

## SAP MAXATTENTION HİZMETLERİ TANIMI ("MSD")

SAP MaxAttention Hizmetleri; MaxAttention taahhüt planlaması, yönetim, potansiyel iş geliştirme alanlarının analizi ve belirlenmesi, yenilikçi teknolojiler ile çözüm mimarisi konusunda yol haritası oluşturma ve danışmanlık konularında Müşteriye yardımcı olup Müşterinin iş kollarında iş geliştirmeyi sürekli hale getirmek ve/veya Müşteriye, SAP çözüm altyapısını düzenleme ve çalıştırma konularında yardımcı olarak dönüştürme, uygulama, yükseltme, operasyon ve inovasyon 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. TANIMLAR

- 1.1. **"Takvim Üç Aylık 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 saatleridir (08:00-18:00). Yalnızca burada tanımlanan SAP Hizmet Düzeyi Anlaşması ve/veya SAP Premium Hizmet Düzeyi Anlaşması açısından, her iki taraf da karşılıklı olarak Yerel Çalışma Saatlerine referans teşkil etmesi bakımından SAP'nin Bağlı Şirketlerinden birinin farklı kayıtlı adresinin geçerli olmasına karar verebilir.
- 1.3. **"Normal İş Saatleri"** taraflar yazılı olarak başka şekilde anlaşmadıkça Pazartesi Cumaya 06:00 ila 20:00 arasındaki 8 saatlik süredir.
- 1.4. **"Canlı Kullanım Sistemi"**, Müşterinin dahili iş işlemlerini yürütmek için kullanılan ve Müşterinin verilerinin kaydedildiği canlı SAP sistemidir.
- 1.5. **"Destek Çizelgesi"**, Lisans Anlaşmasına istinaden lisanslanan Yazılım için yürürlükte olan Lisans Anlaşmasına SAP desteği (ör. SAP Standard Support, SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises) için eklenen çizelge anlamına gelir.
- 1.6. **"Ana Sorunlar"**, SAP ve Müşteri tarafından SAP standartları uyarınca
  - a) canlı kullanım öncesinde bir sistemin Canlı Kullanıma Geçişi için tehlike oluşturan veya
  - b) Canlı Kullanım Sistemi üzerinde önemli bir iş etkisi olan sorun şeklinde tanımlanan ve önceliği buna göre belirlenen sorunlar ve/veya hatalardır.

### 2. SAP MAXATTENTION HİZMETLERİ

SAP, yalnızca işbu MSD'ye atıfta bulunulan Sipariş Formuna ilişkin MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP MaxAttention Hizmetlerini ("**MaxAttention Hizmetleri**") sağlayacaktır. SAP MaxAttention Hizmetleri aşağıdaki bileşenleri içerir.

- 2.1. SAP Embedded Hizmetleri
  - 2.1.1. SAP, SAP Embedded Hizmetlerini, aşağıda açıklanan rolü üstlenen ve Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP destek kaynaklarından ("**Embedded Kaynakları**") oluşan bir tesis ekibiyle sağlar. Söz konusu Embedded Kaynakları, bir Sipariş Formuna ilişkin MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtildiği üzere MaxAttention Hizmetleri Süresi boyunca, tayin edilen Embedded Kaynağı için ayrılan dönem ("**Dönem**") başına gün kotası ("**Embedded Kaynakları Kotası**") için Normal Çalışma Saatleri sırasında Müşteri konularında hazır bulunacaktır. Embedded Kaynaklarının tayini, Sipariş Formunun ifasını izleyen 6 hafta içinde gerçekleştirilir. Embedded Kaynakları Kotası, tayin edilen Embedded Kaynakları için herhangi bir tatil süresi içermez.
  - 2.1.2. Tayin edilen Embedded Kaynaklarının aktiviteleri, role bağlı olarak taraflarca karşılıklı olarak mutabakata varıldığı şekilde şu alanların birini veya herhangi bir kombinasyonunu içerir:
    - 2.1.2.1. SAP Lider Teknik Kalite Yöneticisi ("**LTQM**") aktiviteleri:
      - a) Müşterinin SAP Yazılım çözümünü, iş süreçlerini ve stratejik yönünü anlama
      - b) Şu alanlarda stratejik önerilerde bulunma, yol gösterme ve yardımcı olma:

- Karmaşık Müşteri Yazılımı uygulamasında teknik risk yönetimi/program yönetimi, yükseltme ve dönüştürme projeleri
- Müşterinin bilişim teknolojisi (BT) ile paralel duruma getirilmiş SAP sürüm ve yükseltme stratejisi
- Müşterinin toplam işletme maliyetlerini azaltabilecek potansiyel alanların belirlenmesi ve Müşterinin SAP Yazılım optimizasyonu (sürekli geliştirme)
- c) Karşılıklı kabul edilen temel performans göstergelerinin ("**KPI'lar**") durum raporlaması da dahil olmak üzere, odaklanılan alana ilişkin ilerleme hakkında şeffaflık sağlama
- d) Her iki tarafın da karşılıklı mutabık kalabileceği, Müşteriye özgü MaxAttention Hizmetleri taahhüt planlarını geliştirme ve sürdürme
- e) Ayrı hizmetlerin sunumu ve SAP kaynaklarının atanmasının koordinasyonu dahil olmak üzere, karşılıklı mutabık kalınan MaxAttention Hizmetleri taahhüt planını yürütme
- f) SAP Yazılımındaki kilit çalışma süreçleri için izleme gereksinimlerini ve stratejiyi belirleme konusunda Müşteriye yardımcı olma
- g) Müşteriye SAP teknik risk azaltma ve Önemli Sorunlar ile ilgili olarak koordinasyon, izleme ve raporlamada yardımcı olma (Müşterinin yönetici düzeyinde)

#### 2.1.2.2. SAP Teknik Kalite Yöneticisi ("**TQM**") aktiviteleri:

- a) Kararlaştırılan odak alanlarıyla ilgili olarak tavsiyelerde bulunmanın yanı sıra yönlendirme ve yardım sağlama:
  - SAP destek gereksinimleri, Müşteri 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
  - Karmaşık Müşteri çözümlerinde entegrasyon doğrulaması
  - SAP çözümünü daha etkili bir şekilde çalıştırma
  - Özel olarak uyarlanmış çözümler ve hızlı prototip hazırlamak için hızlı inovasyon
  - Çözüm kullanılabilirliği yönetimi, izlemesi ve performansı
  - Kritik bakım sorunları ile ilgili risk azaltma planları
  - Olay azaltma ve/veya kaçınma
- b) Müşterinin bu belgeye istinaden sunulan SAP Expert Hizmetleri ile sağlanan SAP tavsiyelerini ve eylem planlarını uygulamasını izleme
- c) Müşterinin proje yönetimi düzeyinde düzenli durum ve risk raporlamasını sağlama
- d) Seçilen odak alanı projelerinin kalite kontrollerini yönetme

#### 2.1.2.3. SAP Enterprise Mimarı ("**EA**") aktiviteleri:

- a) Genel/özel bulut ve yerinde senaryoları bir araya getirerek Müşterinin oluşturulacak bir mimari tasarım geliştirmesine yardımcı olmak için SAP Yazılım çözümünü, iş süreçlerini ve stratejik yönünü anlama
- b) Müşterinin mimari stratejisini ve yol haritalarını SAP çözüm ve platform stratejisiyle tutarlı hale getirme
- c) Şu alanlarda önerilerde bulunma, yol gösterme ve yardımcı olma:
  - Temel programlar için mimari
  - Çözüm, uygulama, veri ve entegrasyon mimarisi dahil olmak üzere sistem altyapısının dokümantasyonu
  - Müşterinin bir mimari yönetim ekibi kurması
- d) Münferit hizmet teslimatları ve SAP kaynaklarının atanmasının koordinasyonu dahil olmak üzere, SAP Expert Hizmetlerinin gerçekleştirilmesini kolaylaştırmak için uygun olan durumlarda LTQM'ye destek sunma
- e) SAP mimari engelleri, sorunlu noktalar ve azaltmayı koordine etme, izleme ve raporlama ile ilgili olarak Müşteriye yardımcı olma

