SAP Signavio Process Intelligence İçin Etkinleştirme Hizmeti Kapsam Dokümanı

Bu Kapsam Dokümanı, SAP ile Müşteri arasındaki Anlaşmanın parçasıdır.

1. TANIMLAR

1.1. **"Plug and Gain"**, SAP Signavio Process Insights and Intelligence özelliklerini birleştirmeye yönelik hızlandırılmış yaklaşım anlamına gelir.

1.2. **"Canlı Kullanım Sistemi",** Müşterinin iş süreçlerini yürütmek için kullanılan ve Müşterinin verilerinin işlendiği SAP canlı kullanım sistemi anlamına gelir.

1.3. "**Hizmetler**", bu Kapsam Dokümanında açıklandığı şekilde SAP tarafından sunulacak hizmetler anlamına gelir.

2. HİZMETLERİN KAPSAMI

2.1. SAP, Müşteriye Plug and Gain aracılığıyla SAP Signavio Process Intelligence Bulut Hizmetinin etkinleştirilmesi konusunda yardımcı olmak için işbu belgede açıklandığı şekilde Hizmetleri sunacaktır. Aşağıdaki öğeler Hizmetlerin kapsamını oluşturmaktadır ve başlangıç toplantısında teyit edilecektir.

Kapsam Öğesi	**Kapsam Ayrıntıları**
Başlangıç toplantısı	Önceden tanımlanan kapsamın, rollerin ve sorumlulukların, beklentilerin ve zaman çizelgelerinin sunulmasını içerecek şekilde Hizmetlerin tanıtılması
Bulut Hizmetinin Etkinleştirilmesi	SAP Signavio Process Insights ile şu kaynak sistemlerden 1 tanesinin bağlantısına odaklanarak Plug and Gain uyarınca SAP Signavio Process Intelligence'ın etkinleştirilmesi: • SAP ERP Central Component (SAP ECC) • SAP S/4HANA
Çalıştay oturumları	Şu konu için 2 çalıştay oturumu: • Oturum 1: Süreç iyileştirmeleri dahil olmak üzere bir süreç akışının analizi • Oturum 2: Müşteri son kullanıcılarına olanak sağlamak için çözüm incelemesi
Hizmetlerin kapanış oturumu	Etkinleştirilmiş çözümün devri

2.1.1. Entegrasyon Kapsamı

SAP sistemleri arasındaki aşağıdaki standart SAP entegrasyon noktaları Hizmetlerin kapsamının parçasıdır.

SAP Standart Entegrasyon Noktası	**Kaynak Sistem**	**Yön**	**Hedef Sistem**	**Açıklama**
Süreç veri yüklemesi	SAP ECC 6.0 EHP 7 ya da 8 veya SAP S/4HANA	>>	SAP Signavio Process Insights	SAP kaynak sisteminden SAP Signavio Process Insights'a süreç verisi aktarımı

2.2. Kapsam Sınırları ve Koşulları

Hizmetlerin kapsamı için aşağıdaki sınırlar ve koşullar geçerlidir.

2.2.1. İşlevsel Kapsam Sınırları

(a) Sistemler/örnekler:

(i) 1 adet tek SAP Signavio Process Intelligence örneği

(ii) Şunlardan bağlanılacak 1 Müşteri kaynak SAP Canlı Kullanım Sistemi:

- SAP ERP Central Component (SAP ECC) 6.0 EHP 7 veya 8
- SAP S/4HANA, herhangi bir sürüm

(b) Sistem dili: yalnızca İngilizce

(c) Sistemdeki tüm iş verileri için diller: yalnızca İngilizce

2.2.2. Hizmet Kapsamı Koşulları

(a) Hizmetler uzaktan sunulur.

(b) Proje dili İngilizcedir ve başlangıç toplantısında aksi kararlaştırılmadığı sürece tüm Hizmet dokümantasyonu ve Teslimat Öğeleri yalnızca İngilizce sunulacaktır.

