SAP Hizmet Tanımı

Innovative Business Solutions Geliştirme Destek Hizmetleri

SAP, Sipariş Formu uyarınca Innovative Business Solutions Geliştirme Hizmetleri ("Geliştirme Hizmetleri") kapsamında SAP tarafından geliştirilen ve sunulan Özellikler için Innovative Business Solutions Geliştirme Destek Hizmetlerini ("Geliştirme Destek Hizmetleri") sunmaktadır.

1 TANIMLAR

1. **"Temel Yazılım"**, ilgili Geliştirme Hizmetlerine ilişkin Kapsam Dokümanında belirtilen, kurulumun ve Özellik kullanımının bağlı olduğu/gerçekleştirildiği SAP Yazılımı anlamına gelmektedir. Temel Yazılım, Geliştirme Destek Hizmetleri ile lisanslanmaz; ayrı olarak satın alınması gerekir.
2. **"Temel Destek Anlaşması"**, Temel Yazılım için yürürlükte olup Müşteri ve SAP arasında imzalanmış olan destek hizmetleri anlaşmasıdır.
3. **"Müşteri İletişim Noktası"**, sertifikalı Customer Center of Expertise ("Customer COE") veya sertifikalı Customer Competence Center ("CCC") ya da Geliştirme Destek Hizmetleri talebinde bulunma yetkisi olan diğer Müşteri çalışanlarıdır. Customer COE veya CCC için Temel Destek Anlaşmasının ilgili koşulları ve şartları geçerlidir. Customer COE veya CCC bulunmaması halinde, Müşterinin Geliştirme Destek Hizmetleri talebinde bulunma yetkisine sahip çalışanlarının Müşteri tarafından yazılı olarak SAP'ye bildirilmesi gerekir.
4. **"Özellikler"**, ilgili Geliştirme Hizmetlerine istinaden geliştirilecek ve sağlanacak SAP yazılımı işlevleridir.
5. **"Canlı Kullanım Sistemi"**, Özelliklerin yüklendiği, normal işletme operasyonları için kullanılan ve Müşteri verilerinin kaydedildiği canlı sistem anlamına gelmektedir.
6. **"Kaynak Kodu"**, ilgili Geliştirme Hizmetleri kapsamında sunulan Özelliklere ilişkin teknik geliştirmelerin çıktısı anlamına gelmektedir.

2 HİZMET YAKLAŞIMI

Geliştirme Destek Hizmetlerinin kapsamı, ilgili Geliştirme Hizmetlerine ilişkin Kapsam Dokümanında esas alınan Temel Yazılıma dayalıdır. Buna ek olarak, iki alternatif mevcuttur: Tam Sürüm Proje Desteği ve Büyük Kuruluş Proje Desteği. Tam Sürüm Proje Desteği, yalnızca SAP sistem altyapılarında SAP Standard Support veya SAP Enterprise Support bulunan Müşteriler tarafından kullanılabilir. Büyük Kuruluş Proje Desteği, yalnızca SAP sistem altyapılarında SAP Product Support for Large Enterprises (PSLE Support) bulunan Müşteriler tarafından kullanılabilir.

Esas oluşturan Temel Yazılım ve Müşterinin destek modelinin kombinasyonu, aşağıdaki tabloya göre Geliştirme Destek Hizmetlerinin spesifik kapsamını belirler. Hizmetlerle ilgili ayrıntılar, bölüm 3.2'de belirtilmiştir.

Temel Yazılım	**SAP Business Suite (SAP Eklentileri dahil)**		**SAP S/4 HANA (SAP Eklentileri dahil)**		**SAP Hybris Commerce**	
Geliştirme Destek Hizmetlerine yönelik destek modeli	**Tam Sürüm**	**Büyük Kuruluş**	**Tam Sürüm**	**Büyük Kuruluş**	**Tam Sürüm**	**Büyük Kuruluş**
Hizmet						
İleti İşleme (tanım için bkz. bölüm 3.2.1)	X	X	X	X	X	X
SAP Destek Paketleri ve SAP Destek Yığınları (SSP ve SSS) için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti (tanım için bkz. bölüm 3.2.2)	X	X	X	X		
SAP Geliştirme Paketleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti (tanım için bkz. 3.2.3)	X	X				
SAP Özellik Paketleri ve SAP Özellik Paketi Yığınları (SFP ve SFPS) için Uyuşmazlık Çözümü			X	X		

