Kapsam Dokümanı
Max Success Plan Enterprise

Bu Kapsam Dokümanı, yalnızca Sipariş Formunda uygun Bulut Hizmetleri için Max Success Plan Enterprise bulunuyorsa Anlaşmanın bir parçasını oluşturur. Bu Kapsam Dokümanında açıklanan yetkilendirmeler, söz konusu Bulut Hizmetlerinin Max Success Plan Enterprise için Uygun Bulut Hizmetleri Listesine dahil edilmesi koşuluyla, Müşteri tarafından satın alınan ve söz konusu süre boyunca etkin olan tüm uygun Bulut Hizmetleri için geçerlidir. Bu haklar, Anlaşmaya dahil edilen Bulut Hizmetleri İçin Destek Çizelgesine ek olarak sağlanır.

1. TANIMLAR

Bulut Hizmetleri için SAP Genel Koşulları ve Şartları ("**GKŞ**") kapsamında kullanılan ancak tanımı verilmeyen ve büyük harfle başlayan tüm terimler Anlaşmada belirtilen anlamları 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'ye yardım talebinde bulunduğu ve SAP'nin söz konusu talebin yerine getirilmesine ilişkin yardımı sunduğu, Müşteri ve SAP arasındaki etkileşim dönemini ifade eder. Oturum, belirli bir sonuç veya çözüm elde edilmesini garanti etmez.

1.3. "**Uygun Bulut Hizmetleri Listesi**", SAP tarafından https://www.sap.com/about/trust-center/agreements.html adresinde yayımlandığı şekilde, muhtelif zamanlarda SAP tarafından değiştirilen Max Success Plan için uygun Bulut Hizmetleri listesi anlamına gelir.

2. KAPSAM

2.1. Success Expert

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

(a) Teknik destek ile ilgili olmayan nasıl yapılır sorularına ilişkin rehberlik sağlama.
(b) Teknik ve işlevsel en iyi uygulamalara ilişkin tavsiyelerde bulunma.
(c) Bulut Hizmeti işlevlerine ve özelliklerine ilişkin rehberlik sağlama.
(d) İşbu belgede açıklanan hizmetlerin koordinasyonunu ve teslimini kolaylaştırma.

2.2. Müşteri Müdahale Düzeyleri

SAP, Max Success Plan Enterprise kapsamındaki Bulut Hizmetleri için gönderilen destek vakalarına aşağıda belirtilen müdahale düzeyleri uyarınca yanıt verecektir. Bulut Hizmetleri İçin Destek Çizelgesinde tanımlandığı şekilde öncelik sınıflandırmaları (P1, P2, P3, P4). Destek Çizelgesi kapsamındaki standart müdahale düzeylerine ek olarak aşağıdaki müdahale düzeyleri geçerlidir.

Bu bölümdeki müdahale düzeyleri, SAP tarafından sunulan üçüncü taraf ürünler için geçerli değildir.

Öncelik	**Müdahale Düzeyi**
P1	İlk Müdahale: Max Success Plan Enterprise için vaka gönderiminden sonraki 15 dakika içerisinde gerçekleşir.
P2	İlk Müdahale: Max Success Plan Enterprise için vaka gönderiminden sonraki 2 saat içerisinde gerçekleşir. Düzeltici İşlem Hedefi: SAP 3 iş günü içerisinde söz konusu vakalara yönelik çözüm, geçici çözüm veya işlem planı sağlayacaktır.
P3	İlk Müdahale: Max Success Plan Enterprise için vaka gönderiminden sonraki 4 çalışma saati içerisinde gerçekleşir.

P4	İlk Müdahale: Max Success Plan Enterprise için vaka gönderiminden sonraki 1 iş günü içerisinde gerçekleşir.

2.3. Destek Vakası Yönetimi Yardımı

2.3.1. SAP, Max Success Plan Enterprise kapsamındaki uygun Bulut Hizmetleri için İngilizce konuşan bir Özel Vaka Yöneticisi ("**DCM**") sağlayacaktır. SAP, DCM'yi Sipariş Formunun gönderilmesini izleyen en geç altı (6) hafta içinde atayacaktır.

2.3.2. DCM şunları yapacaktır:

(a) Yerel Çalışma Saatleri içinde iletişim için en fazla sekiz (8) saat boyunca uzaktan ulaşılabilir olacaktır.

(b) Özel bir Müşteri İrtibat Kişisi tarafından, tüm vaka yönetimi ile ilgili iletişim için özel bir posta kutusu aracılığıyla irtibata geçilecektir (bölüm 2.3.3'te açıklanmıştır).

2.3.3. Müşteri, İngilizce konuşabilen en fazla üç (3) kalifiye irtibat kişisi ("**Müşteri İrtibat Kişileri**") belirleyebilir ve irtibat bilgilerini (e-posta adresi ve telefon numarası dahil) sağlayacaktır. Bölüm 2.3.3 ve 2.3.4'te açıklanan hizmetler, İngilizce olarak ve yalnızca atanan Müşteri İrtibat Kişilerine sunulacaktır. Hizmetlerin sağlanmasına hazırlık olarak, Müşteri İrtibat Kişileri ve atanan DCM birlikte bir (1) ilk uzaktan kurulum toplantısı gerçekleştirecektir.