(c) Tüm toplantılar ve oturumlar telefon görüşmesi ya da Zoom veya MS Teams gibi standart uygulamalarla çevrimiçi toplantı halinde düzenlenir.

(d) Başlangıç oturumu en fazla 1 saat sürecektir.

(e) Çalıştay oturumlarının süresi önceden tanımlanmıştır. Kesin takvim, Hizmetlerin süresi dahilinde ve "Takvim" bölümü uyarınca başlangıç toplantısında teyit edilecektir.

(f) Süreç iyileştirmeleri, standart gösterge tablolarına dayalı olarak ele alınacaktır.

(g) Hizmetlerin kapanış oturumu en fazla 2 saat sürecektir.

2.3. Ön Koşullar

Aşağıdaki ön koşullar, aksi belirtilmediyse Hizmetlerin başlangıcından önce Müşteri tarafından karşılanacaktır:

2.3.1. Müşterinin aşağıdakiler için sağlanmış, geçerli bir bulut aboneliği olmalıdır:

(a) SAP Signavio Process Intelligence, ST-PI ve ST-A/PI eklentilerinin en son versiyonları.

Yönetim kılavuzuna help.sap.com adresinden ulaşılabilir.

(b) Şu Müşteri kaynak sistemlerinden 1 tanesi:

(i) SAP ERP Central Component (SAP ECC), son sürüm

(ii) SAP S/4HANA, herhangi bir sürüm

2.3.2. Müşteri, şu sistem altyapısına erişim sağlar: Canlı Kullanım Sistemi.

2.3.3. Müşteri; alt hesap oluşturma, gerekli Eklentileri uygulama, SAP Notes'u yükleme, arka plan kullanıcıları ayarlama ve gerekli sertifikayı yükleme dahil olmak üzere SAP BTP'de SAP Signavio Process Intelligence ile bağlantı kuracaktır. Adım adım rehberliğe help.sap.com adresinden ulaşılabilir.

2.3.4. Müşterinin SAP BTP kullanıcısına genel yönetici rolü koleksiyonu tayin edilmiştir ve söz konusu hesap SAP Signavio Process Intelligence için yetkilere sahiptir.

2.3.5. Müşteri, SAP tarafından sağlanan Hizmetlere yönelik hazırlık talimatlarını ("Hizmet Talimatları") yerine getirir. Müşteri özellikle Process Discovery için hedef süreç akışını son haline getirecek ve SAP'yi seçilen süreçler hakkında bilgilendirecektir.

2.3.6. Müşteri, başlangıç toplantısı öncesinde proje yöneticisi, süreç sahibi, iş süreci uzmanı ve kaynak sistem uzmanı dahil olmak üzere ekip üyelerini görevlendirecektir.

2.3.7. Teknik destek gerekirse Müşteri, arka uç kaynak SAP sistemine ve SAP Signavio SAP BTP alt hesabına erişim sağlayacaktır.

2.4. Kapsam Dışında Kalanlar

İşbu Kapsam Dokümanında açıkça listelenmemiş tüm servisler, aşağıdakiler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere kapsam dışındadır:

(a) eski sistemlerden veri taşımaya yönelik programlar veya içerik;

(b) veri temizliği;

(c) Müşteriye özgü yetki rolleri ve güvenlik konseptleri. SAP, Bulut Hizmeti ile sağlanan standart yetki içeriğini kullanacaktır;

(d) Müşteriye özgü mevcut iyileştirmeler veya geliştirmeler nedeniyle yapılması gereken tüm değişiklikler;

(e) Müşterinin ana verileri ve işlem verilerinin kalitesi ya da değerleri nedeniyle yapılması gereken tüm değişiklikler;

(f) kapsam dahilinde açıkça belirtilmeyen, ilk konfigürasyonun tamamlandığı ortam dışındaki herhangi bir ortamda gerçekleştirilen birim testi ve entegrasyon testi dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere tüm test aktiviteleri;

(g) Bulut Hizmeti abonelikleri veya SAP Yazılımı satın alımları;

(h) SAP ürünlerine ilişkin özel kod geliştirmeleri, güncellemeler veya yükseltmeler;

(i) proje ekip üyeleri için SAP çözümleri ile ilgili SAP standart eğitimi, kullanıcılara yönelik eğitim veya son kullanıcı dokümantasyonu gibi eğitim hizmetleri.

