SAP ACTIVEATTENTION HİZMETLERİ TANIMI ("ASD")

SAP ActiveAttention Hizmetleri; ActiveAttention taahhüt planlaması, yönetişim, potansiyel iş geliştirme alanlarının analizi ve belirlenmesi, olası mimari dönüşümle ilgili danışmanlık konularında Lisans Alana yardımcı olup Lisans Alanın iş kollarında iş geliştirmeyi sürekli hale getirmek ve/veya Lisans Alana, SAP çözüm altyapısını düzenlenme ve çalıştırma konularında yardımcı olarak dönüştürme, uygulama, yükseltme ve operasyon projelerinde destek sunmak için yerinde ve/veya uzaktan profesyonel düzeyde uzmanlık hizmetleri sağlayabilir.

Büyük harfle yazılan ancak tanımları burada verilmeyen terimler, Anlaşmadakiyle aynı anlamı taşımaktadır.

1. Tanımlar.

1.1 "Üç Aylık Takvim Dönemi", belirli bir takvim yılında, sırasıyla 31 Mart, 30 Haziran, 30 Eylül ve 31 Aralık'ta sona eren üç aylık dönemler anlamına gelir.

1.2 "Yerel Çalışma Saatleri", SAP'nin merkezi tarafından izlenen ve uygulanan resmi tatiller haricindeki normal mesai günlerini kapsayan çalışma saatleri (08:00-18:00) anlamına gelir. Yalnızca burada tanımlanan SAP Hizmet Düzeyi Anlaşması açısından, her iki taraf da karşılıklı olarak Yerel Çalışma Saatlerine referans teşkil etmesi açısından SAP'nin bağlı şirketlerinden birinin farklı kayıtlı adresinin geçerli olmasına karar verebilir.

1.3 "Normal İş Saatleri", taraflar yazılı olarak başka şekilde anlaşmadıkça pazartesiden cumaya 06:00 ila 20:00 arasında sekiz (8) saatlik bir dönem anlamına gelir.

1.4 "Canlı Kullanım Sistemi", Lisans Alanın dahili iş işlemlerini yürütmek için kullanılan ve Lisans Alanın verilerinin kaydedildiği canlı SAP sistemi anlamına gelir.

1.5 "Destek Çizelgesi", Lisans Anlaşmasına istinaden lisanslanan Yazılım için yürürlükte olan Lisans Anlaşmasına SAP Desteği (yani SAP Standard Support, SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises) için eklenen çizelge anlamına gelir.

1.6 "Ana Sorun", SAP ve Lisans Alan tarafından SAP standartları uyarınca (i) canlı kullanım öncesinde bir sistemin Canlı Kullanıma Geçişi için tehlike oluşturan veya (ii) Canlı Kullanım Sistemi üzerinde önemli etki yaratan sorunlar olarak tanımlanan ve önceliği buna göre belirlenen sorunlar ve/veya hatalardır.

2. SAP ActiveAttention Hizmetleri. SAP, yalnızca işbu ASD'ye atıfta bulunulan bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP ActiveAttention Hizmetlerini ("ActiveAttention Hizmetleri") sağlayacaktır. SAP ActiveAttention Hizmetleri aşağıdaki bileşenleri içerir.

2.1 **SAP Embedded Hizmetleri**.

2.1.1 SAP, SAP Embedded Hizmetlerini, aşağıda açıklanan rolü üstlenen ve Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP destek kaynaklarından ("Embedded Kaynakları") oluşan bir tesis ekibiyle sağlar. Bu Embedded Kaynakları, Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen ActiveAttention Hizmetleri Süresince Normal Çalışma Saatlerinde, tayin edilen her Embedded Kaynağı için Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen süre ("Dönem") başına gün kotası ("Embedded Kaynakları Kotası") boyunca Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Lisans Alan tesislerinde bulunacaktır. Embedded Kaynaklarının tayini, Sipariş Formunun gönderilmesini izleyen altı (6) hafta içinde gerçekleştirilmelidir. Embedded Kaynakları Kotası, tayin edilen Embedded Kaynakları için herhangi bir tatil süresi içermez.

2.1.2 Tayin edilen Embedded Kaynağının aktiviteleri, taraflarca karşılıklı olarak mutabakata varıldığı şekilde şu alanların birini veya herhangi bir kombinasyonunu içermelidir:

SAP Foundation Teknik Kalite Yöneticisi Aktiviteleri

- Lisans Alanın SAP Yazılım çözümünü ve iş süreçlerini anlar.
- Şu alanlarda önerilerde bulunur, yol gösterir ve yardımcı olur:
  - Karmaşık Lisans Alan çözüm uygulamasında teknik risk yönetimi/program yönetimi, yükseltme ve dönüştürme projeleri
  - Lisans Alanın Bilişim Teknolojisi (BT) ile paralel duruma getirilmiş SAP sürüm ve yükseltme stratejisi
  - Lisans Alanın toplam işletme maliyetlerini azaltabilecek potansiyel alanların belirlenmesi ve Lisans Alanın SAP Yazılım optimizasyonu (sürekli geliştirme)
- Karşılıklı kabul edilen temel performans göstergelerinin ("KPI'lar") durum raporlaması da dahil olmak üzere, odaklanılan alana ilişkin ilerleme hakkında şeffaflık sağlar
- Her iki tarafın da karşılıklı mutabık kalabileceği, Lisans Alana özgü ActiveAttention Hizmetleri taahhüt planlarını geliştirir ve sürdürür
- Ayrı hizmetlerin sunumu ve SAP kaynaklarının atanmasının koordinasyonu dahil olmak üzere, karşılıklı mutabık kalınan ActiveAttention Hizmetleri taahhüt planını yürütür

SAP Teknik Kalite Yöneticisi ("TQM")

- Kararlaştırılan odak alanlarıyla ilgili olarak tavsiyelerde bulunulmasının yanı sıra yönlendirme ve yardım sağlanması:
  - SAP destek gereksinimleri, Lisans Alan destek süreçleri ve SAP destek araçlarının (ör. SAP Note Assistant, SAP Notes Search ve SAP Solution Manager Enterprise Edition) kullanımı
  - Uçtan uca entegre uygulama yaşam döngüsü yönetimi
  - Lisans Alanın karmaşık çözümlerinde entegrasyon doğrulaması
  - SAP çözümünün daha etkili çalışması
  - Çözüm kullanılabilirliği yönetimi, izlemesi ve performansı
  - Kritik bakım sorunları ile ilgili risk hafifletme planı (planları)
  - Olay azaltma ve/veya kaçınma
- Lisans Alanın bu belgeye istinaden sunulan SAP Expert Hizmetleri ile sağlanan SAP tavsiyelerini ve işlem planlarını uygulamasının izlenmesi
- Lisans Alanın proje yönetimi düzeyinde düzenli durum ve risk raporlamasının sağlanması
- Lisans Alana SAP teknik risk azaltma ve Önemli Sorunlar ile ilgili olarak koordinasyon, izleme ve raporlamada yardımcı olunması
- Seçilen odak alanı projelerinin kalite kontrollerini yönetir

2.1.3 Tüm SAP Embedded Hizmetleri, Lisans Alanın Taahhüt Yöneticisi ile birlikte koordine edilecektir. SAP Embedded Hizmetleri kapsamında, tarafların karşılıklı ve yazılı olarak mutabık kalması halinde değişiklik yapılabilir. SAP Embedded Hizmetleri kapsamında yapılan bu gibi değişiklikler her durumda yalnızca SAP Embedded Hizmetleri ile ilgili olacak ve diğer SAP hizmetlerini kapsamayacaktır.