Hizmeti (tanım için bkz. bölüm 3.2.4)						
SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti (tanım için bkz. bölüm 3.2.5)			X	X		
SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti (tanım için bkz. bölüm 3.2.6)					X	X
Kod Analizi (tanım için bkz. bölüm 3.2.7)	X	X	X	X		
Özellik Geliştirmesi (tanım için bkz. bölüm 3.2.8)	X	X	X	X	X	X
Geliştirme Destek Hizmetleri Teslimat Yönetimi (tanım için bkz. bölüm 3.2.9)	X		X		X	

3 GELİŞTİRME DESTEK HİZMETLERİ

3.1 Genel Hükümler

3.1.1 Tüm Geliştirme Destek Hizmetleri, yalnızca Özellikler için geçerli olacaktır. Müşteri tarafından satın alınan diğer tüm SAP Yazılımları, SAP tarafından sağlanıp bu belgeye konu olan Geliştirme Destek Hizmetlerinden açık bir şekilde hariç tutulmaktadır.

3.1.2 Geliştirme Destek Hizmetleri yalnızca Özelliklerin son sürümü için sağlanacaktır. Müşteri, SAP tarafından sağlanıp bu belgeye konu olan Geliştirme Destek Hizmetlerinin (kod düzeltmesi, yamalar vb.) usulüne ve zamanına uygun olarak Özelliklere uygulanmasını sağlamalıdır.

3.1.3 Özelliklerin Müşterinin sistemleri üzerinde geliştirilmiş olması durumunda, bu belgeye konu olan Geliştirme Destek Hizmetleri, Özelliklerin Müşteriye sunulduğu Canlı Kullanım Sistemi haricindeki bir Müşteri sisteminde sağlanacaktır. Makul nedenlerle ve Geliştirme Destek Hizmetlerinin diğer tüm önkoşullarının karşılanmış olduğu düşünülerek Müşteri, SAP'den Geliştirme Destek Hizmetlerini yukarıda belirtilenin dışında farklı bir Canlı Kullanım Sistemi olmayan Müşteri sisteminde sağlamasını talep edebilir ve SAP bu talebi kabul edebilir.

Şüpheye mahal vermemek adına, sağlanan Geliştirme Destek Hizmetlerinin Canlı Kullanım Sistemlerine uygulanması daima Müşterinin sorumluluğundadır.

3.1.4 Özelliklere ilişkin Geliştirme Destek Hizmetleri, ilgili Geliştirme Hizmetlerinin Kapsam Dokümanında ve/veya ilgili tüm belgelerde belirtildiği gibi Temel Yazılım sürümü ve BT ortamı için sağlanacaktır. Müşterinin, Geliştirme Destek Hizmetlerinden yararlanabilmek için işletim sistemlerini ve veritabanlarını daha yeni bir versiyona yükseltmesi istenebilir.

3.1.5 Geliştirme Destek Hizmetleri yalnızca ilgili Sipariş Formunda belirtilen Yerel Çalışma Saatleri sırasında ve yalnızca ilgili Sipariş Formu kapsamındaki her bir Özellik yüklemesini destekleyen Müşteri İletişim Noktasına sağlanır.

3.2 Geliştirme Destek Hizmetlerinin Kapsamı

SAP, ilgili Geliştirme Hizmetleri kapsamında sağlanan Özellikler için aşağıdaki Geliştirme Destek Hizmetlerini sunar:

3.2.1 İleti İşleme ("İleti İşleme")

Müşteri arıza bildirdiğinde SAP; bu gibi arızaların nasıl çözüleceği, nasıl aşılacağı veya bunlardan nasıl kaçınılacağı hakkında bilgi sağlayarak Müşteriye destek sunar. Söz konusu desteğin ana kanalı SAP'nin sağladığı destek altyapısı olacaktır. Müşteri dilediği zaman bir destek iletisi gönderebilir. Destek iletisi ile sorun çözme sürecine dahil olan kişiler istedikleri zaman gönderilen destek iletisinin durumunu görüntüleyebilir.

SAP şunları sağlayacaktır:

1. Özelliklerle ilgili sorunlara ilişkin İleti İşleme desteği.