2.3.4. DCM şunları sağlayacaktır:

(a) Müşteri İrtibat Kişilerinin İşe Başlatılması

(b) Üç aylık trend analizi toplantıları

(c) Destek kanallarının benimsenmesine ilişkin tavsiyeler ve vaka yönetimi için en iyi uygulamaları destekleme

(d) SAP destek kaynaklarının ve araçlarının kullanımını etkinleştirme

2.3.5. DCM, Müşteri İrtibat Kişileri tarafından talep üzerine vaka yönetimi hizmetleri sunacaktır:

2.3.5.1. Herhangi bir zamanda 4 adede kadar eş zamanlı vaka desteği ("**Vaka Kapasite Sınırı**")

2.3.5.2. Müşteri ile etkileşim kurduktan sonra DCM, tanımlanan DCM kullanılabilirlik süresi içinde yalnızca Öncelik Derecesi 1 (P1) ve Öncelik Derecesi 2 (P2) olan vakalar için vaka yönetimi hizmetleri sunacaktır (2.3.2(a) kısmında açıklanmıştır). Bu, vakaların düzenli olarak gözden geçirilmesini, düzenli takiplerin yapılmasını ve düzenli güncellemeler düzenlenmesini, DCM'nin vaka çözümüne kadar sürece dahil olmasını içerir. DCM, talepleri mevcut SAP destek kanallarına yeniden yönlendirme hakkını saklı tutar.

2.3.6. Özel bulut abonelikleri için DCM hizmetleri yalnızca SAP Yazılımının Ana veya Genişletilmiş Bakımdaki ürün sürümleri/versiyonları için kullanılabilir ya da SAP S/4HANA Cloud Safekeeper veya SAP ERP, özel sürüm, geçiş seçeneği gibi karşılaştırılabilir hizmetler kapsamındadır.

2.3.7. DCM, haftada yarım (0,5) iş gününe kadar kapasiteye sahip hizmetler sunacaktır.

2.3.8. DCM tarafından sunulan hizmetler yalnızca süre boyunca etkin olan ve Max Success Plan Enterprise için Uygun Bulut Hizmetleri listesine dahil edilen uygun Bulut Hizmetlerini kapsayacaktır.

2.4. Ürün ve benimseme rehberliği

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

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

2.5. Kalite ve performans izleme platformu

2.5.1. SAP, Müşteriye SAP Cloud ALM içinde ek kalite ve performans raporlaması için erişim sağlayacaktır.

2.5.2. Müşterinin SAP Cloud Hizmeti kapsamında SAP Cloud ALM kurulumu ve konfigürasyonu ve ilgili veri kaynaklarına bağlantı, Müşterinin sorumluluğundadır ve Bölüm 2.5'te tanımlanan hizmetlerin kullanımı için bir ön koşuldur.

2.6. Etkinleştirme ve optimizasyon hizmetleri

2.6.1. SAP, etkinleştirme ve optimizasyon hizmetleri sunacaktır. Etkinleştirme ve Optimizasyon Hizmetleri, GKŞ anlamına gelen Profesyonel Hizmetleri teşkil eder. Bu hizmetler için şunlar geçerlidir:

(a) Yalnızca SAP onaylı öğe listesindeki özellikler etkinleştirme ve optimizasyon hizmetleri için uygun olacaktır.

(b) Her bir aktivasyon ve optimizasyon hizmeti on altı (16) saati geçmeyecektir. Uygun Bulut Hizmetleri Listesinde tanımlanan çözüm gruplarında eş zamanlı kullanıma izin verilmez.

(c) Etkinleştirme ve optimizasyon hizmetleri, herhangi bir zamanda bir (1) etkin oturum ile sınırlıdır ve yalnızca Müşterinin geçerli kapsamıyla uyumlu hizmetler için geçerlidir. Tek eş zamanlı oturumun ötesinde aynı anda veya paralel kullanıma izin verilmez.

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

2.6.3. Hizmetin koordinasyonu, atanan Success Expert aracılığıyla gerçekleştirilecektir.

3. GEÇERLI BULUT HIZMETLERI

3.1. Burada açıklanan hizmetlerin kapsamı yalnızca, Max Success Plan Enterprise ile ilişkili o sırada geçerli Uygun Bulut Hizmetleri Listesinde açıkça tanımlanan ve açıklanan Bulut Hizmetleri için geçerlidir.

4. DIL

4.1. SAP tüm bilgileri yalnızca İngilizce dilinde sağlayacaktır.

5. HARIÇ TUTULANLAR

5.1. Bu Kapsam Belgesinden; uygulama yönetimi, test etme ve test yönetimi, sürüm/değişiklik kontrolü, organizasyonel değişiklik yönetimi ve eğitim hariç tutulur. Ayrıca, Müşterinin mevcut uygulamalarının veya iş süreçlerinin sorumluluğunu üstlenme veya yönetme hariç tutulur.

6. MÜŞTERININ SORUMLULUKLARI

6.1. 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.

6.2. Müşteriler, SAP ile iyi niyet çerçevesinde iş birliği yapacaktır.

7. HIZMET YERI

7.1. Hizmetler uzaktan sunulacaktır.

8. HİZMETLERE İLİŞKİN DEĞİŞİKLİKLER:

8.1. 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 herhangi bir zamanda değiştirilebilir.