodos em que um Pedido de Suporte está com o Suporte de Produtos são excluídos do cálculo do Tempo de Resolução.

O Tempo de Resolução só é aplicável se os pré-requisitos para o SLA de Tempo de Resolução forem cumpridos e se o Cliente desempenhar os seus deveres de colaboração e cooperação. Em particular, isso significa:

- O Cliente disponibiliza acesso remoto funcional à SAP.
- O Cliente garante a disponibilidade dos Sistemas da SAP descritos no Formulário de Encomenda aplicável, em especial, o hardware e a rede.
- O Cliente disponibiliza todas as autorizações necessárias para que a SAP preste os serviços descritos e acordados. Isto inclui, em particular, autorizações técnicas necessárias para trabalhar nos Sistemas da SAP descritos no Formulário de Encomenda aplicável.
- O Cliente garante que as alterações efetuadas nos Sistemas da SAP, que não foram implementadas pela SAP, serão comunicadas previamente à SAP. Isso é efetuado entregando documentação que descreve todos os aspetos técnicos e de processo da alteração. Estas alterações serão adicionadas ao âmbito, por acordo mútuo.

- O Cliente garante que são disponibilizadas todas as informações necessárias para a investigação do problema. Isso significa que um Pedido de Suporte deve incluir, pelo menos, o seguinte:
 1. instruções detalhadas para a reprodução do problema,
 2. um conjunto de dados para reproduzir o problema
 3. uma descrição exata do problema (incluindo a comparação do comportamento atual e esperado do sistema).
- O Cliente garante que Utilizadores Principais com conhecimentos especializados funcionais e técnicos suficientes e com autorizações para a tomada de decisões estão disponíveis e podem ser contactados (incluindo dados de contacto como número de telefone).
- O Cliente cria Pedidos de Suporte no SAP Support Portal.
- O Cliente presta ativamente suporte ao processo de resolução. Em particular, isso significa que o Cliente valida, de imediato, a solução proposta,
- O Cliente disponibiliza, de imediato, todas as informações necessárias, e
- O Cliente garante que todos os dados e informações disponibilizados estão corretos.

As seguintes janelas temporais estão explicitamente excluídas do SLA de Tempo de Resolução:

- Janelas de manutenção, de acordo com os requisitos do Cliente
- Janelas temporais que possam ser atribuídas a indisponibilidade técnica da solução de software (hardware, rede, infraestrutura ou outros)
- Janelas temporais que possam ser atribuídas a problemas originados pelo Fornecedor de Alojamento
- Janelas temporais que possam ser atribuídas a problemas com produtos de software que não estão incluídos no âmbito.

No caso de eventos de força maior e outros Incidentes não originados pela SAP, que impeçam um processo de resolução estável e ininterrupto, o Tempo de Resolução não será aplicável até que possam ser reestabelecidas as operações normais.

Caso o Cliente não cumpra, parcial ou completamente, um ou vários dos pré-requisitos enumerados, ou apenas cumpra um ou vários dos pré-requisitos enumerados com a qualidade necessária ou não os cumpra dentro do período esperado, e caso existam atrasos originados por isso, a SAP não se encontrará em incumprimento, mesmo que o Tempo de Resolução tenha expirado. O ónus relativo à não-conformidade das disponibilidades do processo empresarial, cumprimento de requisitos, tempos de resposta e tempos de resolução recai sobre o Cliente.

d. Prioridades de Pedido de Suporte

Os seguintes níveis de prioridade (Prioridades de Pedido de Suporte) são aplicáveis a todos os Pedidos de Suporte (essa prioridade será atribuída pelo Cliente e poderá ser reatribuída pela SAP com base nos critérios definidos em seguida e na medida do razoável):

Muito Alta: um Incidente deve ser classificado com a prioridade "Muito Alta" se o incidente notificado tiver consequências muito graves para os processos empresariais normais ou para processos de IT relacionados com processos empresariais centrais, e não for possível realizar trabalho urgente. Isto é geralmente causado pelas circunstâncias seguintes:

- Um sistema produtivo está completamente inativo.
- A entrada em produtivo ou atualização iminentes estão comprometidas.
- Os processos empresariais centrais do Cliente são gravemente afetados.
- Não está disponível uma solução alternativa.

O incidente exige processamento imediato porque a avaria poderá originar perdas graves.