2.2 **SAP Expert Hizmetleri**.
2.2.1 SAP; bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen ActiveAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına SAP Expert Hizmetleri kotasını ("Expert Hizmetleri Kotası") aşmayacak şekilde, mutabık kalınan ActiveAttention Hizmetleri taahhüt planında SAP ve Lisans Alan tarafından belirlenebilecek Normal Çalışma Saatleri (taraflarca önceden yazılı olarak aksi kararlaştırılmadıkça) içinde Yenilik Hizmetleri, Ortak Tasarım, Mimari Planlama, Uygulama Desteği, Siber Güvenlik ve Uyumluluk, PaaS ve DevOps, Koruma, Uçtan Uca Operasyonlar ve/veya Innovative Business Solutions Destek hizmetleri (birlikte "SAP Expert Hizmetleri") sağlayabilir.

2.2.2 Expert Hizmetleri Kotası dahilinde Lisans Alan, SAP'nin o sırada geçerli SAP Expert Hizmetleri portföyünden herhangi bir standart SAP Expert Hizmetini seçebilir. SAP'nin mevcut SAP Expert Hizmetleri listesine www.sap.com/activeattention-service-list adresinden ulaşılabilir.

2.2.3 SAP Expert Hizmetlerinin zaman çizelgesini belirlemek amacıyla Lisans Alan, tayin edilen FTQM veya tahsis edilen Embedded Kaynağı ile irtibat kuracaktır. SAP Expert Hizmeti teslimat taleplerine ilişkin zaman çizelgesinin belirlenmesi için SAP'nin en az beş (5) hafta öncesinden bilgilendirilmesi gerekmektedir. SAP için makul düzeyde mümkünse SAP Expert Hizmetleri, kısa vadeli ihtiyaçlar ve ortaya çıkan proje gereksinimleri temelinde de çizelgelenebilir. SAP, talep edilen SAP Expert Hizmeti için gereken tahmini gün sayısını Lisans Alanın bilgilerine ve gereksinimlerine göre hesaplayacaktır. Bu tahmin, hazırlık ve işleme sonrası aktivitelerini de kapsayacaktır. Bir SAP Expert Hizmetinin verilmesi için kullanılan gün sayısı, söz konusu olduğunda Expert Hizmetleri Kotasından düşülecektir. Seyahat süreleri Expert Hizmetleri Kotasından düşülmez. Lisans Alanın önceden talep ettiği bir SAP Expert Hizmetini, SAP Expert Hizmetinin başlamasından en az üç (3) hafta önce bildirim yapmadan ertelemesi veya iptal etmesi halinde SAP, önceden verilen günleri Lisans Alanın Expert Hizmeti Kotasından düşebilir.

2.2.4 Lisans Alan, bir proje ekibi belirlemeli ve ayrı SAP Expert Hizmetlerinin sağlanması sırasında ilgili irtibat kişilerinin ortamda bulunduğundan emin olmalıdır. Lisans Alan proje ekiplerinde, Lisans Alanın BT Proje Yöneticisinin yanı sıra ilgili iş süreci sorumluları, sistem yöneticileri, etkin kullanıcılar ve ilgili çekirdek iş süreçlerinin uygulanmasından sorumlu kişiler bulunmalıdır. Gündem gereği Lisans Alan proje ekibinin bazı üyelerinin veya tamamının katılması gerekmektedir. SAP Expert Hizmeti sunumundan önce, Taahhüt Yöneticileri: (i) SAP Expert Hizmeti için daha resmi bir gündem ve (ii) Lisans Alanın proje ekibi üyelerinin gerekli katılımı üzerinde mutabık kalmanın yanı sıra (iii) SAP Expert Hizmetinin sunulabilmesi için ön koşul niteliğindeki SAP Yazılımlarını belirleyecektir.

2.2.5 SAP Expert Hizmetlerinin "Innovative Business Solutions Desteği" kategorisi, yalnızca bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki bir ActiveAttention Hizmetleri taahhüdünün bileşenlerinden biri olarak sağlanan IDP Desteği (aşağıdaki Bölüm 2.9'da açıklanmıştır) kapsamındaki Özellikler (Ek 1'de açıklandığı üzere) için geçerlidir.

2.3 **SAP Expertise on Demand.**
2.3.1 SAP Expertise on Demand ("EoD" veya "EoD Hizmetleri"), Lisans Alanın kısa ve orta süreli (süre olarak azami on EoD günü) görevlere ilişkin ihtiyaçlarını karşılamak üzere SAP kaynaklarının sağlandığı bir uzaktan hizmettir. Bu görevler genellikle, geçerli SAP lisans anlaşmasında belirtilen SAP Yazılımında küçük çaplı Değişiklikler; Lisans Alanın SAP Yazılım sisteminde küçük çaplı konfigürasyon değişiklikleri; SAP Yazılımı ile ilgili bilgi aktarımı ve benzer görevler gibi tipik olarak Lisans Alan personelinin deneyiminin ötesinde, teknik açıdan karmaşık ve alışılmamış sorunlar ile ilgilidir. EoD Hizmetleri şunları kapsamaz: (i) Olaylar Lisans Anlaşmasının Destek Çizelgesi kapsamında olduğundan Lisans Alanın olayları üzerinden işlem yapılması; veya (ii) SAP Innovative Business Solutions tarafından geliştirilen Özellikler. EoD Hizmetleri, Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen ActiveAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına EoD günü kotası ("EoD Kotası") için Normal Çalışma Saatlerinde verilecektir.

2.3.2 Lisans Alan, EoD Hizmetlerini kullanmak için, SAP'nin desteğini talep ettiği görev ve destek bilgilerini de tanımlayarak, Lisans Alanın SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemi yoluyla SAP'ye bir EoD Görev talebi ("EoD Görevi") gönderecektir. Bunun üzerine SAP, Lisans Alanın EoD Görev talebini analiz edecektir. Lisans Alan, görev talebinin bu Bölüm 2.3 uyarınca fiili bir EoD Görevi olmaması veya ilgili görevin teknik ya da yasal gerekçelerle yapılamaması halinde, SAP'nin Lisans Alan tarafından gönderilen EoD Görevini reddedebileceğini anlar ve kabul eder. EoD Görevinin SAP tarafından yerine getirilebileceği durumlarda, SAP Lisans Alana EoD Görevinin tamamlanmasına yönelik bir eylem planı sunacaktır. Lisans Alan bir işlem planını kabul ettiği ve SAP'nin çalışmaya başlamasını istediği takdirde SAP, söz konusu EoD Görevi için tahmini bir süre verecektir (bu, kabul edilmiş olan bir EoD Görevini tamamlamak için en az 4 (dört) saatlik bir süreye tabidir ve saat cinsinden belirtilir). Lisans Alanın bu tahmini süreyi kabul etmesinin ardından SAP, EoD Görevini işlem planına göre tamamlamak üzere çalışmaya başlayacaktır. Kabul edilen bir EoD Görevini gerçekleştirmek için kullanılan fiili saat sayısı EoD Kotasından düşülecektir. EoD Hizmetleri, yukarıda Bölüm 2.2'de belirtilen SAP Expert Hizmetlerinin verilmesi için kullanılamaz.