2. Kodlama düzeltmeleri veya yamalar (atıfta bulunulan arızayı tekrarlamayan değiştirilmiş program gibi), incelikli çözümler ya da eylem planları

3. Özelliklerin Müşteri'nin sistemi üzerinde geliştirilmemiş olması halinde, SAP, Özellikler için destek paketleri (mevcut işlevler üzerinde yapılacak tek düzeltmelerin uygulanması için gereken çabayı azaltmak üzere düzeltme paketleri) sağlayabilir.

3.2.2 SAP Destek Paketleri ve SAP Destek Yığınları için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ("SSP ve SSS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti")

1. Özelliklerin Temel Yazılım ile uyumluluğunun korunması için Müşteri, SAP'den şunları talep edebilir: (i) Özellikler ile Temel Yazılım için kullanıma sunulan sonraki SAP Destek Paketleri ve SAP Destek Yığınları arasındaki olası uyuşmazlıkların araştırılması ve (ii) SSP ve SSS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ile tanımlanan uyum sorunlarının düzeltilmesi veya ortadan kaldırılması için seçenek ve/veya çözüm sunulması.

2. SSP ve SSS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti talebinde bulunabilmek için Müşterinin SAP'yi sekiz (8) hafta öncesinden bilgilendirmesi gerekir. Özellikler'in Müşteri'nin sisteminde geliştirilmiş olması durumunda Müşteri, SSP ve SSS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti öncesinde, SSP ve SSS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti'nin uygulanacağı Canlı Kullanım Sistemi harici sistemdeki ilgili SAP Destek Paketi'ni veya SAP Destek Yığını'nı uygulayacaktır.

3. Şüpheye mahal vermemek adına, Temel Yazılımın uygun şekilde yükseltilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.3 SAP Geliştirme Paketleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ("EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti")

1. Özelliklerin Temel Yazılım ile uyumluluğunun korunması için Müşteri, SAP'den şunları talep edebilir: (i) Özellikler ile Temel Yazılım için kullanıma sunulan sonraki SAP Geliştirme Paketleri arasındaki olası uyuşmazlıklarının araştırılması ve (ii) SAP EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ile tanımlanan uyum sorunlarının düzeltilmesi veya ortadan kaldırılması için seçenek ve/veya çözüm sunulması.

2. SAP EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti talebinde bulunabilmek için Müşterinin SAP'yi on iki (12) hafta öncesinden bilgilendirmesi gerekir. Özelliklerin Müşterinin sisteminde geliştirilmiş olması durumunda Müşteri, SAP EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti öncesinde, ilgili SAP Geliştirme Paketini SAP EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmetinin gerçekleştirileceği Canlı Kullanım Sistemi harici sisteme uygulayacaktır.

3. Müşterinin, Geliştirme Destek Hizmetleri başladıktan sonraki 6. aydan itibaren geçerli olmak üzere, SAP EhP için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti alma yetkisi vardır.

4. Şüpheye mahal vermemek adına, Temel Yazılımın uygun şekilde yükseltilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.4 SAP Özellik Paketleri ve SAP Özellik Paketi Yığınları için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ("SFP ve SFPS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti")

1. Özelliklerin Temel Yazılım ile uyumluluğunun korunması için Müşteri, SAP'den şunları talep edebilir: (i) Özellikler ile Temel Yazılım için kullanıma sunulan sonraki SAP Özellik Paketleri ve SAP Özellik Paketi Yığınları arasındaki olası uyuşmazlıkların araştırılması ve (ii) SFP ve SFPS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ile tanımlanan uyum sorunlarının düzeltilmesi veya ortadan kaldırılması için seçenek ve/veya çözüm sunulması.

2. SFP ve SFPS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti talebinde bulunabilmek için Müşterinin SAP'yi on iki (12) hafta öncesinden bilgilendirmesi gerekir. Özelliklerin Müşterinin sisteminde geliştirilmiş olması durumunda Müşteri, SFP ve SFPS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti öncesinde, ilgili SAP Özellik Paketini ve SAP Özellik Paketi Yığınını, SFP ve SFPS için Uyuşmazlık Çözümü Hizmetinin gerçekleştirileceği Canlı Kullanım Sistemi harici sisteme uygulayacaktır.