3. YAKLAŞIM VE SORUMLULUK

Projenin genel sorumluluğu Müşteriye aittir. SAP ve Müşteri, temel aktiviteler için aşağıdaki sorumluluk matrisini kabul eder. Ayrıntılar, Hizmetlerin teslimatı sırasında tanımlanabilir.

(a) **Responsible "R" (Sorumlu):** Aktiviteleri yerine getirmekten sorumludur.

(b) **Consulted "C" (Danışman):** Aktivitenin nasıl oluşturulabileceğine ilişkin bilgiler sağlar ve aktivitenin yürütülmesini destekler.

(c) **Informed "I" (Bilgilendirilen):** Kendisine bilgi sağlanır.

Aktivite	**SAP**	**Müşteri**
Hizmet Hazırlığı		
Hizmetler için talimatlar, şablonlar ve ön koşul listesi gönderme	R	I
Ön koşulların tamamlandığını teyit etme	C	R
Müşteri ekip üyelerinin müsaitliğini teyit etme	I	R
Başlangıç toplantısı yürütme	R	I
Çalıştay oturumlarını çizelgeleme	R	C
Hizmetleri Gerçekleştirme		
Teknik ön koşulların dağıtımını teyit etme	C	R
Müşteri altyapısında SAP Signavio Process Insights özelliğinin teknik dağıtımını gerçekleştirme	C	R
SAP Signavio Process Insights tarafından Müşteri Canlı Kullanım Sisteminden süreç verilerinin alındığını teyit etme	R	C
SAP Signavio Process Intelligence için bağlantı kurma	C	R
Çalıştay oturumlarını yürütme	R	C
Hizmetin Sonuçlandırılması		

Aktivite	SAP	Müşteri
Süreç iyileştirmeleri dahil olmak üzere bir süreç akışının yüksek düzeyde analizini sağlama	R	I
Hizmetlerin kapanış oturumunu yürütme	R	C

4. ÇİZELGE

4.1. Hizmetler tek seferlik olarak sağlanır ve başlangıç toplantısının ardından ardışık 4 haftalık bir tahmini süre boyunca sunulacaktır.

4.2. SAP bir ekip oluşturana kadar (4 haftalık bir ön süre gerektirebilir) Hizmetleri başlatmama hakkını saklı tutar.

5. ORGANİZASYON

5.1. SAP Ekibi

5.1.1. SAP, genelde teknik veya fonksiyonel Danışmanları ya da her ikisini de içeren bir ekip aracılığıyla Hizmetleri sağlar. Belirlenen bir Hizmet Sorumlusu, Müşteri için SAP'nin birincil irtibat kişisi işlevi görecektir. Hizmetleri sunmak için birden fazla kaynak tayin edilirse SAP, birden fazla rolü yerine getirmesi için tek bir Danışman tahsis edebilir veya tek bir role birden fazla Danışman tayin edebilir. SAP ekip rolleri için genel olarak yarı zamanlı şekilde görevlendirme yapılır.

5.2. Müşteri Ekibi

5.3. Müşteri, SAP için tek irtibat noktası işlevi görmesi amacıyla bir proje yöneticisi veya buna eş bir rol atamalıdır. Müşterinin ekibi, ilgili iş süreci sorumlularını veya konu uzmanlarını içermelidir. Tek bir role birden fazla kaynak tayin edilmişse Müşteri, her bir kaynağın sorumluluklarını açık bir şekilde tanımlamalıdır.

5.4. Müşteri ekibi, Hizmetlerin gerekli kıldığı veya SAP'nin önerdiği şekilde zaman tahsisleri uyarınca Hizmetlerin teslimatının süresi boyunca müsait olacaktır.