2.3.3 SAP, Lisans Alanın gönderdiği tüm EoD Görev taleplerini karşılamak için ticari olarak makul tüm çabayı sarf edecektir ancak Lisans Alanın gönderdiği her EoD Görevi talebini karşılayacağını veya karşılayabileceğini garanti etmez. Böyle bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği veya getirmediği takdirde SAP hiçbir yükümlülük taşımayacaktır. SAP, bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği takdirde Lisans Alana bu durumu bildirecektir. SAP bir EoD Görevi üzerinde çalışmaya başlamasının ardından bu gibi bir EoD Görevini gerçekleştirmeyeceğini veya tamamlayamayacağını belirlemesi halinde Lisans Alana bu durumun nedenlerini belirten yazılı bir açıklama gönderecektir.

2.4 **SAP On-Call Duty Hizmetleri.**
2.4.1 SAP On-Call Duty Hizmetleri, talep üzerinde Lisans Alana, Lisans Alanın kritik iş süreçlerini desteklemesi için SAP destek organizasyonundaki bir ilgili kişiye uzaktan erişim sağlama olanağı sunar. SAP On-Call Duty Hizmetleri ilgili kişisi, Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen ActiveAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına SAP On-Call Duty Hizmetleri oturumları için hizmet vermelidir ("On-Call Duty Kotası").

2.4.2 SAP On-Call-Duty Hizmetleri oturumu:
- Lisans Alanın yerel zaman diliminde 08:00'de başlayıp aynı gün 20:00'de biten, Pazartesi ile Pazar arasında bir gündür
- veya Lisans Alanın yerel zaman diliminde 20:00'de başlayan ve bir sonraki gün 08:00'de biten, Pazartesi ile Pazar arasında bir gündür

2.4.3 SAP On-Call Duty Hizmetlerinin zaman çizelgesini belirlemek için Lisans Alan TQM veya tayin edilen Embedded Kaynağına yazılı talep göndermelidir. SAP On-Call Duty Hizmetlerinin planlanması, beş (5) hafta önceden bildirime tabidir.

2.5 **SAP Hizmet Düzeyi Anlaşması.**
2.5.1 SAP Hizmet Düzeyi Anlaşması, SAP'nin Product Support for Large Enterprises ("PSLE") Destek Çizelgesine abone olan lisans alanlara yönelik SAP ActiveAttention Hizmetleri taahhüdünün bir bileşeni olarak sunulmaktadır. SAP Enterprise Support için SAP ile sözleşmesi olan Lisans Alanlar, SLA'yı sözleşme koşullarıyla alırlar.

Aşağıdaki Hizmet Düzeyi Anlaşması ("SLA" veya "SLA'lar") taahhütleri, Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Lisans Alan kurulumları ve sistem tanıtıcısı ("SID"ler) kombinasyonları için, SAP'nin Öncelik Derecesi 1 veya 2'de olduğunu kabul ettiği ve buradaki tüm önkoşulları karşılayan tüm Lisans Alan olayları için geçerli olacaktır. Bu tür SLA'lar, Sipariş Formunun ifasını izleyen ilk Tam Üç Aylık Takvim Döneminde başlayacaktır.

2.5.2 İlk Müdahale Süreleri için SLA:

a. Öncelik Derecesi 1 Olan Olaylar ("Çok Yüksek"). SAP, Öncelik Derecesi 1 olayları, Öncelik Derecesi 1 olan bu olayları almasından (günde yirmi dört saat, haftanın yedi günü) sonra bir (1) saat içinde yanıtlayacaktır. Bir olay normal ticari işlemlerin ciddi ölçüde etkilendiğini, acil ve işletme açısından kritik görevlerin yerine getirilemediğini bildiriyorsa bu iletinin Öncelik Derecesi 1 olarak belirlenir. Buna genellikle şu durumlar yol açar: komple sistem kesintisi, merkezi SAP işlevlerinde görülen arızalar veya Önemli Sorunlar ya da geçici çözümün mevcut olmadığı tüm durumlar.

b. Öncelik Derecesi 2 Olan Olaylar ("Yüksek"). SAP, Öncelik Derecesi 2 olan olayları, Öncelik Derecesi 2 olan bu olayları SAP'nin Yerel Çalışma Saatlerinde almasından sonra dört (4) saat içinde yanıtlayacaktır. İşletmedeki normal işlemler ciddi şekilde etkileniyor ve gerekli görevler gerçekleştirilemiyorsa olaya Öncelik Derecesi 2 verilir. Buna genellikle, söz konusu işlemleri ve/veya görevleri gerçekleştirmek için gerekli olan işlevlerin yanlış veya çalıştırılamaz olması neden olur.

c. Öncelik derecesi düzeylerini belirlemeye yönelik daha fazla bilgi için SAP'nin Müşteri Destek web sitesindeki SAP Notes Veritabanında (http://support.sap.com/notes) bulunan 67739 numaralı SAP Notuna bakın.

2.5.3 Öncelik Derecesi 1 Olan Olaylar için Düzeltici İşlem Yanıt Zamanına Yönelik SLA: SAP, Öncelik Derecesi 1 olan söz konusu olayları almasını izleyen dört (4) saat içinde (haftada yedi gün, günde yirmi dört saat) Lisans Alanın Öncelik Derecesi 1 olan olayındaki sorunun çözülmesi için bir çözüm, geçici çözüm ya da eylem planı ("Düzeltici İşlem") sunacaktır. Düzeltici İşlem olarak Lisans Alana böyle bir eylem planı sunulması durumunda, bu plan şunları içerecektir: (i) çözüm sürecinin durumu; (ii) sorumlu SAP kaynaklarının belirlenmesi de dahil planlanan sonraki adımlar; (iii) çözüm sürecini desteklemek için Lisans Alanın yapması gerekenler; (iv) mümkün olduğunca SAP faaliyetlerinin tamamlanma tarihleri ve (v) SAP'nin bir sonraki güncellemesinin tarihi ve saati. Sonraki durum güncellemeleri o ana kadar yapılan eylemlerin bir özetini, planlanan sonraki adımları ve sonraki durum güncellemesinin tarihini ve saatini içermelidir. Düzeltici İşlem için SLA yalnızca olayın SAP'de işlendiği işleme süresi bölümünü göz önüne almaktadır ("İşleme Süresi"). İşleme Süresi, olay durumunun "Müşteri İşlemi" veya "SAP Proposed Solution" olduğu süreyi kapsamaz; (a) Müşteri İşlemi durumu, olayın Lisans Alana verildiği ve (b) SAP Proposed Solution durumu, SAP'nin burada belirtildiği şekilde Düzeltici İşlem gerçekleştirdiği anlamına gelir. Düzeltici İşlem için SLA, işleme süresindeki dört (4) saat içinde şunlar gerçekleştirilirse karşılanmış kabul edilir: SAP bir çözüm (durum "SAP Proposed Solution"), bir geçici çözüm veya işlem planı önerirse veya Lisans Alan olayın öncelik derecesini düşürmeyi kabul ederse.