Alta: um incidente deve ser classificado com a prioridade "Alta" se os processos empresariais normais forem gravemente afetados. Tarefas necessárias não podem ser realizadas. Isto é originado por funções incorretas ou inoperáveis no Ambiente AMS que são necessárias de

imediatamente. O Incidente deve ser processado o mais rapidamente possível porque a avaria continuada poderá perturbar gravemente todo o fluxo empresarial produtivo.

Média: um incidente deve ser classificado com a prioridade "Média" se forem afetados processos empresariais normais. O problema é causado por funções incorretas ou inoperáveis no Ambiente AMS. O Cliente solicita uma alteração ou um serviço relativos a um processo empresarial crítico existente.

Baixa: um Incidente deve ser classificado com a prioridade "Baixa" se o problema tiver poucos ou nenhuns efeitos nos processos empresariais normais. O problema é causado por funções incorretas ou inoperáveis no Ambiente AMS que não são necessárias diariamente ou que raramente são utilizadas. Esta prioridade é igualmente utilizada para quaisquer outros pedidos de serviço.

e. Relatórios de Serviço para AMS

A SAP criará um relatório AMS mensal que disponibiliza ao Cliente informações sobre os serviços prestados no mês anterior. O relatório AMS será disponibilizado online através do Dashboard de Relatórios AMS para o último mês de relatório e como documento PDF para download para os últimos doze (12) meses de relatório, e incluirá as seguintes informações sobre o respetivo período de relatório:

- Síntese das aplicações suportadas no Ambiente AMS, no âmbito dos serviços prestados
- Resumo/recomendações de gestão para melhoria contínua
- Número total de Pedidos de Suporte recebidos, incluindo divisão por categoria de serviço, por prioridade, por localização, por aplicação
- Número total de Pedidos de Suporte concluídos/não concluídos, incluindo divisão por aplicação
- Esforços totais para Pedidos de Suporte processados por mês e acumulados nos últimos 12 meses (incluindo divisão por aplicação e categoria de serviço)

Adicionalmente, um relatório sobre Pedidos de Suporte em tempo real estará disponível online através do Dashboard de Relatórios AMS e fornece informações detalhadas (incluindo ID do pedido de suporte, prioridade, aplicação, categoria de serviço, estado) sobre pedidos de suporte para AMS.

f. Funções e Responsabilidades da SAP e do Cliente

A SAP e o Cliente realizarão as atividades principais da contratação de serviços da seguinte forma:

Tarefas Principais da Contratação de Serviços	Função da SAP	Função do Cliente
Preparar Contratação de Serviços	E/R	C
Workshop de kick-off	E/R	C
Transição e entrega (de acordo com XXX)	C	E/R
Serviços de Gestão de Aplicações (tal como definidos neste documento)	R	E/C
Operar a Aplicação	C	E/R

(R) Responsável	Tem a responsabilidade, ao nível tático, pela execução da tarefa. É o "Executante". Responde perante o 'Encarregado'.
(E) Encarregado	Tem autoridade para aprovação. Fornece orientação e direção estratégica relativamente à execução de uma tarefa, através de delegação no 'Responsável'; pode contribuir, mas não executa, necessariamente, a tarefa.
(C) Consultor	Tem a oportunidade de fornecer informações quando uma decisão afeta a respetiva área. Será consultado antes da tomada de decisões ou da concessão de aprovação, mas não toma a decisão final nem concede aprovação.
(I) Informado	É notificado depois de cada decisão ter sido tomada, mas antes da realização da ação.
(E/R) Encarregado/Responsável	Tem autoridade para aprovação e responsabilidade tática. Fornece orientação e direção estratégica relativamente à execução de uma tarefa e executa a tarefa. É o "Executante" e o "Aprovador"

g. Regulamentação da Contratação de Serviços

Para suportar a comunicação efetiva entre a SAP e o Cliente, uma reunião de estado entre ambos para esclarecer problemas pendentes e responder a questões será realizada regularmente, de acordo com a frequência definida na tabela abaixo:

Evento	Participantes	Hora e Data	Finalidade	Frequência	Típico Método
Reunião semanal entre o Cliente e a SAP	<ul style="list-style-type: none"> Especialistas na matéria do Cliente, Gestor de Contratação de Serviços do Cliente e Gestor de Contratação de Serviços da SAP 	1 hora data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> Atualização de estado semanal Revisão de itens em aberto Discussão de riscos e problemas e acordo sobre resoluções Análise de incidentes/problemas em aberto ou falhados ou de pedidos de configuração 	Semanal	Presencial e/ou teleconferência ou videoconferência
A SAP disponibiliza Relatórios de Serviço mensais	<ul style="list-style-type: none"> n. a. 	Evento mensal	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer transparência sobre a entrega real do serviço e o desempenho de SLA do mês anterior 	Mensal	Relatório de Serviço mensal
Reunião do Comité Diretivo do Cliente e da SAP	<ul style="list-style-type: none"> Comité Diretivo Administração, Gestor de Contratação de 	2 horas data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> Análise da evolução da Transição Análise financeira, de cronogramas e de resultados 	Trimestral	Presencial