3. Şüpheye mahal vermemek adına, Temel Yazılımın uygun şekilde yükseltilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.5 SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti

1. Özelliklerin Temel Yazılım ile uyumluluğunun korunması için Müşteri, SAP'den şunları talep edebilir: (i) Özellikler ile Temel Yazılım için kullanıma sunulan sonraki SAP S/4HANA sürümleri arasındaki olası uyuşmazlıklarının araştırılması ve (ii) SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ile tanımlanan uyum sorunlarının düzeltilmesi veya ortadan kaldırılması için seçenek ve/veya çözüm sunulması.

2. SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti talebinde bulunabilmek için Müşterinin SAP'yi on iki (12) hafta öncesinden bilgilendirmesi gerekir. Özelliklerin Müşterinin sisteminde geliştirilmiş olması durumunda Müşteri, SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti öncesinde, ilgili SAP S/4HANA sürümünü, SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmetinin gerçekleştirileceği Canlı Kullanım Sistemi harici sisteme uygulayacaktır.

3. Müşterinin, Geliştirme Destek Hizmetleri başladıktan sonraki 6. aydan itibaren geçerli olmak üzere, SAP S/4HANA Sürüm Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti almaya hakkı vardır.

4. Şüpheye mahal vermemek adına, Temel Yazılımın uygun şekilde yükseltilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.6 SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti

1. Özelliklerin Temel Yazılım ile uyumluluğunun korunması için Müşteri, SAP'den şunları talep edebilir: (i) Özellikler ile Temel Yazılım için kullanıma sunulan sonraki SAP Hybris Commerce ürün sürümleri arasındaki olası uyuşmazlıklarının araştırılması ve (ii) SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti ile tanımlanan uyum sorunlarının düzeltilmesi veya ortadan kaldırılması için seçenek ve/veya çözüm sunulması.

2. SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti talebinde bulunabilmek için Müşterinin SAP'yi sekiz (8) hafta öncesinden bilgilendirmesi gerekir.

3. Müşteri, SAP için Müşterinin iletişim noktası olarak hareket edecek, İngilizce konuşan bir proje yöneticisi sağlayacaktır.

4. SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmeti öncesinde Müşteri, ilgili SAP Hybris Commerce ürün sürümünün, SAP Hybris Commerce Ürün Sürümü Yükseltmeleri için Uyuşmazlık Çözümü Hizmetinin sunulacağı Canlı Kullanım Sistemi harici sisteme uygulandığından emin olacaktır.

5. Şüpheye mahal vermemek adına, Temel Yazılımın uygun şekilde yükseltilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

3.2.7 Kod Analizi ("Kod Analizi")

1. Müşterinin, Geliştirme Destek Hizmetleri başladıktan sonraki on ikinci (12) aydan itibaren geçerli olmak üzere, her takvim yılında bir kez Kod Analizi oturumu alma hakkı vardır. Kod Analizi oturumu öncesinde, SAP ve Müşteri, aşağıda listelenen görevler baz alınarak Kod Analizinin zamanı, mutlak türü ve öncelikleri gibi ayrıntılara ve Müşterinin iş birliği ile ilgili görevlerine karar verecektir.

2. Kod Analizi, Müşteri ile ortaklaşa kararlaştırılan Kaynak Kodu bölümleri üzerinde gerçekleştirilecektir.

3. Kod Analizi esnasında SAP, geçerli olması durumunda şu görevleri yerine getirecektir:

   - İlgili geliştirme ortamı tarafından sağlanan SAP araçlarını kullanarak gerçekleştirilen statik kod denetimleri (örneğin, ABAP Kaynak Kodu için SAP Code Inspector (SCI) denetimleri)
   - Aşağıdakiler için Tanımlama ve Dokümantasyon:
     - SCI ile SAP Hana Veritabanı için ABAP kod uyumluluk denetimi
     - İleti eğilimleri ve ilgili analiz
     - ABAP için SAP Özel Kod Analiz Uygulamaları aracı tarafından listelenen geliştirme listesi (örneğin, Kullanıcı Çıkışları, İş Eklentileri, Ekler, Kapalı ve Açık Geliştirme Noktaları)
     - Kullanım dışı ABAP yapıları (ör. SCI tarafından listelenenler)
     - Yeni çerçevelerin (örneğin, Business Rules Framework (BRF +)) edinilmesi
     - Mevcut standart Uygulama Programlama Arayüzlerini (API'ler) yeniden kullanma potansiyeli.

