BULUT HİZMETLERİ İÇİN GENEL KOŞULLAR VE ŞARTLARA İLİŞKİN DANIŞMANLIK HİZMETLERİ İLAVE KOŞULLARI VE ŞARTLARI ("İLAVE")

SAP ve Müşteri, SAP'nin Müşteriye belirli Danışmanlık Hizmetleri sağlayacağı konusunda mutabık kalmışlardır. Bulut Hizmetleri için Genel Koşullar ve Şartlara ("**GKŞ**") ilişkin bu İlave yalnızca Danışmanlık Hizmetlerine yönelik olup başka bir SAP ürünü veya hizmeti için geçerli değildir.

İşbu İlavede büyük harfle başlayan ancak tanımlanmamış olan terimler GKŞ'de belirtilen anlamları taşımaktadır.

1. TANIMLAR

1.1. "**Değişiklik Talebi**"; bu İlavenin 4. bölümüne uygun olarak ve muhtelif zamanlarda SAP tarafından kullanıma sunulacak biçimde veya Sipariş Formuna dahil edildiği şekilde yapılmış bir değişiklik talebi anlamına gelir.

1.2. "**Danışmanlar**"; SAP'nin Müşteriye Danışmanlık Hizmetleri sağlamak üzere kullandığı çalışanlar ve üçüncü taraf yükleniciler anlamına gelir.

1.3. "**Danışmanlık Hizmetleri**"; geçerli Hizmet Tanımları ve/veya Kapsam Dokümanları ile birlikte GKŞ'de tanımlandığı şekilde Profesyonel Hizmetleri ifade eder.

1.4. "**Teslimat Öğeleri**"; geçerli Sipariş Formu kapsamında açıkça bir "Teslimat Öğesi" olarak belirtilen belirli Çalışma Ürünleri anlamına gelir.

1.5. "**Geri Bildirim**", Müşteri veya herhangi bir Bağlı Şirketi tarafından ya da onlar adına SAP'ye, SAP SE'ye veya diğer herhangi bir SAP Bağlı Şirketine ya da bunların herhangi bir satıcısına veya temsilcisine SAP'nin iş ve teknoloji rotası ya da Müşterinin satın aldığı Bulut Hizmetlerinin veya SAP Yazılımlarının ya da Hizmetlerinin olası oluşturma, değiştirme, düzeltme, iyileştirme veya geliştirme senaryoları ile ilgili olarak sağladığı bilgi, yorum veya öneriler anlamına gelir.

1.6. "**Lisans Anlaşması**", SAP (veya bir SAP SE Bağlı Şirketi ya da yetkili satıcısı) ile imzalanan ve Müşterinin, Bulut Hizmeti kullanma hakkına sahip olduğu anlaşma anlamına gelir.

1.7. "**Esaslı Kusur/Hata**"; Teslimat Öğesinin, kendisiyle ilgili olarak Sipariş Formunda belirtilen geçerli ve ilgili kabul kriterlerine önemli ölçüde uymadığı anlamına gelir.

1.8. "**Sipariş Formu**", Danışmanlık Hizmetleri için GKŞ'yi ve işbu İlaveyi referans alan ilgili sipariş belgesi anlamına gelir.

1.9. "**Kapsam Dokümanı**"; Sipariş Formu ile birlikte verilip Sipariş Formunun bir parçası olan ve bazı durumlarda bir Hizmet Tanımı (geçerliyse) ile birlikte, sağlanacak Danışmanlık Hizmetlerini tanımlayan belge (varsa) anlamına gelir.

1.10. "**Hizmet Tanımı**", Sipariş Formunun geçerlilik tarihi itibarıyla geçerli olan, bir Kapsam Dokümanı (varsa) ile birlikte, sağlanacak Danışmanlık Hizmetlerini tanımlayan, Sipariş Formunun parçası haline gelen ve http://www.sap.com/servicedescriptions adresinde bulunabilecek önceden belirlenmiş hizmet tanımları anlamına gelir.