	Serviços do Cliente e Gestor de Contratação de Serviços da SAP		<ul style="list-style-type: none"> Análise de riscos e problemas Resolução de itens de ação Recolha de feedback 		
Sessão de Revisão de Contratos do Cliente e da SAP	<ul style="list-style-type: none"> Gestão Gestor de Contratação de Serviços do Cliente e Gestor de Contratação de Serviços da SAP 	1 dia Data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> Análise do cronograma do Documento de Âmbito, âmbito, horas de serviço, número de recursos Análise do SLA Análise do desempenho, análise de artigos passíveis de entrega 	Anual	Presencial
Quando os itens de âmbito do Serviço AM "Melhoria Empresarial" e/ou "Melhoria das Operações de IT" tiverem sido escolhidos, os seguintes eventos de regulamentação adicionais serão normalmente realizados pela SAP e pelo Cliente.					
Melhoria Empresarial - Reunião de Planeamento	<ul style="list-style-type: none"> Administração e especialistas na matéria do Cliente (proprietário, arquitetos, gestor de contratação de serviços do cliente) Gestor de Contratação de Serviços da SAP, Arquiteto de Soluções SAP 	2 dias Data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> Definição de prioridades empresariais e áreas fundamentais para melhorias e inovações Validação dos requisitos empresariais e manutenção de um registo de tarefas pendentes Definição de itens de ação e ligação ao calendário de lançamento da solução Criação do plano de serviços anual de melhoria empresarial e início da aprovação do cliente 	Anual	Workshop de Planeamento de Serviços (Presencial e/ou teleconferência ou videoconferência)
Melhoria Empresarial - Sessão de Análise Operacional e	<ul style="list-style-type: none"> Especialistas na matéria do Cliente Gestor de Contratação de Serviços da 	2 horas Data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> Análise de atividades de melhoria empresarial e do valor agregado Análise de atividades continuadas e itens 	ASD (trimestral/mensal)	Sessão de análise e planeamento (teleconferência ou videoconferência)

planeamento	SAP, Arquiteto de Soluções SAP		de ação pendentes <ul style="list-style-type: none"> • Atualização do plano de serviços de melhoria empresarial e início da aprovação do cliente 		e/ou presencial)
Melhoria das Operações de IT - Reunião de avaliação e planeamento	<ul style="list-style-type: none"> • Administração e especialistas na matéria do cliente (proprietário do processo de IT, arquitetos, gestor de contratação de serviços) • Gestor de Contratação de Serviços da SAP, Arquiteto de Soluções SAP 	2 dias Data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de base da eficiência atual das operações • Determinação de KPIs de melhoria das operações • Análise de KPIs de melhoria do período anterior • Criação/atualização do plano de serviços evolutivo de melhoria das operações 	Anual	Workshop de planeamento de serviços (presencial e/ou teleconferência ou videoconferência)
Melhoria das Operações de IT - Sessão de Análise Operacional e planeamento	<ul style="list-style-type: none"> • Especialistas na matéria do Cliente • Gestor de Contratação de Serviços da SAP, Arquiteto de Soluções SAP 	2 horas Data e hora ASD	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de atividades contínuas de melhoria das operações e do valor agregado • Análise de KPIs atuais de melhoria das operações • Itens de ação pendentes e atividades continuadas • Ajuste do plano de serviços evolutivo de melhoria das operações 	ASD (trimestral/mensal)	Sessão de análise e planeamento (teleconferência ou videoconferência e/ou presencial)

h. Responsabilidades adicionais do Cliente incluindo Colaboração e deveres de cooperação

- (i) O Cliente é responsável por disponibilizar à SAP documentação razoável e suficiente sobre os seus processos empresariais, de modo a que a SAP possa cumprir as respetivas responsabilidades.
- (ii) Os Serviços AM serão prestados apenas depois de um Pedido de Suporte, detalhando o pedido, ter sido enviado à SAP no SAP Support Portal.
- (iii) O Cliente assegurará que a SAP tem acesso aos sistemas suportados no Ambiente AMS do Cliente e suportará quaisquer despesas necessárias para esta finalidade.