4. Kod Analizi oturumunun sonunda SAP sonuçları Müşteri ile değerlendirecektir. Geliştirme Destek Hizmetleri kapsamının dışına çıkan tüm takip aktiviteleri, taraflar arasında ayrı bir şekilde ele alınarak kararlaştırılmalıdır.

5. SAP, Kod Analizi oturumunun tamamının veya bir kısmının SAP'nin alt yüklenicisi rolünü üstlenen sertifikalı bir SAP iş ortağı tarafından sağlanabileceğini açıkça belirtmektedir. Müşteri; işbu belge ile Kod Analizinin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmak için ekipman, veri ve bilgilerin yanı sıra uygun ve iş birliği yapmak isteyen personel dahil ancak bununla sınırlı olmaksızın, uygun kaynakları sağlayacağını kabul eder.

6. Bu tür bir Kod Analizi oturumunun ilgili güncel takvim yılında kullanılması gerekir ve bir sonraki takvim yılına aktarılamaz.

3.2.8 Özellik İyileştirme ("Özellik İyileştirme")

1. Özellik İyileştirme, Geliştirme Destek Hizmetleri alan Müşterinin, SAP tarafından ilgili Geliştirme Destek Hizmetleri kapsamında sağlanan Özelliklere ilişkin iyileştirmeler talep edebilmesine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır. Müşterinin, SAP'ye Özellik İyileştirme gereksinimini açık bir şekilde ifade ettiği bir gereksinim belgesi sunması gerekmektedir. Talebin alınması üzerine, SAP söz konusu gereksinimi analiz etmeye başlayacak ve yukarıda belirtilen kısıtlamaları göz önünde bulundurarak Özelik Geliştirmesinin gerçekleştirilip gerçekleştirilemeyeceği konusunda Müşteri'yi makul bir süre içinde bilgilendirecektir. Özellik Geliştirmesinin gerçekleştirilebiliyor olması halinde SAP Özelliklerin uyarlanmasına ilişkin tahmini çaba dahil olmak üzere bir çözüm önerisi (bu belgede "Gerçekleştirme Önerisi olarak ifade edilir") sunacaktır. Müşteri, söz konusu Gerçekleştirme Önerisini kabul edip etmediğini on (10) iş günü içinde SAP'ye yazılı olarak bildirecektir. Gerçekleştirme Önerisi Müşteri tarafından kabul edildikten sonra SAP, Özellik Geliştirmesini uygulayacaktır. Geliştirme tamamlandıktan sonra SAP, Müşteriye ilgili geliştirmenin hazır olduğunu ve harcanan toplam çalışma süresini bildirecektir. Aşağıda belirtildiği üzere bu süre, Özellik Geliştirme için ayrılan süreden düşülür. Sunulduktan sonra Özellik Geliştirmenin kabul edildiği varsayılır.
2. Müşteri, ilgili Sipariş Formunda belirtildiği üzere Özellik Geliştirme için her takvim yılı içinde azami sayıda gün için sipariş verebilir. Azami gün sayısı, Geliştirme Destek Hizmetlerine ilişkin yıllık ücretin %10'una tekabül etmekte olup hiçbir şekilde iki yüz elli (250) günü aşamaz. Toplam gün sayısı, geçerli takvim yıllarından birinde kullanılmalıdır ve farklı takvim yılları arasında ileri ya da geri yönde veya Geliştirme Destek Hizmetlerine yönelik farklı Sipariş Formları arasında taşınamaz ya da Geliştirme Destek Hizmetleri Süresinin sona ermesinden (Yenileme Dönemleri dahil) sonraki bir zamana aktarılamaz. Kullanılmayan günler için Müşteri, özellikle geri ödeme dahil olmak üzere herhangi bir hak iddia edemez. Şüpheye mahal vermemek adına, Geliştirme Destek Hizmetleri bir takvim yılında başlarsa Özellik Geliştirmelerine ilişkin gün sayısı, geçerli olan takvim yılı için önceden belirtilen tutar üzerinden hesaplanır.
3. SAP, herhangi bir aktiviteye başlamadan önce talebin analiz edileceği ve Gerçekleştirme Önerisinin sunulacağı zaman aralığını Müşteri ile kararlaştıracaktır. Gerçekleştirme Önerisinde Özellik Geliştirmesinin sunulmasına ilişkin bir gösterge çizelgesi de bulunacaktır. Bu çizelgede, kaynakların kullanılabilirliğinin yanı sıra mevcut teslimat taahhütleri göz önünde bulundurulacaktır Gerçekleştirme Önerisi Müşteri tarafından kabul edildikten sonra, SAP aktiviteleri başlatacak ve Özellik Geliştirmesini zamanında gerçekleştirecektir.
4. Müşteri aşağıdaki kısıtlamaları anladığını ve SAP'nin şu durumlar söz konusu olduğunda Müşteri tarafından sunulan talebi reddedebileceğini kabul eder:

   (i) talebin sunulan Özellikler ile ilgili olmaması;

   (ii) geliştirmenin teknik veya diğer sınırlamalar ya da kısıtlamalar nedeniyle gerçekleştirilememesi;

   (iii) geçerli takvim yılı içinde Özellik Geliştirme için kalan gün sayısının aşılması veya

   (iv) geçerli takvim yılı içinde kalan süre göz önünde bulundurulduğunda SAP'nin iç destek ekibinin makul sunum kapasitesini aşması.
5. Herhangi bir şüpheye mahal vermemek adına, Müşteri tarafından sunulup işbu belgede açıklanan Özellik Geliştirme kapsamı dışında gönderilen tüm talepler için SAP ve Müşteri arasında ayrı bir anlaşma müzakere edilebilir.

3.2.9 Geliştirme Destek Hizmetleri Teslimat Yönetimi

SAP, bir Geliştirme Destek Hizmetleri Teslimat Yöneticisi ("Teslimat Yöneticisi") görevlendirecektir. Geliştirme Destek Hizmetleri Teslimat Yöneticisi aşağıdaki görevleri gerçekleştirecektir:

1. Müşteri için Geliştirme Destek Hizmetleri ile ilgili tek iletişim noktası olarak hareket etme ve Geliştirme Destek Hizmetlerine ilişkin aktiviteleri planlama.
2. Müşterinin ileti bileşeninin ve ilişkili ileti sıralarının kurulumu ve yönetimi.
3. Sipariş Formu kapsamında Geliştirme Destek Hizmetleri sunmak üzere atanan dahili SAP destek ekibinin yönetimi.
4. Geliştirme Destek Hizmetlerine yönelik konularda düzenli durum bilgileri sağlama (ör. Müşterinin destek iletilerine ilişkin rapor, Geliştirme Destek Hizmetleri durum bilgisi sağlama).
5. Gelecekte söz konusu Geliştirme Hizmetleri kapsamında geliştirilen Özellikleri etkileyebilecek olayları (örneğin, dağıtımlar, canlı kullanıma geçişler vb.) Müşteri ile ortaklaşa planlama.
6. Müşterinin söz konusu Geliştirme Hizmetleri kapsamında geliştirilen Özellikler ile ilgili gelecekteki yol haritasını uygulama stratejisinin etkilerini ele alma.

7. Müşteri ile söz konusu Geliştirme Hizmetleri kapsamında geliştirilen Özelliklere ilişkin bir hata olarak nitelendirilemeyecek iletilerin nasıl ele alınacağını görüşme.

3.3 **Support Backbone ("Support Backbone")**

Support Backbone şunları içermektedir:

1. SAP'nin iş ortaklarına ve müşterilerine sunduğu SAP Service Marketplace veya o sırada geçerli destek altyapısı.
2. SAP Service Marketplace'teki SAP Notes yazılım arızalarını tanımlar ve arızaları giderme, bunlardan kaçınma ve atlama yolları ile ilgili bilgi içerir. SAP Service Marketplace ayrıca SAP tarafından yayınlanmamış, üçüncü taraflarca oluşturulmuş SAP Notes belgeleri de içerir. Herhangi bir canlı işlemde veya Canlı Kullanım Sisteminde kullanmadan önce uygun olup olmadıklarını belirlemek için tüm SAP Notes belgelerini gözden geçirmek Müşterinin sorumluluğundadır.
3. SAP Note Assistant, belirli düzeltmeleri ve iyileştirmeleri SAP bileşenlerine kurmak için kullanılan bir araçtır.

4 ÖNKOŞULLAR

4.1 Geliştirme Destek Hizmetlerinin sağlanması için Temel Yazılıma yönelik bir Temel Yazılım Anlaşmasının geçerli olması ve Müşterinin Temel Destek Anlaşmasına istinaden yapılacak ödemeleri gerçekleştirmiş olması bir önkoşuldur.