2.5.4 Ön Koşullar ve İstisnalar.

a. Ön Koşullar. Yalnızca tüm olaylar için şu ön koşulların karşılanması durumunda SLA'lar uygulanır: (i) Aşağıdaki Bölüm 2,6.x içinde açıklanan Özel Kod için Temel Neden Analizi dışındaki her durumda, SAP tarafından teslimat durumu "sınırsız teslim" olarak sınıflandırılan olayların SAP Yazılımı sürümleri ile ilgili olaylar olması, (ii) olayların Lisans Alan tarafından İngilizce olarak, SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemi aracılığıyla, SAP'nin o zaman geçerli olan ve bildirilen olaya ilişkin işlem gerçekleştirmesi için gereken ayrıntıları içeren (SAP Notu 16018'de veya daha sonra SAP Notu 16018'in yerine geçebilecek SAP Notu'nda belirtildiği şekilde) olay işleme oturum açma prosedürlerine uygun şekilde gönderilmesi, (iii) olayların Temel Bakım veya Genişletilmiş Bakım kapsamına giren SAP Yazılımı ürün sürümüyle ilgili olması gerekir. Öncelik Derecesi 1 olan olaylar için Lisans Alan tarafından şu ön koşullar karşılanmalıdır: (a) sorun ve işe etkisi SAP'nin sorunu değerlendirmesine yeterli olacak şekilde açıklanması, (b) Lisans Alanın İngilizce bilen ve Öncelik Derecesi 1 olan bir olayı çözümlemek için gerekli eğitime ve bilgiye sahip olan bir çalışan aracılığıyla, burada belirtilen yükümlülükleri doğrultusunda SAP ile günün yirmi dört (24) saati ve haftanın yedi (7) günü iletişim kurabilmesi, (c) Lisans Alanın atadığı ilgili kişinin sistem üzerinde uzak bağlantı kurabilmesi ve SAP'ye gereken oturum açma bilgilerini sağlayabilmesi gerekir.

b. İstisnalar. Şu türdeki Öncelik 1 olayları SLA'lardan hariç tutulur: (i) SAP geliştirme workbench'i ile hazırlanan özel kod hariç, Lisans Alan için özel olarak geliştirilen bir yazılımın sürümüne, versiyonuna ve/veya işlevlerine ilişkin olaylar (SAP Innovative Business Solutions ve/veya SAP'nin yan kuruluşları tarafından geliştirilenler de dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) (ii) iş ortağı eklentileri, geliştirmeleri veya değişiklikleri olarak gerçekleştirilen ülke versiyonları ile ilgili olaylar, bu versiyonlar SAP veya bağlı şirketi tarafından geliştirilmiş bile olsa açıkça hariç tutulmaktadır, (iii) olayın ardındaki temel nedenin bir arızadan değil, işlevlerin ("geliştirme talebi") eksik olmasından kaynaklanması veya olayın bir danışmanlık talebi gerektirmesi.

2.5.5 Hizmet Düzeyi Kredisi.

2.5.5.1 SAP, bir Üç Aylık Takvim Döneminde tüm SLA'lar için toplam vakaların yüzde doksan beşine (%95) öngörülen süreler zarfında yanıt verdiğinde, yukarıda belirtilen SLA'lara ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmiş sayılacaktır. ActiveAttention Hizmetleri Süresi içinde Lisans Alanın bir Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen SLA'lara istinaden yirmiden (20) az olay göndermesi halinde (tüm SLA'lar için toplam), SAP geçerli Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen SLA zaman çerçevesini birden fazla olayda aşmadıysa Lisans Alan, SAP'nin yukarıda belirtilen SLA'lar ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirdiğini kabul eder.

2.5.5.2 Yukarıdaki Bölüm 2.5.5.1'e istinaden, SLA'lardaki zaman sınırlaması koşullarına uyulmadığı takdirde (her biri "SLA Hatası" olarak anılmaktadır), şu kurallar ve prosedürler uygulanacaktır: (i) Lisans Alan herhangi bir SLA Hatası iddiasını SAP'ye yazılı olarak bildirecektir; (ii) SAP bu gibi iddiaları araştıracak ve Lisans Alanın iddiasının doğru olup olmadığını kanıtlayan yazılı bir rapor sunacaktır; (iii) Lisans Alan SAP'nin PSLA koşullarını yerine getirmesine engel olan herhangi bir sorunu veya süreci düzeltmek için SAP'ye makul düzeyde yardım edecektir; (iv) bu Bölüm 2.5.5'e istinaden, SLA Hatası raporla kanıtlanırsa, SAP Lisans Alanın bir sonraki ActiveAttention Hizmet Ücreti faturasına, raporla kanıtlanan her SLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Dönemi için Lisans Alanın ActiveAttention Hizmet Ücretinin %0,25'ine eşit Hizmet Düzeyi Kredisi ("SLC") uygulayacaktır. SLC herhangi bir Üç Aylık Takvim Dönemi için Lisans Alanın söz konusu Üç Aylık Takvim Dönemine ilişkin ActiveAttention Hizmet Ücretinin yüzde beşini (%5) aşmayacaktır. SLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Döneminin sonundan itibaren bir (1) ay içinde herhangi bir SLC'den SAP'yi haberdar etmek Lisans Alanın yükümlülüğüdür. Lisans Alanın SLC talebinin haklı olduğuna dair yazılı bildirim SAP'nin eline geçmediği herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Bu Bölüm 2.5.5'te bahsedilen SLC, talep edilmiş veya sabit bir SLA Hatası sonucunda Lisans Alana sağlanacak tek ve münhasır hak ve telafidir.

2.6 **Özel Kod için SAP Temel Neden Analizi.**

2.6.1 SAP geliştirme workbench'i ile oluşturulan Lisans Alan özel kodu için SAP, Lisans Alan tarafından yukarıdaki Bölüm 2.5.4(a)'da belirtilen şekilde gönderilmiş bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında sayılan Lisans Alan kurulum ve SID kombinasyonları ile ilgili Öncelik Derecesi 1 ve 2 olan olaylar için geçerli olan Bölüm 2.5.2 ve 2.5.3'te bahsedilen SLA'lar uyarınca, kritik görev desteği temel neden analizi sağlar ve olayın çözümlenmesi için yol gösterebilir. Yukarıdaki Bölüm 2.5.4(a)'da belirtilen SLA ön koşullarına ek olarak SAP'nin Özel Kod için Temel Neden Analizinden yararlanabilmek üzere Lisans Alanın özel kodlarının, Lisans Alanın SAP Solution Manager Enterprise Edition

sisteminde SAP'nin o sırada geçerli olan standartlarına göre belgelenmesi gerekir (ayrıntılar için http://support.sap.com/supportstandards adresine bakın). Burada aksini belirten herhangi bir hükümden bağımsız olarak, Lisans Alanın özel kodu ile ilgili olay ve/veya arızanın olası temel nedenlerini belirlediğinde, SAP Lisans Alanın Öncelik Derecesi 1 olan olaylara yönelik Düzeltici İşlem SLA'sını yerine getirmiş sayılacaktır. SAP'nin Özel Kod için Temel Neden Analizi, Lisans Alanın kodunu kimin oluşturmuş olduğuna bakılmaksızın Lisans Alanın özel koduna yönelik düzeltme, geçici çözüm veya olay çözümü içermez. SAP Innovative Business Solutions tarafından, Özelliklere ilişkin düzeltmeler veya olay çözümleri ayrı bir anlaşma kapsamında sağlanabilir.