5.5. Yönetişim

5.5.1. Müşteri üst yönetimi projenin sponsoru olup, projenin ilerlemesini zamanında ve düzenli bir şekilde takip edecek, proje politikalarının karar merci olacaktır.

5.5.2. SAP ve Müşteri arasında etkili bir iletişim kurulabilmesi için SAP ve Müşteri mevcut sorunları netleştirmek üzere bir durum değerlendirme toplantısı yapacak ve taraflarca farklı bir periyodik aralık belirlenmedikçe sorular haftalık olarak iletilecektir.

5.5.3. Gerekli olduğu ölçüde, Müşteri ve SAP, Hizmetlerde ortaya çıkan tüm sorunları ele almaya yönelik olarak tanımlanmış bir sorun yönetimi süreci dahil olmak üzere bir proje yönetim modeli ve çözüm yönetim forumu oluşturmak için Hizmetlerin başlangıcında iş birliği içinde çalışacaktır. Söz konusu sorunlara ilişkin önceliklendirmenin yanı sıra sorunların eskale edilmesine ve çözülmesine yönelik etkili yöntemler de ele alınacaktır.

6. SAP TESLİMAT ÖĞELERİ

6.1. Aşağıdaki Teslimat Öğeleri yine aşağıdaki tamamlama ölçütleri karşılandığında tamamlanmış ve Müşteri tarafından onaylanmış sayılacaktır.

6.2. Teslimat Öğeleri

Teslimat Öğesi	Teslimat Öğesi Açıklaması	Tamamlama Ölçütleri
Etkinleştirilmiş çözüm	SAP Signavio Process Insights etkinleştirmesi ve konfigürasyonu tamamlandı. SAP Signavio Process Insights için API tabanlı bağlantı kuruldu. Veriler doğrulandı ve Müşteri kaynak sisteminden SAP	Etkinleştirilmiş ve bağlı çözümün Müşteriye devri.

	Signavio Process Insights and Intelligence'a veri akışı gerçekleşiyor.	

7. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

7.1. Müşteri, Hizmetlerin SAP tarafından sunulabilmesi için SAP ile iyi niyet çerçevesinde iş birliği yapacaktır. Müşterinin işbu Anlaşmada belirtilen herhangi bir sorumluluğu yerine getirmemesi veya herhangi bir gereksinimi karşılamaması, Hizmetlerin sağlanmasında gecikmeye ya da ödenmesi gereken ücretlerde artışa yol açabilir.

7.2. Müşteri, ilgili koşullar ve şartlar belgesindekilere ek olarak, özellikle şu sorumluluklara sahip olacaktır:

(a) Müşteri, Müşterinin projesinin genel yönetiminden sorumlu olup projenin gerçekleştirilmesini, süreci, kapsamı, masrafları, Müşteri kaynaklarını ve hedeflenen çözümleri kontrol eder.

(b) Müşteri, Müşteri faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere, listelenen Müşteri ekip rolleri için gerekli becerilere ve bilgi birikimine sahip kaynakları görevlendirecektir ve tüm gerekli BT ve iş kaynaklarını tayin edecektir.

(c) Müşteri, Hizmetlerin süresi boyunca personel değişikliklerini asgari düzeyde tutmak için makul çabayı gösterecektir.

(d) Müşteri tarafından görevlendirilen üçüncü taraflar varsa Müşteri, üçüncü taraf kaynaklarını yönetecek ve bu kaynakların eylemleriyle ihmallerinden sorumlu olacaktır.

(e) Müşteri, önemli Müşteri ve üçüncü taraf kaynaklarının adlarını ve iletişim bilgilerini SAP'ye sağlayacaktır.

(f) Müşteri, etkilenen tüm departmanlara ilişkin organizasyonel değişiklik yönetiminden tümüyle sorumlu olacaktır.

(g) Müşteri, Hizmetlerin sunulması için gerekli olarak belirtilen ön koşulları karşılayacak ve sağlayacaktır.