4.2 Burada tanımlanan Geliştirme Destek Hizmetlerini almak için Müşterinin aşağıdaki şartları yerine getirmesi gereklidir:

1. Söz konusu Geliştirme Destek Hizmetleri ve Temel Destek Anlaşması uyarınca tüm ücretleri ödemeye devam etmelidir.
2. Temel Destek Anlaşması kapsamındaki yükümlülüklerin yanı sıra burada ve söz konusu Sipariş Formunda Geliştirme Destek Hizmetleri ile ilgili yükümlülükleri yerine getirmelidir.
3. SAP tarafından tanımlanan teknik standart prosedür üzerinden uzak erişim sağlamalı, bu erişimi devam ettirmeli ve özellikle ileti işlemenin bir bölümü olarak sorunun analizi için gereken tüm yetkileri SAP'ye sağlamalıdır. Müşteri bu uzaktan erişimi, destek iletilerini işleyen SAP çalışanlarının uyruğuyla veya bulundukları ülke ile ilgili kısıtlama olmadan sağlayacaktır. Müşteri, tam erişim sağlamanın başarısız olması durumunda İleti işleme sürecine ve düzeltmelerin yapılmasına ilişkin gecikmeler olabileceğini veya SAP'nin verimli bir şekilde yardım sunmasına engel olabileceğini kabul eder.
4. Geliştirme Destek Hizmetlerine yönelik gerekli yazılım bileşenlerinin yüklendiğinden emin olmalıdır. Daha ayrıntılı bilgi edinmek için bkz. SAP Notu 91488.
5. Tüm destek iletileri SAP'ye, SAP tarafından Müşterinin kullanımına sunulan, o sırada geçerli SAP destek altyapısı üzerinden, söz konusu Özellikler için SAP'nin tanımladığı ileti bileşeni kullanılarak iletilecektir. Müşteri, Özellikler'in kabul edilmesi üzerine ileti bileşeni üzerinden yazılı bildirim alacaktır. Müşteri'nin Özellikler ile ilgili herhangi bir destek iletisini doğru ileti bileşenine göndermemesi, SAP'nin destek iletisine yanıt vermesini geciktirebilir.
6. Destek iletileri İngilizce olmalıdır.
7. Müşteri destek iletisinde hatanın kendini nasıl gösterdiğini açıklamalıdır; bazı durumlarda Müşteri hatayı kanıtlamak zorunda da kalabilir. Müşteri, SAP'nin ilgili hatayı analiz etmesine yardımcı olacak ve Geliştirme Destek Hizmetlerini sunması için destek sağlayacaktır. Bu görevlere istinaden Müşteri, kendi çalışanlarını gereken şekilde yönlendirecektir.
8. Müşteri, hatanın analiz edilmesine yardımcı olabilecek, Müşteri adına veya Müşteri tarafından gerçekleştirilen tüm değişiklik ve iyileştirmelerle (ör. Düzenlemeler veya Eklentiler) ilgili tüm dokümanları SAP'ye sağlayacaktır. Müşteri bu değişiklikler ve iyileştirmelere yönelik uygun güncel kayıtlar tutacak ve gerektiğinde SAP'nin bunlara ulaşmasını sağlayacaktır.
9. Burada aksi bir hüküm belirtilmedikçe ve Temel Destek Anlaşması kapsamında SAP Solution Manager Enterprise Edition'ın Müşteriye sunulmuş olması koşuluyla, Geliştirme Destek Hizmetleri SAP Solution Manager Enterprise Edition aracılığıyla sunulacaktır. Geliştirme Destek Hizmetleri kapsamında, SAP Solution Manager Enterprise Edition kullanım hakkı yalnızca Özellikler ile sınırlıdır ve Temel Destek Anlaşmasının ilgili şartlarına ve koşullarına tabidir. Bu nedenle Müşteri aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmelidir:

1. Temel Destek Anlaşması'na istinaden Temel Yazılım Anlaşması'nın gerektirdiği şekilde ve bunların şartlarına ve koşullarına tabi olmak üzere en yeni SAP Solution Manager Enterprise Edition Yazılım sistemi destek paketlerini ve Basis, ABAP için en yeni yama düzeylerini kurmuş, konfigüre etmiş ve canlı kullanım için kullanıyor olmalıdır.