- (iv) O Cliente é responsável por assegurar que as partes do Suporte de Produtos não SAP cooperam, na medida do razoável, no processo de receção e tratamento oportunos de consultas e Pedidos de Suporte encaminhados pela SAP.
- (v) O Cliente é responsável por todos os dados armazenados nos sistemas. O Cliente é responsável por efetuar cópias de segurança dos respetivos dados. Exceto quando indicado expressamente em contrário, por escrito, pelo Cliente, a SAP terá sempre o direito de agir sob o pressuposto de que existem cópias de segurança de todos os Dados do Cliente.
- (vi) O Cliente assegurará que o lançamento de qualquer novo Software do Cliente, ou atualização do mesmo, se encontra em conformidade com os requisitos de interface do âmbito das aplicações que constituem o objeto dos serviços AMS e notificará a SAP, pelo menos oito (8) semanas antes do lançamento de qualquer novo Software, ou atualização do mesmo.
- (vii) Durante o Período de Vigência, o Cliente nomeará e manterá um representante que será o principal ponto de contacto do Cliente com a SAP e que terá autoridade e poder para tomar decisões relativamente a qualquer ação a ser realizada pelo Cliente ao abrigo deste contrato.
- (viii) Os Utilizadores Principais do Cliente têm capacidade para prestar Suporte de 1º Nível à comunidade de utilizadores finais. O Suporte de 1º Nível do Cliente recolhe informações do Cliente sobre uma interrupção de serviço ou sobre um Pedido de Serviço. No caso de uma interrupção de serviço, o Suporte de 1º Nível tentará analisar o problema, elaborar uma solução ou solução alternativa ou enviá-lo para o SAP AMS.
- (ix) O Cliente e a SAP substituirão, de imediato, quaisquer membros da equipa inadequadamente habilitados ou quaisquer lugares vagos na equipa, consoante possa ser necessário durante a contratação de serviços.
- (x) No devido momento antes do início da fase Transição, o Cliente disponibilizará à SAP documentação técnica, documentação sobre o utilizador final e documentação sobre o processo empresarial, em inglês (poderão ser especificadas exceções no Formulário de Encomenda aplicável). Caso o Cliente não disponibilize esta documentação atempadamente, ou se a documentação não tiver o nível de detalhe exigido, o início dos AMS poderá ser atrasado e os esforços de suporte da SAP, e as taxas que poderão ser cobradas ao Cliente, poderão aumentar.
- (xi) O Cliente informa a SAP, oportunamente, ou seja, com um prazo mínimo de três (3) meses, sobre alterações aos serviços AM necessários, em termos de volume, idiomas e tempos de serviço.
- (xii) O Cliente disponibiliza gratuitamente à SAP um utilizador com todas as autorizações necessárias para as auditorias semianuais. Isto é necessário para todos os sistemas em que a SAP é responsável pela gestão de transportes (gestão da implementação técnica de alterações de sistemas DEV para sistemas PRD). O Cliente confirma igualmente que a respetiva gestão de transportes pode ser verificada para efeitos de auditoria, estando essa informação também disponível para os respetivos auditores. Isto é apenas aplicável se durante a fase de configuração for acordado que a SAP será responsável pelos transportes para o PRD.
- (xiii) Durante os tempos de serviço acordados, o Cliente assegurará a disponibilidade de um número suficiente de Utilizadores Principais com conhecimentos técnicos sobre as aplicações e sobre os processos empresariais e competências suficientes para comunicar com os Consultores SAP AMS no idioma de suporte acordado e fornecerá à SAP uma lista dos Utilizadores Principais e de quaisquer recursos externos atribuídos pelo Cliente, que incluirá nome, função, número de telefone, número de fax e endereço de e-mail. O Cliente assegurará que todos os Utilizadores Principais estão familiarizados com o processo de suporte, incluindo a criação e o processamento de

Pedidos de Suporte através do SAP Support Portal ou da Aplicação SAP Solution Manager do Cliente.

- (xiv) Se o Cliente não cumprir, na totalidade ou em parte, estes deveres de colaboração e cooperação, ou se não os cumprir com a qualidade exigida e de forma continuada, a SAP pode solicitar ajustes do plano e/ou cobrar taxas adicionais, relativas ao aumento dos custos da SAP que resultem desse incumprimento do Cliente.
 - (xv) O Cliente é responsável por adaptações ou extensões à solução, por exemplo, as originadas pelo facto de o Cliente alterar os requisitos ou estruturas (Gestão de Alterações Organizacionais).
-