1.11. "**Çalışma Ürünü**"; Müşteri için veya Müşteriyle iş birliği içerisinde meydana getirilen işler dahil olmak üzere SAP tarafından veya SAP ile birlikte meydana getirilmiş tüm çalışma ürünleri veya somut sonuçlarıdır.

2. DANIŞMANLIK HİZMETLERİNİN SAĞLANMASI

2.1. Hizmetlerin Sağlanması

2.1.1. SAP, Danışmanlık Hizmetlerini Sipariş Formuna, GKŞ'ye ve işbu İlaveye uygun olarak sağlayacaktır.

2.1.2. Müşteriden kaynaklanan herhangi bir sorundan dolayı SAP'nin herhangi bir Danışmanlık Hizmetini tamamen veya kısmen sağlayamaması ve Müşterinin makul bir süre önceden SAP'ye bildirimde bulunmaması durumunda, SAP kaynaklarının söz konusu Danışmanlık Hizmeti için harcayacağı süre Müşteriye faturalanacaktır.

2.2. Zamanlamanın Kritik Öneme Sahip Olmaması

Danışmanlık Hizmetlerinin gerçekleştirilmesine ilişkin tüm tarihler tahmini olup bu tarihler kritik öneme sahip olarak kabul edilmeyecektir.

2.3. Kabul

Geçerli Sipariş Formunda Teslimat Öğelerinin kabule tabi olduğu açıkça belirtilirse ve başka bir kabul prosedürü belirtilmemişse aşağıdaki kabul prosedürü geçerlidir:

a) Tamamlanmış bir Teslimat Öğesinin SAP tarafından teslim edilmesi üzerine Müşterinin Teslimat Öğesini kabul etmek ya da o Teslimat Öğesi için Sipariş Formunda ortaya konan kabul kriterlerine bağlı olarak bir Esaslı Kusurdan/Hatadan dolayı Teslimat Öğesini reddetmek için 10 takvim günü ("**Kabul Süresi**") bulunacaktır.

b) İlgili Teslimat Öğesi, Sipariş Formunda ortaya konulan kabul kriterlerinden geçerse Müşteri, Teslimat Öğesini kabul edecektir. Müşteri, Kabulü makul olmayan bir şekilde geciktirmeyecektir. Müşteri, SAP'ye Teslimat Öğesini Esaslı Kusurdan/Hatadan dolayı reddettiğini bildirirse 10 günlük süre içinde Esaslı Kusurun/Hatanın gerekçesini belirten bir yazılı bildirimi SAP'ye sağlayacaktır.

c) SAP'nin söz konusu eksikliği gidermek ve ek bir Kabul Süresi içinde Teslimat Öğesini yeniden teslim etmek için makul bir süresi olacaktır. Müşteri, Kabul Süresi içinde herhangi bir Teslimat Öğesini, Teslimat Öğesindeki Esaslı Kusuru/Hatayı belirten bir yazılı belgeyle reddetmediği takdirde Kabul Süresinin 10. günü itibarıyla Müşterinin o Teslimat Öğesini kabul ettiği varsayılacaktır.

d) Bir Teslimat Öğesinin kabul edilmesi üzerine, o Teslimat Öğesiyle ilişkili tüm Danışmanlık Hizmetleri kabul edilmiş sayılacaktır ve SAP'nin kabul edilmiş bir Teslimat Öğesine ilişkin olarak başka bir yükümlülüğü kalmayacaktır. Müşteri, kabul etmediği (açıkça veya zamanın geçmesiyle) bir Teslimat Öğesini canlı kullanım kapsamında kullanmayacaktır.

e) Geçerli Sipariş Formunda bir Teslimat Öğesi için kabul edilme ölçütleri açık bir şekilde belirtilmiyorsa bu tür Teslimat Öğeleri teslimat gerçekleştiğinde kabul edilmiş sayılacaktır.