(h) Müşteri, şirket içinde bulunan veya üçüncü bir tarafça barındırılan teknoloji altyapısından tamamen sorumlu olacaktır. Bu altyapıya SAP altyapısı, ağ ve sistem yönetimi, güvenlik, gerektiğinde yapılacak olan düzenli yedekleme ve geri yükleme faaliyetleri, sunucu ve depolama donanımı dahil olup söz konusu altyapı bunlarla sınırlı değildir. Gerekli sistemler Hizmetlerin süresi boyunca kullanılabilir halde olacaktır.

(i) Müşteri, Hizmetlerin sunulması için gerekmesi durumunda, SAP dizüstü bilgisayarlarının ve mobil cihazlarının, SAP'nin Sanal Özel Ağ (VPN) protokolleri aracılığıyla Müşteri ağı ile SAP ağı arasında kullanımına izin verecektir.

(j) Müşteri, SAP ekibinin erişimine sunulan üçüncü taraf sistemlerle ilgili teknik tavsiyelerde bulunacaktır.

(k) Hizmetlerin sunulması için gerekmesi halinde Müşteri, ilgili SAP standart eğitimlerini tamamlayacaktır.

(l) Müşteri, tüm resmi ve düzenleyici gereksinimlere uygun hareket edecektir.

(m) Müşteri, talep edilmesi durumunda Hizmetlerin tamamlandığına ilişkin imzalı ve yazılı biçimde bilgi verecektir.

8. VARSAYIMLAR

8.1. Hizmetler, Bulut Hizmetinin, Hizmetlerin sunulmaya başlandığında genel kullanıma sunulan geçerli sürüm versiyonu temelinde sağlanır. SAP düzenli olarak, genel kullanılabilirliğe yönelik genel Bulut Hizmeti güncellemeleri sağlar. Hizmetlerin sağlanması sırasında bir güncellemenin genel kullanıma sunulması halinde, güncellenen sürümün desteklenmesi için gereken ek planlama veya konfigürasyon Hizmetlerin kapsamına dahil edilmez.

8.2. Aksi belirtilmediği sürece Hizmetler, SAP tarafından kabul edilen tatiller hariç olmak üzere Pazartesi-Cuma günleri arasında normal çalışma saatlerinde sunulur.

8.3. Hizmetler için, önceden tanımlanmış bir kapsam ve teslimat modeli benimsenir. SAP, hizmetleri sunarken

(a) SAP çözümlerinin uygulanması ve geçişi için SAP Activate standart uygulama metodolojisinin ilgili bölümlerini takip edecektir;

(b) proje hızlandırıcılarından yararlanabilir ve

(c) tüm yazarlık hakları SAP veya SAP SE'ye ait olarak kalacak şekilde yazılım ve araçlar (**"Araçlar"**) kullanabilir. Araçların Müşterinin sistemine kopyalanması durumunda, Hizmetler sona erdiğinde Araçlar ve tüm izinli kopyaları silinmelidir. SAP'nin kendi takdirine bağlı olarak Araçların dokümantasyon amacıyla sistemde bırakılması halinde Müşterinin, söz konusu Araçları başka amaçlarla kullanmasına izin verilmez. Araçlar,

olduğu gibi ve garantisiz olarak sağlanır. SAP, Araçlar için Hizmetler sırasında sağlananlar haricinde ek destek veya geliştirme sunmayacaktır.

8.4. Bilgi aktarımı, SAP çözümleri için ayrı SAP anlaşmaları üzerinden sunulabilecek standart SAP eğitimi gerekliliğini ortadan kaldırmaz.

8.5. Tahmini zaman çizelgeleri, işbu belge ile belirtildiği şekilde, sistemlerin kesintisiz olarak (gerekirse) kullanılabilir olmasının yanı sıra Müşterinin bunlara ilişkin ön koşulları ve sorumlulukları yerine getirmesine dayalı olarak sunulur.

8.6. Hizmetlerin süresi boyunca veya Hizmetlerin süresi sona erdikten sonra talep edilmiş olsun ya da olmasın Hizmetlerin kapsamına yönelik herhangi bir değişiklik, ek ücret karşılığında ayrı bir Hizmet anlaşmasına tabi olacaktır.