2.7 **SAP Talep Üzerine Ürün Mühendisi Hizmetleri.**
2.7.1 SAP Product Engineer on Demand Hizmetleri ("PED Hizmetleri") aksi kararlaştırılmadıkça uzaktan sağlanan bir hizmettir ve SAP destek mühendisine ("Ürün Mühendisi") (i) olayların ve sorunların analizi; (ii) sorun çözme/geçici çözümler; (iii) en iyi uygulamalar; (iv) yazılım tasarımı konuları dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere danışmak için kullanılır. PED Hizmetleri yalnızca, bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşenleri ve karşılık gelen Lisans Alan kurulumları için sağlanır.

2.7.2 Lisans Alan, olayları SAP Solution Manager Enterprise Edition aracılığıyla ve İngilizce olarak SAP'nin o tarihte geçerli olan olay işleme giriş prosedürlerine uygun şekilde ve gereken ayrıntıları içerecek şekilde göndererek ve ardından Ürün Mühendisi ile iletişim kurup Ürün Mühendisinin işlem yapacağı geçerli olay numarasını sağlayarak PED Hizmetlerini başlatır. PED Hizmetleri yalnızca, (i) SAP tarafından teslimat durumu "sınırsız teslimat" olarak sınıflandırılan ve Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen uygulama bileşenleriyle ilgili olaylar ve (ii) Ana Bakım ve/veya Genişletilmiş Bakım kapsamına dahil olan uygulama bileşenleri sürümleriyle ilgili olaylar için geçerlidir.

2.7.3 PED Hizmetleri uygulama hizmetlerini veya Destek Çizelgesi kapsamında sağlanabilen uzaktan hizmet sağlanmasını kapsamaz. Ayrıca, PED Hizmetleri şunlar için geçerli değildir: i) Lisans Alan için özel olarak geliştirilen (SAP Innovative Business Solutions ve/veya SAP alt yüklenicileri tarafından geliştirilenler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşenlerinin sürümlerine, versiyonlarına ve/veya işlevlerine ilişkin olaylar; ii) Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşenlerinin bir parçası olmayan ve bunun yerine iş ortağı eklentileri, geliştirmeleri veya değişiklikleri olarak kabul edilen ülke versiyonları (söz konusu ülke versiyonları SAP veya SAP'nin alt yüklenicileri tarafından geliştirilmiş olsalar da açıkça hariç tutulur); (iii) olayın ardındaki temel nedenin bir hatadan değil eksik bir işlevden kaynaklandığı ("geliştirme talebi") veya olayın bir danışmanlık talebine atıfta bulunduğu durumlar.

2.7.4 SAP, PED Hizmetleri Başlangıç Tarihinden itibaren dört (4) hafta içinde bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilmiş her Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşeni ve kurulum birleşimi için bir (1) Ürün Mühendisi atayacaktır. Söz konusu Ürün Mühendisleri, normal iş günlerinde, SAP şirket merkezleri tarafından belirlenen resmi tatillere uymak kaydıyla 08:00-18:00 saatleri arasındaki sekiz (8) saatlik bir süre için PED Hizmetleri ("PED Çalışma Saatleri") kapsamındaki kurulumlar için müsait olacaklardır.

2.7.5 Lisans Alan, kalifiye İngilizce bilen ilgili kişileri (bir Sipariş Formuna ait ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen irtibat kişisi sayısında) SAP Customer Center of Expertise kapsamında ("Lisans Alan PED İlgili Kişileri") bir Sipariş Formuna eklenen ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen her Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşeni ve kurulum numarası birleşimi için sağlayacaktır ve Lisans Alan PED İlgili Kişisine (veya Lisans Alan PED İlgili Kişisinin yetkili temsilcisine) ait ve her zaman erişilebilir durumda olan iletişim bilgilerini (özellikle e-posta adresi ve telefon numarası) sağlayacaktır. Lisans Alanın atadığı PED İlgili Kişilerinin, Lisans Alan adına gereken kararları alma yetkisine veya bu kararları vakit kaybetmeden uygulama yetkisine sahip Lisans Alan yetkili temsilcileri olması gerekir. PED Hizmetleri atanan Lisans Alan PED İlgili Kişilerine münhasır olarak sağlanacaktır.

2.7.6 PED Hizmetlerinin sağlanmasına hazırlık amacıyla Lisans Alanın PED İlgili kişisi ve atanan Ürün Mühendisleri kapsam dahilindeki Canlı Kullanım Sistemi uygulama bileşenleri ve kurulum birleşimleri için zorunlu bir kurulum hizmeti gerçekleştirecektir. Bu kurulum hizmeti, SAP standartlarını ve dokümantasyonunu temel alacaktır.

2.8 **SAP Accelerated Incident Management - Basic ("AIM – Basic") Hizmetleri.**
2.8.1 SAP, yürürlükteki SAP Destek Anlaşmasında belirtildiği üzere Öncelik Derecesi 1 ve Öncelik Derecesi 2 olan onayların işlenmesini iyileştirme konusunda Lisans Alana destek sunmak için, taraflarca aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça Pazartesiden Cumaya 08:30-17:30 saatleri (yerel saat) arasında SAP destek organizasyonundaki İngilizce konuşan bir ilgili kişiye ("SAP Incident Manager") erişim olanağı sunacaktır. SAP Incident Manager tayini, Sipariş Formunun gönderilmesini izleyen altı (6) hafta içinde gerçekleştirilmelidir.

2.8.2 SAP Incident Manager şunları sağlar: (i) Öncelik Derecesi 1 ve Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için aktivite ve durum izleme; (ii) Lisans Alanın, seçilen sistemlerin tüm olay öncelik dereceleriyle ilgili olarak olay durumuna ilişkin eğilim raporlaması; (iii) olay yönetimi süreç güçlendirme oturumu/oturumları ve (iv) Lisans Alan ile Lisans Alan olaylarının durumunu gözden geçirmek üzere periyodik olarak gerçekleştirilen uzaktan toplantılar.

2.8.3 Bunun yanı sıra, SAP, Öncelik Derecesi 1 olan olaylarla ilgili olarak Lisans Alan tarafından atanan yönetim ilgili kişisine ("Lisans Alan İlgili Kişisi") yardımcı olması ve/veya ilgili kişiyle uzaktan koordine şekilde çalışması için SAP'nin destek organizasyonunda bir kritik durum yöneticisi bulunduracaktır. Kritik durum yöneticisinin tayin edilmesi, Öncelik Derecesi 1 olan olayda belgelenen Lisans Alan talebini izleyen yaklaşık bir (1) saat içinde gerçekleştirilecektir. Tayin edilen kritik durum yöneticisine Lisans Alanın İlgili Kişisi tarafından ulaşılabilecek ve iletişim şunlardan biri gerçekleşene kadar (hangisi önce gerçekleşirse) sürecektir: (i) Öncelik Derecesi 1 olan olayın çözülmesi veya geçici çözüm sağlanması; (ii) olayın öncelik derecesi düzeyinin Öncelik Derecesi 1 dışında bir öncelik derecesi düzeyine düşürülmesi veya (iii) tarafların, tayin edilen SAP çalışanının görevden azat edilmesine karar vermesi.

2.8.4 AIM - Basic Hizmetleri yalnızca, bir Sipariş Formuna istinaden SAP ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP Cloud Hizmeti ve kurulum kombinasyonları ve/veya seçili canlı kullanım Lisans Alan kurulum ve sistem tanıtıcısı (SID) kombinasyonları için sağlanacaktır. Aynı Lisans Alan kurulumundaki tüm canlı kullanım SID'lerinin Lisans Alan kurulumlarına dahil olması ve SID kombinasyonlarının bu AIM - Basic Hizmetleri kapsamında bulunması gerekir. Lisans Alan, 2649568 numaralı SAP Notunda belirtilen söz konusu SAP Cloud Hizmetleri için AIM - Basic Hizmetlerini seçebilir.