2.4. Değiştirme

Müşterinin veya SAP'nin herhangi bir zamanda bir Danışmanın ya da Müşteri proje ekibi üyesinin somut performansından memnun kalmadığı durumlarda memnun kalmayan taraf derhal söz konusu memnuniyetsizliği diğer tarafa yazılı olarak bildirecek ve çalışanın değiştirilmesini isteyebilecektir. Diğer taraf söz konusu değişikliği gerçekleştirirken kendi makul takdirini kullanacaktır (aynı zamanda, SAP açısından, personel mevcudiyetine bağlı olacaktır).

3. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

3.1. Erişim, Sistem Güvenliği ve Veri Önlemleri

3.1.1. Müşteri; Müşterinin sistemlerine uzaktan erişim için tutarlı, kararlı ve hızlı uzaktan bağlantının ve gerekli yetkilerin bulunması dahil olmak üzere SAP'nin, Danışmanlık Hizmetlerini sunmasına olanak sağlamak için gerekli düzenlemeleri yapacaktır.

3.1.2. Danışmanlık Hizmetleri Müşterinin iş sahasında gerçekleştiriliyorsa Müşteri; Müşterinin çalışma alanına, bilgisayar sistemlerine ve diğer tesislerine uygun erişim dahil olmak üzere iş sahasına gerekli erişimi sağlamayı kabul eder.

3.1.3. SAP'ye Müşterinin sistemlerine ve verilerine erişim sağlandığında SAP, söz konusu verileri korumak ve yetkisiz erişimi engellemek için Müşterinin makul bir şekilde önceden yazılı bildirimde bulunarak SAP'ye bildirdiği makul idari, teknik ve fiziksel önlemleri alacaktır. Söz konusu erişimle bağlantılı olarak Müşteri, sistemlerine erişmeleri için Danışmanlara kullanıcı yetkilendirmeleri ve şifreler sağlamaktan, ayrıca zaman zaman uygun gördüğü durumlarda bu yetkilendirmeleri iptal etmekten ve bu erişimi kaldırmaktan sorumlu olacaktır. Müşteri, Anlaşma kapsamındaki Danışmanlık Hizmetlerinin gerçekleştirilmesi için temel önem teşkil etmiyorsa SAP'nin Müşterinin sistemlerine veya (Müşterinin ya da herhangi bir üçüncü tarafın) kişisel bilgilerine erişimini sağlamayacaktır. Müşteri, canlı kullanım haricindeki ortamlarda herhangi bir kişisel veriyi depolamayacaktır. SAP'nin yukarıda belirtilen önleme uymadığı fakat hiçbir kişisel bilginin zarar görmediği durumlarda bu hükmün ihlal edildiği bir durumun ortaya çıkmadığı kabul edilecektir.

3.2. Müşterinin İş Birliği

3.2.1. Müşteri, geçerli bir Sipariş Formunda daha ayrıntılı olarak ele alınabilecek veya Danışmanlık Hizmetlerinin sunulmasıyla bağlantılı olarak SAP'nin makul olarak gerekli gördüğü şekilde tüm Müşteri personelini sağlayacak ve SAP'nin kullanımına sunacaktır.

3.2.2. Müşteri, karar alma ve tüm gerekli veya ilgili bilgileri hızlı bir şekilde SAP'ye sağlama yetkisine sahip bir irtibat kişisi atayacaktır.

3.3. Kullanım Haklarına İlişkin Önkoşullar

3.3.1. Müşteri, Bulut Hizmeti için gerekli tüm kullanım haklarının yanı sıra Danışmanlık Hizmetlerini sunmak için gerekli tüm ilgili üçüncü taraf lisanslarına ya da kullanım haklarına sahip olduğundan emin olacaktır.

4. DEĞİŞİKLİK TALEBİ PROSEDÜRLERİ

4.1. Taraflardan herhangi biri Danışmanlık Hizmetlerinde değişiklik yapılmasını talep edebilir.

4.2. Geçerli Değişiklik Talebi ilgili taraflarca düzenlenmeden önce SAP'nin Değişiklik Talebi kapsamında hizmet sunma yükümlülüğü yoktur.

