Kapsam Dokümanı

Advanced Success Plan

Bu Kapsam Dokümanı ("**Kapsam**"), Sipariş Formunda uygun Bulut Hizmetleri için SAP Advanced Success Plan listeleniyorsa Anlaşmanın bir parçasını oluşturur. Bu Kapsamda belirtilen haklar, Advanced Success Plan'ın satın alındığı Bulut Hizmeti ile sınırlıdır ve Anlaşmaya dahil edilen, Bulut Hizmetleri İçin Destek Çizelgesine ek olarak sağlanır.

1. TANIMLAR

İşbu belgede Bulut Hizmetleri için SAP Genel Koşulları ve Şartları ("**GKŞ**") kapsamında kullanılan ancak tanımı verilmeyen ve büyük harfle başlayan tüm terimler Anlaşmada kendilerine atfedilen anlamı taşıyacaktır.

1.1. "**Yerel Çalışma Saatleri**", Müşterinin adresi için geçerli yerel saat dilimine göre yerel tatiller hariç olmak üzere Pazartesi-Cuma, 08:00-18:00 saatleri arasını ifade eder.

1.2. "**Oturum**"**;** Müşterinin SAP'den yardım talebinde bulunduğu ve SAP'nin söz konusu talebi tamamlayan yardımı sunduğu, Müşteri ve SAP arasındaki etkileşim dönemini ifade eder. Oturum, belirli bir sonuç veya çözüm elde edilmesini garanti etmez.

1.3. "**Hizmet**"**;** Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak sağlanan, Bulut Hizmetinin kullanımına yönelik önerilerden ve en iyi uygulamalardan oluşan, danışmanlık niteliğindeki rehberliği ifade eder.

2. KAPSAM

2.1. Success Expert

2.1.1. SAP, işbu belgede açıklanan hizmetler için proaktif olarak rehberlik ve koordinasyon desteği sunarak Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin benimsenmesi konusunda desteklemek üzere Yerel Çalışma Saatleri sırasında müsait olan atanmış bir Success Expert sağlayacaktır. Ek olarak, başarı kaynağı şunları da yapabilir:

(a) Teknik destek ile ilgili olmayan nasıl yapılır sorularına ilişkin rehberlik sağlama
  (i) Teknik ve işlevsel en iyi uygulamalara ilişkin tavsiyelerde bulunma
  (ii) Bulut Hizmeti işlevlerine ve özelliklerine ilişkin rehberlik sağlama
(b) Kapsamda açıklanan Hizmetlerin koordinasyonunu ve teslimini kolaylaştırma

2.2. Müşteri Müdahale Düzeyleri

SAP, Advanced Success kapsamındaki çözümler için gönderilen destek vakalarına aşağıda belirtilen müdahale düzeyleri uyarınca yanıt verir. Bulut Hizmetleri İçin Destek Çizelgesinde tanımlandığı şekilde öncelik sınıflandırmaları (P2, P3, P4) Destek Çizelgesi kapsamındaki standart müdahale düzeylerine ek olarak aşağıdaki müdahale düzeyleri geçerlidir.

Öncelik	**Müdahale Düzeyi**
P2	İlk Müdahale: Advanced Success Plan için vaka gönderiminden sonraki 2 saat içerisinde gerçekleşir. Düzeltici İşlem Hedefi: Advanced Success Plan için SAP'nin 3 iş günü içerisinde vakalara yönelik çözüm, geçici çözüm veya işlem planı sağlamasıdır.
P3	İlk Müdahale: Advanced Success Plan için vaka gönderiminden sonraki 4 çalışma saati içerisinde gerçekleşir.
P4	İlk Müdahale: Advanced Success Plan için vaka gönderiminden sonraki 1 iş günü içerisinde gerçekleşir.

2.3. Ürün ve Benimseme Rehberliği

2.3.1. SAP işe alıştırma, ürün benimseme ve kullanımı, en iyi uygulamalar ve operasyonel mükemmellik ile ilgili rehberlik sağlamak için Success Experts erişimi sunacaktır.

2.3.2. SAP, SAP en iyi uygulamaları veya önerilen konfigürasyonlar doğrultusunda önerilerin sağlandığı, uzman eşliğinde oturumlar sunacaktır.

2.4. Kalite ve performans izleme platformu

2.4.1. SAP, Müşteriye kalite ve performansa ilişkin ek raporlama erişimi sağlayacaktır.

2.4.2. Müşterinin SAP Cloud Hizmeti kapsamında SAP Cloud ALM kurulumu ve konfigürasyonu ve ilgili veri kaynaklarına bağlantı, işbu belgede tanımlanan hizmetlerin kullanımı için bir ön koşuldur.

2.5. Etkinleştirme ve Optimizasyon Hizmetleri

2.5.1. SAP, etkinleştirme ve optimizasyon hizmetleri sunacaktır. Etkinleştirme ve Optimizasyon Hizmetleri, GKŞ anlamına gelen Profesyonel Hizmetleri teşkil eder. Aşağıdakiler geçerlidir:

2.5.1.1. Hizmetler onaylanmış öğeler çizelgesine dahil edilmelidir.

2.5.1.2. Hizmetlerin kullanımı, eş zamanlı kullanıma izin verilmeksizin on altı (16) saati aşmayacaktır.

2.5.1.3. İşbu belgede tanınan hak, herhangi bir zamanda bir (1) etkin oturum ile sınırlıdır ve yalnızca Müşterinin geçerli hizmet planıyla uyumlu hizmetler için geçerlidir. Tek eş zamanlı oturumun ötesinde aynı anda veya paralel kullanıma izin verilmez.

2.5.2. Hizmetlerin güncel listesi yayınlanmıştır ve bu listeye şu adresten ulaşılabilir: https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html.

2.5.3. SAP tarafından sunulan hizmetlerin kapsamı, SAP Cloud Hizmetlerinin ve teknik ilerlemelerin devam etmekte olan gelişimini yansıtacak şekilde, SAP tarafından 90 gün öncesinden yazılı bildirimde bulunularak yıllık olarak herhangi bir zamanda değiştirilebilir.

2.5.4. Hizmetin koordinasyonu, atanan Success Expert veya belirlenen bir SAP kaynağı aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

3. DİL

3.1. SAP tüm bilgileri yalnızca İngilizce dilinde sağlayacaktır.

4. HARİÇ TUTULANLAR

4.1. Bu Kapsamdan; uygulama, test etme ve test yönetimi, sürüm/değişiklik kontrolü, organizasyonel değişiklik yönetiminin sorumluluğunu üstlenme ve eğitim hariç tutulur. Bu Kapsamdan ayrıca Müşterinin mevcut uygulamalarının sorumluluğunu üstlenme ve bunların yönetimi hariç tutulur.

5. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

5.1. Bulut Hizmetleri İçin Destek Çizelgesinde Bölüm 4'te açıklanan sorumluluklara ek olarak Müşteri, işbu belgede belirtilen ek yükümlülüklerden de sorumlu olacaktır. Bu sorumluluklar tamamlayıcıdır ve atıfta bulunulan belgede açıklanan yükümlülüklerin hiçbirini sınırlamaz veya bunların hiçbirinin yerine geçmez.

5.2. Müşteri, SAP ile iyi niyet çerçevesinde iş birliği yapacaktır.

5.3. Müşteri, Müşteri ile SAP arasında ilgili kişi olarak görev yapacak bir birincil irtibat kişisi ("**POC**") atayacaktır.

6. HİZMET YERİ

6.1. Hizmetler uzaktan sunulacaktır.