2. Müşteri'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition kurulumu ve SAP arasında, ayrıca Özellikler ile Müşteri'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition kurulumu arasında bir bağlantı kurmalıdır. Müşteri çözüm altyapısının ve Müşteri'nin tüm Canlı Kullanım Sistemleri ve Canlı Kullanım Sistemleri'ne bağlı sistemlerin SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemindeki çekirdek iş süreçlerinin bakımını sürdürmelidir. Müşteri Temel Yazılım ve Özellikler'e, Müşteri'ye ait SAP Solution Manager Enterprise Edition'da en azından Canlı Kullanım Sistemleri için bakım yapmalıdır. Müşteri, Müşteri'ye ait SAP Solution Manager Enterprise Edition ile ilgili her uygulama ve yükseltme projesini belgelemelidir.

3. SAP Solution Manager Enterprise Edition'ı tam olarak etkinleştirmek için Müşterinin geçerli dokümantasyona bağlı kalması gerekir.

10. Müşterinin Temel Destek Anlaşması kapsamında SAP Solution Manager Enterprise Edition'ı kullanamıyor olması durumunda, Müşteri gecikmeden SAP'ye her Özellik yüklemesi için yazılı bildirim göndermelidir (minimum bilgiler: Özelliklerin yüklendiği her bilgisayarın türü/modeli ve seri numarası ile bulunduğu yer). Bu bildirimin ilgili SAP anlaşma departmanına gönderilmesi gerekir.

11. Müşteri Özelliklerin kurulu olduğu Müşteri kurulumlarında gerçekleşen değişiklikleri ve Özelliklerin kullanımı ile ilgili diğer tüm gerekli bilgileri geciktirmeden SAP'ye bildirmeyi taahhüt eder.

12. SAP'nin (i) Müşteri tarafından verilen bilgilerin doğruluğunu ve (ii) Müşterinin Solution Manager Enterprise Edition uygulamasını işbu belgede ve ilgili Sipariş Formunda belirtilen haklar, görevler ve kısıtlamalara uygun şekilde kullanıp kullanmadığını düzenli olarak izleme yetkisi bulunmaktadır.

5 SÜRE VE FESİH

5.1 Geliştirme Destek Hizmetleri, ilgili Geliştirme Hizmetleri kapsamında sunulan Özelliklerin son kabulü ile başlar ve bir sonraki takvim yılının sonuna kadar ("Başlangıç Dönemi") sunulur. Başlangıç Döneminden sonra Geliştirme Destek Hizmetleri, her takvim yılının başlangıcından itibaren sonraki bir yıllık dönem (her biri "Yenileme Dönemi") için yenilenir.

5.2 Geliştirme Destek Hizmetleri her zaman ilgili Geliştirme Hizmetleri kapsamında SAP tarafından sunulan Özelliklerin tamamını kapsayacak şekilde genişletilir. Müşteri, ilgili Geliştirme Hizmetlerini daima tamamen Geliştirme Destek Hizmetleri kapsamında tutmalı (özellikle tüm Özellikler, tüm kısmi teslimatlar) veya Geliştirme Destek Hizmetlerini tamamen feshetmelidir. Kısmi feshe izin verilmez.

5.3 Geliştirme Destek Hizmetleri taraflarca, Başlangıç Süresinin ve her Yenileme Süresinin sonundan üç (3) ay önce yazılı bildirimde bulunularak feshedilebilir. Yukarıdakilerden bağımsız olarak SAP, Müşterinin ilgili Sipariş Formuna istinaden Geliştirme Destek Hizmetleri ödemelerini yapmaması durumunda Müşteriye yazılı bildirimde bulunarak Geliştirme Destek Hizmetlerini bir (1) ay sonra feshedebilir.

5.4 Yukarıdakilerden bağımsız olarak, Temel Yazılım için sağlanan Ana Bakımın veya Genişletilmiş Bakımın (Müşteri Genişletilmiş Bakıma abone olduysa) (https://support.sap.com/releasestrategy adresinde bulunan SAP Sürüm Stratejisi Belgesinde açıklanan Ana Bakım ve Genişletilmiş Bakım) sona erdiği tarihte Geliştirme Destek Hizmetleri de otomatik olarak sona erecektir.