5. ÜCRETLER VE VERGİLER

Müşteri, Sipariş Formunda belirtildiği şekilde ücretleri ödeyecektir. SAP, Sipariş Formunun şartlarına uygun şekilde, Hizmetlerin her biri için ücretleri belirten bir fatura sağlayacaktır. Bir Sipariş Formunda aksi belirtilmedikçe tüm ücretler Avrupa Para Birimi (Euro) cinsinden sabittir. Vergi mevzuatına göre, faturalama çizelgesinde yer alan döviz tutarı toplam değerlerinin Türk lirası karşılığı, faturanın düzenlendiği tarihte Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası tarafından uygulanan ve ilgili faturada belirtilen döviz satış kuru üzerinden hesaplanacaktır. Ödeme, ödeme tarihindeki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası döviz satış kuruna göre hesaplanacak olan ve faturada görünen döviz tutarı toplamının Euro veya Türk Lirası karşılığı olarak yapılacaktır. Tüm ödeme vadeleri fatura tarihinden itibaren net otuz (30) gündür. Müşterinin geçerli Anlaşma şartları gereğince gerekli ücretleri (ve Vergileri) ödememesi ve mevcut diğer çarelere başvurmaması durumunda SAP, ödeme yapılana kadar Hizmetlerin sağlanmasını askıya alabilir. SAP, bunun gibi askıya alma durumlarından önce Müşteriye önceden yazılı bildirimde bulunacaktır. Ödenmesi gereken zamana kadar ödenmeyen ücretler için, devlet bankaları tarafından Euro cinsinden yabancı para birimi hesaplarına ilişkin olarak duyurulan maksimum faiz oranı üzerinden (Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası tarafından bildirilecektir) yıllık gecikme faizi (varsayılan) işleyecektir. Her koşulda SAP, geçerli yasaya uygun şekilde, gecikmiş ödeme faizi uygulama hakkını saklı tutar. Satınalma siparişleri yalnızca idari kolaylık sağlama amaçlıdır. SAP, karşılık gelen satınalma siparişleri olmaksızın fatura düzenleyebilir ve ödeme tahsil edebilir.

5.1. Vergiler

Bu Anlaşmada ifade edilen ücretlere ve diğer masraflara Vergiler dahil değildir. Doğrudan ödeme izinleri veya geçerli vergi muafiyeti belgeleri, bu Anlaşma imzalanmadan önce SAP'ye sağlanmalıdır. SAP'nin Vergiler için ödeme yapması gerekirse Müşteri bu tutarları SAP'ye geri ödeyecektir. İşbu Anlaşma ile Müşteri, SAP tarafından ödenen veya ödenecek olan Vergiler ve ilgili maliyetler (SAP çalışanlarının uzun vadeli görevi ile ilgili olanlar da dahil), faiz ve cezalardan SAP'yi tazmin etmeyi kabul eder. Bu Bölüm SAP'nin gelirine dayalı vergiler açısından geçerli olmayacaktır.

6. SÜRE VE FESİH

6.1. Anlaşmanın Süresi

Anlaşma, Sipariş Formunda belirtilen Geçerlilik Tarihi itibarıyla yürürlüğe girecek ve GKŞ'ye uygun olarak taraflardan birince feshedilmediği sürece, Sipariş Formunda belirtilen sürenin sonuna kadar veya Anlaşma doğrultusunda Danışmanlık Hizmetleri tamamlanana kadar yürürlükte kalacaktır.

6.2. Anlaşmanın Feshi

6.2.1. Taraflardan biri, Hizmet Sipariş Formunda aksi kararlaştırılmadığı sürece, diğer tarafa 30 gün önceden yazılı bildirimde bulunarak Anlaşmayı (sabit fiyatlı Danışmanlık Hizmetleri, Premium Engagement Hizmetleri ve abonelikler veya aylık tekrar eden Danışmanlık Hizmetleri için düzenlenen anlaşmalar hariç) feshedebilir.