2.8.5 Lisans Alan, en fazla yazıyla üç (3) kalifiye İngilizce bilen irtibat kişisi ("Lisans Alan AIM İrtibat Kişisi") belirleyebilir ve Lisans Alan AIM İlgili Kişisine nasıl ulaşılacağına dair irtibat kişisi ayrıntılarını (özellikle e-posta adresi ve telefon numarası) sağlayacaktır. AIM - Basic Hizmetleri atanan Lisans Alan AIM İlgili Kişilerine münhasır olarak sağlanacaktır.

2.8.6 AIM - Basic Hizmetlerinin sağlanmasına hazırlık olarak, Lisans Alanın AIM İlgili Kişileri ve atanan SAP Incident Manager birlikte bir (1) ilk uzaktan kurulum toplantısı gerçekleştirecektir.

2.9 **Yenilikçi İş Çözümleri için SAP Temel Desteği ("IDP Desteği").** IDP Desteği, bu belgeye ekli Ek 1'de tanımlandığı şekilde olay işleme destek hizmetleri sağlar ve söz konusu destek hizmetleri, Lisans Alana aşağıda listelenen ve SAP ile Lisans Alan tarafından gerçekleştirilen Sipariş

Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Sipariş Formuna tabi SAP Innovative Business Solutions Kapsam Dokümanları veya İş Bildirimleri (SOW'ler) ("IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları veya SOW'ler) kapsamında teslim edilen ve Lisans Alan tarafından kabul edilen tüm Özellikleri kapsar ancak özel destek anlaşmaları gerektiren yazılımlar (SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) hariç tutulmuştur.

3. Taahhüt Yönetimi.

3.1 Taraflardan her biri bir Taahhüt Yöneticisi belirleyecektir. SAP'nin Engagement Yöneticisi, tayin edilen FTQM olacaktır. Lisans Alanın Taahhüt Yöneticisi, İngilizce bilen bir kişi olacak ve Lisans Alan adına gereken kararları alma veya bu kararları vakit kaybetmeden bildirme yetkisine sahip olacaktır. Söz konusu Taahhüt Yöneticileri, Anlaşmanın şartlarını yönetmek için yakın iş birliği içinde olacaktır. Tayin edilen SAP kaynakları tarafından gerçekleştirilen ActiveAttention Hizmetleri, Lisans Alanın Taahhüt Yöneticisi ile koordine edilecektir.

3.2 Ayrıca taraflar, ActiveAttention Hizmetlerinin geçerli olduğu süre boyunca düzenli yönetim toplantıları ("İdari Toplantılar") düzenlemelidir. Bu İdari Toplantılar, tarafların kabul ettiği tarihlerde ve en az üç ayda bir kez gerçekleşecektir. Bu İdari Toplantıların amacı o sırada geçerli ActiveAttention Hizmetlerinin durumu temelinde ActiveAttention Hizmetlerinin hedeflerine ulaşmak için ek önlemler gerekip gerekmediğini kararlaştırmak amacıyla inceleme yapmak, tartışmak ve mutabakata varmaktır. Her toplantı, odaklanılan kilit alanlardaki ilerleme hakkında aşağıdakileri de içeren fakat bunlarla sınırlı kalmayan bir durum raporunu da içerecektir:

- Kararlaştırılan temel odak alanları, KPI'lar ve/veya ActiveAttention Hizmetleri taahhüt planı ile karşılaştırmalı olarak ActiveAttention Hizmetleri programına ilişkin ilerlemenin değerlendirmesi
- Risk azaltma önerileri dahil, Lisans Alandaki SAP Çözümünün performansını tehlikeye atabilecek risklerin ve/veya gecikmelerin tanımlanması
- SAP'nin verdiği tavsiyelerin uygulanması
- Açık sorunların ve tarafların değişiklik taleplerinin görüşülmesi
- Proje organizasyonu ve planlamasıyla ilgili ayrıntılar

SAP'nin Taahhüt Yöneticisi tarafından bir toplantı raporu hazırlanacak ve doğrulaması için Lisans Alanın Taahhüt Yöneticisine iletilecektir. Lisans Alanın Taahhüt Yöneticisi bu raporu aldıktan sonraki otuz (30) iş günü içerisinde belirli rapor değişikliği talepleriyle birlikte rapora itiraz etmediği takdirde rapor Lisans Alan tarafından onaylanmış sayılır. Taraflar, raporlardaki değişiklik taleplerini çözümlemek üzere iyi niyet temelinde iş birliği gerçekleştirecek ve onaylanıp kabul edilmeleri için son sürümleri düzenleyecektir.

3.3 **SAP Cloud Yönetimi**. Lisans Alanın SAP Preferred Care, bulut sürümü ve/veya SAP Preferred Success, bulut sürümüne abone olması durumunda Destek Uzmanları (bu terim, SAP Cloud Hizmetlerine ilişkin Destek Politikasında tanımlanmıştır); SAP ActiveAttention Hizmetlerinin geçerlilik süresi sona ermeden ve Lisans Alanın SAP Preferred Care, bulut sürümü ve/veya SAP Preferred Success, bulut sürümü aboneliği devam ettiği sürece geçerli olmak üzere, işbu Bölüm 3'te belirtilen ActiveAttention Hizmetleri, Taahhüt yönetimine dahil edilecektir (örneğin, İdari Toplantılara katılacak ve atanmış Taahhüt Yöneticileriyle faaliyetleri koordine edecektir).

3.4 Taraflar, Lisans Alanın üçüncü taraf danışman iş ortaklarının ("Lisans Alan İş Ortağı") katılımının ActiveAttention Hizmet anlaşmalarının başarılı olması için kritik olduğunu kabul eder. Lisans Alan, bu gibi Lisans Alan İş Ortaklarının, Lisans Alanın bu ASD ve bir Sipariş Formunun herhangi bir ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki yükümlülüklerine uygun davranmasını ve SAP'nin bu ASD ve bir Sipariş Formunun herhangi bir ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki yükümlülüklerini yerine getirmek için makul olarak talep ettiği ölçüde SAP ile iş birliği yapmasını sağlayacaktır.

4. Lisans Alan Gereksinimleri.

4.1 Bir Sipariş Formuna istinaden ActiveAttention Hizmetlerini almak için Lisans Alanın şunları yapması gerekir: (i) Lisans Anlaşmasına istinaden tüm destek ücretlerini ödemeye devam etmek (Enterprise Support Ücretleri veya Product Support for Large Enterprises Ücretleri) ve (ii) Lisans Anlaşması, GKŞ, Sipariş Formu ve ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki yükümlülüklerini yerine getirmek. SAP Solution Manager Enterprise Edition Ana Sorunları, çekirdek iş süreçlerini ve kritik sistem bilgilerini belgelemek için hizmet teslimatı platformu olduğundan Lisans Alan, SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemini Destek Çizelgesine göre kurmuş, konfigüre etmiş ve kullanıyor olmalıdır. Lisans Alan, Destek Çizelgesine uygun şekilde uzak bağlantı ve veri erişimi sağlamalıdır.

5. Genel Hükümler.

5.1 Tayin edilen Embedded Kaynakları SAP veya diğer SAP Bağlı Şirketi ile yaptıkları iş sözleşmelerinde belirtilen normal yıllık izin haklarından yararlanabileceklerdir.