6.2.2. GKŞ'deki Bölüm 6.2 (Esaslı ihlal nedeniyle fesih), işbu Bölüm 6 için geçerlidir.

6.3. Fesih etkisi

6.3.1. Anlaşma feshinin geçerlilik tarihi itibarıyla Müşteri, şunlar için fesih tarihine kadarki tüm masrafların, ücretlerin ve giderlerin ödenmesinden sorumlu olacaktır:

a) herhangi bir aşamadaki veya kilometre taşındaki tamamlanmış, kısmen tamamlanmış veya planlanmış Danışmanlık Hizmetleri;

b) makul şekilde yapılmış tüm masraf ve giderler ve

c) vize masrafları ve ilgili giderler dahil olmak üzere tüm iadesiz seyahat masrafları.

6.3.2. Anlaşma feshinin geçerlilik tarihi itibarıyla, GKŞ'deki Bölüm 11.4 (Gizli Bilgilerin imhası ve iadesi konulu) geçerli olur. Gizli Bilgileri imha veya iade etme yükümlülüğü, Anlaşma GKŞ'deki Bölüm 6.2 uyarınca SAP tarafından feshedilmediği sürece SAP tarafından Müşteriye sağlanan Çalışma Ürünleri için geçerli olmayacaktır.

6.4. Süreklilik

İşbu İlavedeki Bölüm 1, 5, 6, 7, 8, 10, 11 ve 12, Anlaşmanın süresinin dolması veya feshedilmesi durumunda da geçerli olmaya devam edecektir.

7. KULLANIM HAKLARI VE SINIRLAMALAR

7.1. Geçerli bir Sipariş Formunun ya da Değişiklik Talebinin gerçekleştirilmesinden önce SAP tarafından Müşteriye sağlanan Danışmanlık Hizmetleri, Teslimat Öğeleri ve Çalışma Ürünleri SAP'nin münhasır mülkiyeti ve Gizli Bilgileri olup bu Anlaşmanın koşullarına tabi olacaktır. Herhangi bir Sipariş Formu tamamlanmadığı takdirde tüm Danışmanlık Hizmetlerinin, Çalışma Ürünlerinin ve Teslimat Öğelerinin iade edilmesi ya da silinmesi ve kullanılmaması gerekir. Müşteri, Anlaşma kapsamında kendisine açıkça verilen haklar hariç olmak üzere SAP'nin telif hakkı ve sahiplik bildirimlerini kaldırmayacaktır.

7.2. Sipariş Formu kapsamındaki tüm tutarların Anlaşmanın koşulları doğrultusunda tamamen ödenmesi durumunda Müşteriye, Müşterinin ve Bağlı Şirketlerinin dahili iş operasyonlarını yürütmesi amacıyla Anlaşma kapsamında ilgili Sipariş Formuyla SAP tarafından sağlanan Teslimat Öğeleri ve Çalışma Ürünlerini kullanması için münhasır olmayan ve devredilemez bir lisans verilir. Bu lisansın kapsamı ve süresi Lisans Anlaşması ile aynı olacaktır. Yukarıdaki hükümler, Müşterinin Lisans Anlaşması ve bu Anlaşma koşullarına uymasına tabidir.

7.3. Müşteri, üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarının SAP'nin Teslimat Öğelerine, Çalışma Ürününe ve Danışmanlık Hizmetlerine yalnızca Müşteriyi veya Bağlı Şirketlerini destekleme amaçları doğrultusunda ve söz konusu üçüncü taraf hizmet sağlayıcısının SAP Gizli Bilgilerini korumaya yönelik büyük ölçüde benzer yazılı koşullar kapsamında yükümlü olması koşuluyla erişimine izin verebilir. Müşteri, üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarının neden olduğu Anlaşma ihlallerinden sorumlu olacaktır. Herhangi bir üçüncü tarafın, SAP mülkiyetindeki malzemelere veya Gizli Bilgilere yetkisiz erişim elde etmesi durumunda Müşteri, SAP'ye derhal yazılı bildirimde bulunacaktır. Müşteri, bu yetkisiz erişimi durdurmak için tüm makul önlemleri alacaktır.

8. GERİ BİLDİRİM

Müşteri, kendi takdiri ve tercihi doğrultusunda Geri Bildirim verebilir. Böyle bir durumda SAP, SAP SE ve Bağlı Şirketleri kendi takdirine bağlı olarak bu tür Geri Bildirimleri tutabilir ve Geri Bildirim kaynağına ilişkin kısıtlama, tazminat veya katkı olmaksızın bunları serbestçe kullanabilir, dahil edebilir ya da başka şekilde kullanabilir.

9. DANIŞMANLIK HİZMETLERİ GARANTİSİ

9.1. İyi sektör uygulamaları

9.1.1. SAP aşağıdakileri garanti eder:

a) Danışmanlık Hizmetleri, profesyonel bir çalışan usulünce ve Danışmanlık Hizmetleri için makul olarak gereken becerilere sahip Danışmanlar tarafından yerine getirilecektir.

9.1.2. SAP herhangi bir Danışmanlık Hizmetinin veya Teslimat Öğesinin hatasız ya da kesintisiz çalışacağını veya SAP'nin tüm uyumsuzlukları gidereceğini garanti etmez.

10. ÜÇÜNCÜ TARAF HAK TALEPLERİ

10.1. Müşteri aleyhinde bulunulan hak talepleri

10.1.1. SAP, Müşterinin ve Bağlı Şirketlerinin Teslimat Öğeleri kullanımıyla ilgili hak ihlallerinden veya Müşterinin ve Bağlı Şirketlerinin bir patent talebini, telif hakkını ya da ticari sırrı ihlal ettiği yönündeki iddialardan kaynaklanan ya da bunlarla ilgili olarak üçüncü tarafların öne sürdüğü tüm hak iddialarına karşı Müşteriyi savunacaktır. SAP, bu hak talepleriyle ilgili olarak Müşterinin aleyhine belirlenen zararı (veya SAP'nin kabul ettiği sulh tutarını) Müşteriye tazmin edecektir.

10.1.2. İddia edilen hak talebinin şu sebepten kaynaklanması durumunda SAP'nin Bölüm 10.1.1 kapsamındaki yükümlülükleri geçerli olmayacaktır:

a) Teslimat Öğelerinin SAP tarafından sağlanmayan diğer herhangi bir yazılım, hizmet veya herhangi bir ürün ile birlikte kullanılması;

b) ücretsiz sağlanan Teslimat Öğesinin kullanılması;

c) Müşterinin söz konusu bildirimi sağlamamasından veya sağlamakta gecikmesinden dolayı SAP'nin zarara uğraması durumunda Müşterinin SAP'yi bu tür hak taleplerine ilişkin olarak zamanında yazılı olarak bilgilendirmemesi;

d) Teslimat Öğesi üzerinde Müşteri tarafından veya Müşteri adına üçüncü bir tarafça yapılan bir değişiklik;

e) Danışmanlık Hizmetleriyle ilgili konfigürasyonlar, talimatlar veya teknik belirtimler dahil olmak üzere Müşterinin SAP'ye sağladığı herhangi bir şey veya

f) Anlaşma kapsamında izin verilmeyen Danışmanlık Hizmeti kullanımları.

10.2. Üçüncü taraflar Bölüm 10.1 kapsamında hak talebinde bulunursa veya SAP, makul görüşü doğrultusunda üçüncü tarafların hak talebinde bulunabileceğini düşünürse SAP kendi tercihine göre ve masrafları kendine ait olacak şekilde:

a) Müşterinin Anlaşma şartları kapsamında Teslimat Öğesini kullanmaya devam etme hakkını temin edebilir veya

b) işlevlerinin esasına ilişkin bir eksiklik oluşturmadan ihlal durumunu gidermek üzere Teslimat Öğesini değiştirebilir veya yerine yenisini sağlayabilir.