5.2 Taraflar, iletişimin etkili olmasını sağlamak için ActiveAttention Hizmetlerinde kullanılacak dilin İngilizce olmasını kabul eder. Ayrı ActiveAttention Hizmetlerine ilişkin bilgiler, SAP kaynaklarına İngilizce olarak sağlanacaktır.

5.3 Lisans Alan, tayin edilen SAP kaynaklarının (tayin edilen Embedded Kaynakları da dahil olmak üzere) bu anlaşmaya istinaden ActiveAttention Hizmetleri aktivitelerini zaman zaman bir SAP ofisinden gerçekleştirebileceklerini anlar ve kabul eder.

5.4 SAP tarafından sunulan ActiveAttention Hizmetlerinin kapsamı, SAP Yazılımının ve teknik ilerlemelerin sürekli gelişimini yansıtacak şekilde doksan (90) gün öncesinden yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla yıllık olarak değiştirilebilir ve ActiveAttention Hizmetlerinin kapsamındaki bu kapsam değişikliğinin, ilgili SAP Lisans Anlaşmasında belirtildiği üzere, Bölgede ActiveAttention Hizmetlerine abone olan SAP Lisans Alanları için de aynı şekilde düzenlenmesi istenir. SAP'nin Bölüm 5.4'e istinaden kapsamı değiştirme hakkını kullanması ve söz konusu değişikliklerin Lisans Alan için kabul edilebilir olmaması durumunda Lisans Alan, doksan (90) günlük bir sürenin sonunda geçerli olmak üzere, bu gibi kapsam değişikliklerinden etkilenen Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanını (Formlarını) feshedebilir. Lisans Alan söz konusu dönem içinde sona erdirmezse değişiklikleri kabul etmiş sayılacaktır.

5.5 Ücretler, Lisans Alana 90 (doksan) gün öncesinden yazılı bildirimde bulunularak her takvim yılında bir kez değiştirilebilir. SAP'nin bir önceki cümleye istinaden ücretleri değiştirme hakkını kullanması ve söz konusu değişikliklerin Lisans Alan için kabul edilebilir olmaması durumunda Lisans Alan, SAP'nin söz konusu ücret artışını duyuran yazılı bildirimini almasını izleyen otuz (30) günlük bir sürenin sonunda, söz konusu ücret artışı bildiriminin yapıldığı takvim yılının sonundan itibaren geçerli olmak üzere bu gibi ücret değişikliklerinden etkilenen Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanını (Formlarını) feshedebilir. Lisans Alan söz konusu dönem içinde sona erdirmezse ücret değişikliklerini kabul etmiş sayılacaktır.

5.6 ActiveAttention Hizmetleri, Kapsam Dokümanı şunların gerçekleştiği tarihte geçerli olmak üzere feshedilecektir: (i) Lisans Anlaşması kapsamında Destek Çizelgesinin feshi veya (ii) SAP Standard Support için SAP destek (SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises) aboneliğinde herhangi bir Lisans Alan değişikliği.

Ek 1

Yenilikçi İş Çözümleri için SAP Temel Desteği

Bu Ek, burada daha ayrıntılı şekilde açıklanan ve tüm Özellikler için aşağıdaki madde 1.3'te belirtildiği gibi Innovative Business Solutions'a ilişkin SAP Baseline Support ("IDP Desteği") hükümlerini düzenler; özel destek anlaşmalarına (SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises da dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) tabi yazılımlar hariç bırakılmıştır.

1. Tanımlar:

1.1 "Temel Yazılım": Bu Ekte sözü geçen "Temel Yazılım" ifadesi, kurulumun ve Özelliklerin bağlı olduğu/çalıştığı SAP Yazılımı anlamına gelir. Temel Yazılım bu Ek kapsamında lisanslanmaz; ayrı olarak lisanslanması gerekir.

1.2 "Müşteri İletişim Noktası": Bu Ekte sözü geçen "Müşteri İletişim Noktası" ifadesi, sertifikalı bir Customer Center of Expertise ("Customer COE") veya Lisans Alanın IDP Destek hizmetlerini talep etmeye yetkili çalışanları anlamına gelir. Customer COE için Destek Çizelgesinin ilgili koşulları ve şartları geçerlidir. Customer COE mevcut değilse, IDP Destek hizmetlerini talep etmeye yetkili çalışanlar Lisans Alan tarafından SAP'ye yazılı olarak önerilmelidir.

1.3 "Özellikler": Bu Ekte sözü geçen "Özellikler" ifadesi, Lisans Alan tarafından bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki Bölüm 1'de listelenen IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları veya İş Bildirimleri kapsamında SAP'den satın alınan yazılımlar veya işlevler ve bunun dokümantasyonu anlamına gelir.

1.4 "Canlı Kullanım Sistemi": Bu Ekte sözü geçen "Canlı Kullanım Sistemi" ifadesi üzerinde Özelliklerin kurulu olduğu, normal iş operasyonları için kullanılan ve Lisans Alanın verilerinin kayıtlı olduğu bir canlı kullanım sistemidir.

1.5 "SAP Yazılımı": Bu Ekte sözü geçen "SAP Yazılımı" ifadesi, Anlaşmaya istinaden Lisans Alan tarafından SAP'den lisanslanan tüm yazılımlar anlamına gelmektedir.

2. SAP Baseline Support for Innovative Business Solutions.

2.1 Bu Ek kapsamında sağlanan IDP Desteği, bir Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında listelenen IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları veya İş Bildirimleri kapsamında Lisans Alana teslim edilen ve Lisans Alan tarafından kabul edilen Özellikler ile sınırlıdır. IDP Desteği hizmetleri, ilgili IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları veya İş Bildirimleri ve ilişkili dokümantasyonunda açıklandığı gibi Temel Yazılım sürümleri ile bilişim teknolojileri ("BT") ortamında Özellikleri destekler. Lisans Alanın Özellikleri kabulünün Sipariş Formunun ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanı kapsamında olduğu IDP Desteğine Uygun İş Bildirimleri için IDP Desteği, bir Sipariş Formuna yönelik ActiveAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanına ait Bölüm 3 uyarınca Lisans Alanın IDP Desteğini etkinleştiren Sipariş Formuna ilişkin bir değişikliği yürürlüğe koymasından sonraki ayın ilk günü başlayacaktır. Lisans Alan tarafından Lisans Anlaşmasına istinaden lisanslanmış tüm diğer SAP Yazılımları, bu Eke istinaden sunulan IDP Destek hizmetleri kapsamının dışında bırakılmıştır.

2.2 IDP Desteği, IDP Desteği Çalışma Saatleri sırasında sağlanır ve şunları içerir:

- Özellikler ile ilgili sorunlar için SAP'nin olay işlemesi
- Kodlama düzeltmeleri veya yamalar (atıfta bulunulan arızayı tekrarlamayan değiştirilmiş programlar gibi) veya geçici çözümler ya da işlem planları
- Özellikler için destek paketleri - münferit düzeltmeleri veya mevcut işlevsellikteki değişiklikleri uygulamak için harcanan çabayı azaltan düzeltme paketleri. Özelliklerin Lisans Alanın Canlı Kullanım Harici Sisteminde bulunması veya söz konusu sistemde geliştirilmiş olması durumunda bu geçerli değildir.