10.3. Bu seçenekler makul ölçüde kullanılabilir değilse SAP veya Müşteri, diğer tarafa yazılı bildirim gönderdikten sonra, etkilenen Teslimat Öğesine ilişkin Anlaşmayı feshedebilir.

10.4. Açık bir şekilde SAP, geçerli Teslimat Öğesine ilişkin, üçüncü taraf kullanım haklarıyla ilgili ihlal veya yanlış kullanım iddiası ortadan kalktığında hak talepleri için savunma yapmayı durdurma hakkını saklı tutar.

10.5. SAP Aleyhinde Bulunulan Hak Talepleri

10.5.1. Müşteri, herhangi bir üçüncü tarafın SAP'ye karşı belirtilenlerden kaynaklanan ya da bunlarla ilgili olarak hak talebi öne sürmesi durumunda SAP'yi ve SAP'nin Bağlı Şirketlerini savunacaktır:

a) Danışmanlık Hizmetlerinin geçerli yasaları veya düzenlemeleri ihlal edecek şekilde Müşteri tarafından kullanılması ve

b) Müşteri Verileri, Müşterinin Danışmanlık Hizmetlerini kullanımı veya üçüncü taraf yazılımına ya da müseccel bilgilere erişim dahil olmak üzere Müşterinin SAP'ye sağladıklarının üçüncü tarafın haklarını ihlal ettiği veya kötüye kullandığı iddiası.

10.5.2. Yukarıdaki hüküm, söz konusu zarar Müşterinin ve/veya Müşterinin Yetkili Kullanıcılarının davranışından kaynaklansa da Müşterinin erişim kimlik bilgilerini kullanan bir üçüncü tarafın davranışından kaynaklansa da geçerli olacaktır.

10.6. GKŞ'deki Bölüm 8.3 (Üçüncü Taraf Hak Talebi Prosedürü) ve Bölüm 8.4 (Münhasır telafi), işbu Bölüm 10 için geçerlidir.

11. SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI

11.1. Sorumluluk Üst Sınırının Olmaması

Aşağıdakilerden kaynaklanan zararlar için hiçbir tarafın sorumluluğu sınırlandırılmaz:

a) taraflardan birinin ağır ihmali ya da kasti hatalı davranışı ve/veya

b) Müşterinin Anlaşma kapsamında geçerli olan ücretleri ödeyememesi.

11.2. Yukarıda Bölüm 11.1 ile belirtilenler hariç olmak üzere, Müşterinin (veya Bağlı Şirketlerinin) ve SAP'nin (ya da Bağlı Şirketlerinin, lisans verenlerinin veya alt yüklenicilerinin) tüm olaylar (ya da bağlantılı olaylar dizisi) için diğer veya herhangi bir kişi ya da kuruluşa karşı en yüksek düzeydeki toplam sorumluluğu, ilgili Sipariş Formu kapsamındaki geçerli Danışmanlık Hizmetlerine ilişkin ödenen ücretleri veya Premium Engagement Hizmetleri, abonelik tabanlı Danışmanlık Hizmetleri ya da aylık tekrar eden ücretlere tabi

Danışmanlık Hizmetleri durumunda, yükümlülüğü doğuran olayın tarihinden önceki 12 aylık süre içinde ödenen ücretleri aşmayacaktır.

11.3. Zararların hariç bırakılması

Hiçbir koşulda;

a) taraflardan hiçbiri (ilgili Bağlı Şirketleri veya SAP'nin alt yüklenicileri ya da lisans verenleri dahil), herhangi bir özel, arızi, sonuç olarak ortaya çıkan veya dolaylı zararların, kâr kaybı, itibar kaybı, işlerin kesilmesinden ya da örnek niteliğinde veya cezai nitelikte kayıpların tutarı için diğer tarafa karşı sorumlu olmayacaktır ve

b) SAP, ücretsiz olarak sağlanan Danışmanlık Hizmetlerinden kaynaklanan hiçbir zarardan sorumlu tutulmayacaktır.

11.4. Sorumluluk Reddi

Anlaşmada açıkça belirtilmediği sürece, SAP veya alt yüklenicileri ya da lisans verenleri ticari elverişlilik, uyumluluk, özgünlük, belirli bir kullanım ya da amaca uygunluk, başkalarının haklarını ihlal etmeme ya da Anlaşmaya istinaden sağlanan herhangi başka bir hizmet veya ürün ile birlikte kullanım ya da entegrasyonun sonuçları veya söz konusu ürün ya da Danışmanlık Hizmetlerini çalıştırmanın güvenli, kesintisiz ya da hatasız olacağı da dahil olmak üzere hiçbir konuda açık veya örtülü, yasal ya da başka bir şekilde beyanda bulunamaz veya garanti veremez. Müşteri, Danışmanlık Hizmetlerini alarak SAP veya ürün yol haritalarının pazarlamasına, kamuya açık yorumlara ya da gelecekteki işlevlerin teslimine güvenmemeyi kabul eder.

12. ÇEŞİTLİ HÜKÜMLER

12.1. Alt Yükleniciye Devretme

SAP, Anlaşma kapsamında geçerli Danışmanlık Hizmetlerinin tamamını ya da bir kısmını sağlamak için alt yükleniciler ile çalışabilir. SAP, bir alt yüklenicinin, Danışmanlık Hizmetlerini kendi çalışanlarının gerçekleştireceği ölçüde sunmasını sağlamaktan sorumludur.

12.2. Ticaret Düzenlemelerine Uyumluluk

12.2.1. Danışmanlık Hizmetleri, Çalışma Ürünleri ve bunlara ilişkin Gizli Bilgiler, İhracat Yasalarına tabidir. Müşteri, Bağlı Şirketleri ve Yetkili Kullanıcıları; Danışmanlık Hizmetlerini, Çalışma Ürünlerini ve bunlara ilişkin Gizli Bilgileri İhracat Yasalarını ihlal edecek şekilde doğrudan veya dolaylı olarak ihraç etmeyecek, yeniden ihraç etmeyecek, yayınlamayacak ya da aktarmayacaktır. Danışmanlık Hizmetlerini, Çalışma Ürünlerini ve bunlara ilişkin Gizli Bilgileri ihraç etmesi veya yeniden ihraç etmesi durumunda; gerekli ihracat izinlerini almak da dahil olmak üzere Danışmanlık Hizmetleri ile ilgili İhracat Yasalarına uymaktan yalnızca Müşteri sorumludur. Müşteri Danışmanlık Hizmetlerinin, Çalışma Ürünlerinin ve bunlara ilişkin Gizli Bilgilerin Anlaşmanın koşullarına göre ticari işlem yapılmasının yasaklandığı herhangi bir son kullanıcı tarafından kullanılmasına izin veremez. SAP'nin İhracat Denetimi ve Ticari Yaptırımlar ile uyumluluğu hakkında daha fazla bilgiye https://www.sap.com/about/agreements/export-statements.html adresinden ulaşabilirsiniz.

12.2.2. SAP'nin talebi üzerine Müşteri, ihracat yetkisi alınmasına destek sunmak için bilgi ve belgeler sağlayacaktır. SAP, aşağıdaki durumlarda Müşteriye yazılı bildirimde bulunarak, etkilenen Danışmanlık Hizmetlerini derhal feshedebilir:

a) yetkili makam tarafından 18 ay içinde bu tür bir ihracat yetkisi verilmezse veya

b) SAP'nin Danışmanlık Hizmetlerini Müşteriye sağlaması İhracat Yasaları ile yasaklanırsa.

12.3. Hiyerarşi

Herhangi bir tutarsızlık olması durumunda şu öncelik sırası geçerli olacaktır:

i. Sipariş Formu ve Kapsam Dokümanı;
ii. Hizmet Tanımı (varsa);
iii. DPA (SAP'nin Danışmanlık Hizmetleri için geçerli standart DPA'sı);
iv. İşbu İlave;
v. GKŞ.