2.3 IDP Desteği ile ilgili konularda günlük işlem ve iş birlikleri için SAP Innovative Business Solutions bölümünden birini Lisans Alana irtibat kişisi olarak tayin edecektir ("IDP Desteği Teslimat Yöneticisi"). IDP Desteği Teslimat Yöneticisi, Özellikler için IDP Desteği ile ilgili olarak şu görevleri yerine getirecektir:

- Lisans Alanın olay bileşeninin ve ilişkili olay sırasının ayarlanması ve yönetimi.
- İşbu belge kapsamında IDP Desteği sağlamak üzere tayin edilen SAP Innovative Business Solutions dahili destek ekibinin yönetimi.
- Teknik Kalite Yöneticisi için koordinasyon ve IDP Desteği ile ilgili uygun ActiveAttention Hizmetlerinin ActiveAttention Hizmetleri anlaşması kapsamında Hizmet ve Destek Planına dahil edilmesi konusunda destek sağlanması
- Teknik Kalite Yöneticisi için ActiveAttention taahhüdü Hizmet ve Destek Planına dahil edilen IDP Desteği ile ilgili ActiveAttention Hizmetleri için proje düzeyinde münferit hizmet teslimatlarının koordinasyonu konusunda destek sağlanması
- IDP Desteği ile ilgili konularda yapılan Yönetim Toplantılarına katılma (örneğin, Lisans Alanın olaylarına ilişkin rapor verilmesi. IDP Desteği ile ilgili ActiveAttention Hizmetlerinin teslimatına ilişkin durumun sağlanması)

3. Lisans Alan Ön Koşulları. Bu Ekte açıklandığı şekilde IDP Destek hizmetleri almak için Lisans Alan şu ön koşulları yerine getirmelidir:

3.1 Bu Ek, Sipariş Formu ve Anlaşmadaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi.

3.2 Tüm olayların, ilgili Özelliklerin kabulü üzerine SAP tarafından yazılı olarak sağlanan olay bileşeni kullanılarak, Lisans Alana Destek Çizelgesi kapsamında sunulmuş olan SAP'nin o sırada geçerli destek altyapısı aracılığıyla İngilizce dilinde SAP'ye iletilmesi. Lisans Alanın Özellikler ile ilgili olarak bir olayı doğru olay bileşenine göndermemesi, SAP'nin uygun tayini belirlerken ve yaparken olaya yanıt vermesini geciktirebilir. Lisans Alan SAP'nin olayı (olayları) işlemek için İngilizce olmayan olayları önce çevirtmek zorunda kalacağını ve bunun da olayı (olayları) işlemek için gereken süreyi uzatacağını anlamaktadır.

3.3 Lisans Alan, olayın nasıl ortaya çıktığını açıklamalıdır. Lisans Alanın bazı durumlarda olayı göstermesi gerekebilir. Lisans Alan, olayı analiz etmek için SAP'ye yardımcı olmalı, SAP'nin IDP Destek hizmetlerini desteklemeli ve gerekirse bu amaçla kendi çalışanlarını görevlendirmelidir.

3.4 Lisans Alan, Özelliklere veya ilişkili dokümantasyona ilişkin her olayı 67739 numaralı SAP Notuna uygun şekilde sınıflandırmalıdır.

3.5 Lisans Alan, kendisi adına veya kendisi tarafından gerçekleştirilen tüm değişiklik ve geliştirmelerle (ör. Değişiklikler veya Eklentiler) ilgili, olayın analiz edilmesinde yardımcı olabilecek tüm belgeleri SAP'ye sağlamalıdır. Lisans Alan ayrıca, bu değişiklikler ve geliştirmelere yönelik uygun güncel kayıtlar tutmalıdır ve gerektiğinde SAP'nin bunlara ulaşmasını sağlamalıdır.

3.6 Lisans Alan; Özelliklere, bu Ek kapsamında SAP tarafından sağlanan tüm kodlama düzeltmelerini, yamaları, geçici çözümleri, destek paketlerini vb. uygulamalıdır.

3.7 Lisans Alanın IDP Desteği hizmetlerinden yararlanabilmek için işletim sistemlerini ve veri tabanlarını daha yeni bir versiyona yükseltmesi istenebilir.

4. **Lisans Alan Bilgilerindeki Değişiklikler; Denetim.** Lisans Alan, Özellikler ile ilgili olarak kurulumlarında yapılan tüm değişiklikleri ve Özelliklerin kullanımıyla ilgili tüm bilgileri gecikmeden SAP'ye bildirmeyi taahhüt eder. Bu Ekin koşullarına uyulup uyulmadığının belirlenmesi için SAP düzenli olarak Lisans Alanın sağladığı bilgilerin doğruluğunu izlemeye yetkilidir.

5. **Ek Koşullar ve Şartlar.**

5.1 Bu belge kapsamındaki IDP Desteği, Özelliklerin IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarına veya İş Bildirimlerine istinaden Lisans Alana sağlandığı, Lisans Alanın Canlı Kullanım Harici sisteminde verilecektir. Lisans Alan makul bir gerekçe ve bu Ekteki diğer tüm ön koşulları göz önünde bulundurarak IDP Destek hizmetlerinin Lisans Alana ait bir başka Canlı Kullanım Harici Sistemde verilmesini isteyebilir ve SAP bunu kabul edebilir. Bununla birlikte, sağlanan IDP Desteği hizmetini Canlı Kullanımdaki Sistemlere uygulamak daima Lisans Alanın sorumluluğundadır.

5.2 SAP, ilgili IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarına veya İş Bildirimlerine istinaden Lisans Alana üçüncü taraf yazılımları (SAP dışındaki yazılımlar) sağlarsa, aksi üzerinde yazılı olarak mutabakata varılmadıkça bu gibi üçüncü taraf yazılımları için IDP Desteği hizmeti sunmayacaktır.

5.3 IDP Desteği münhasıran Müşteri İletişim Noktasına sağlanmaktadır ve iletişim noktası, bu Ek kapsamındaki her Özellik kurulumunu desteklemelidir.

5.4 IDP Desteği, Temel Yazılım için sağlanan Ana Bakım veya Genişletilmiş Bakım ile aynı tarihte (Lisans Alan Genişletilmiş Bakıma abone olduysa) (koşullar www.support.sap.com/releasestrategy adresinde bulunan SAP Release Strategy belgesinde açıklanmaktadır) sona erecektir.

5.5 Ücretler şu durumlarda değiştirilebilir: a) İşbu belge uyarınca IDP Desteği alan Özellik geliştirme çalışmaları için IDP Desteğine Uygun Destek Dokümanlarının veya İş Bildirimlerinin sabit ücretinin, geçerli IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları ya da İş Bildirimleri kapsamında IDP Desteği alan Özellikler için geliştirme ücretlerindeki değişikliği yansıtacak şekilde değiştirilmesi veya b) işbu belge uyarınca IDP Desteği alan Özellik geliştirme çalışmaları için IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarının ya da İş Bildirimlerinin zaman ve materyallerinin, geçerli IDP Desteğine Uygun İş Bildirimi kapsamında ve geçerli IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları veya İş Bildirimleri süresi içerisinde IDP Desteği alan Özellikler için Lisans Alan tarafından SAP'ye ödenen toplam geliştirme ücretlerini (seyahat ve masraflar dahil) temel alan Ücretin revize edilmiş hesaplamasını yansıtacak şekilde değiştirilmesi.