- 2.1.3. Tüm SAP Embedded Hizmetleri, Müşterinin Taahhüt Yöneticisi ile birlikte koordine edilmelidir. 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 MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen MaxAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına SAP Expert Hizmetleri kotasını ("**Expert Hizmetleri Kotası**") aşmayacak şekilde, mutabık kalınan MaxAttention Hizmetleri taahhüt planında SAP ve Müşteri 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 Müşteri, SAP'nin o sırada geçerli SAP Expert Hizmetleri portföyünden herhangi bir standart SAP Expert Hizmetini seçebilir. SAP'nin mevcut SAP Expert Hizmetlerine <http://www.sap.com/maxattention-service-list> adresinden ulaşılabilir.
- 2.2.3. SAP Expert Hizmetlerinin zaman çizelgesini belirlemek amacıyla Müşteri, tayin edilen LTQM veya tahsis edilen Embedded Kaynağı ile irtibat kuracaktır. SAP Expert Hizmeti teslimat taleplerine ilişkin zaman çizelgesinin belirlenmesi için SAP'nin en az 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 Müşterinin 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. Müşterinin önceden talep ettiği bir SAP Expert Hizmetini, SAP Expert Hizmetinin başlamasından en az 3 hafta önce bildirim yapmadan ertelemesi veya iptal etmesi halinde SAP, önceden verilen günleri Müşterinin Expert Hizmetleri Kotasından düşebilir.
- 2.2.4. Müşteri bir proje ekibi belirleyecek ve münferit SAP Expert Hizmetlerinin sunulması sırasında ilgili irtibat kişilerinin müsait olmasını sağlayacaktır. Müşteri proje ekiplerinde, Müşterinin BT Proje Yöneticisinin yanı sıra ilgili iş süreci sorumluları, sistem yöneticileri, etkin kullanıcılar ve ilgili çekirdek iş süreçlerinin uygulanmasından sorumlu kişiler bulunmalıdır. Toplantı gündemi gereği, Müşteri proje ekibinin bazı üyelerinin veya tamamının katılması gerekmektedir. SAP Expert Hizmet teslimatlarından önce, Taahhüt Yöneticileri aşağıdakileri yapacaktır:
- a) SAP Expert Hizmeti için daha resmi bir gündem belirleme;
  - b) Müşterinin proje ekibi üyelerinin talep edilen katılımını sağlama ve
  - c) SAP Expert Hizmetinin sunulabilmesi için önkoşul niteliğindeki SAP Yazılımlarını belirleme.
- 2.2.5. SAP Expert Hizmetlerinin "Innovative Business Solutions Desteği" kategorisi, yalnızca bir Sipariş Formuna ilişkin MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki bir MaxAttention Hizmetleri anlaşmasının bileşenlerinden biri olarak sağlanan IDP Desteği (aşağıdaki Bölüm 2.10'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**"), Müşterinin kısa ve orta süreli (maksimum 10 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; Müşterinin SAP Yazılım sisteminde küçük çaplı konfigürasyon değişiklikleri; SAP Yazılımı ile ilgili bilgi aktarımı ve benzer görevler gibi tipik olarak Müşteri personelinin deneyiminin ötesinde, teknik açıdan karmaşık ve alışılmamış sorunlar ile ilgilidir. EoD Hizmetleri şunları kapsamaz:
- a) Lisans Anlaşmasına yönelik Destek Çizelgesi kapsamında bahsedilen Müşteri olaylarına müdahale veya
  - b) SAP Innovative Business Solutions tarafından geliştirilen özellikler.

- 2.3.2. EoD Hizmetleri, Sipariş Formuna ilişkin MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen MaxAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına EoD günü kotası ("**EoD Kotası**") için Normal Çalışma Saatlerinde verilecektir.
- 2.3.3. Müşteri, EoD Hizmetlerini kullanmak için, SAP'den yardım talep ettiği görevi ("**EoD Görevi**") ve destek bilgilerini de tanımlayarak Müşterinin SAP destek altyapısı yoluyla SAP'ye İngilizce destek talebi gönderecektir. Bunun üzerine SAP, Müşterinin EoD Görev talebini analiz edecektir. Görev talebinin bu Bölüm 2.3 uyarınca fiili bir EoD Görevi olmaması veya ilgili görevin teknik ya da yasal gerekçelerle yapılamaması halinde SAP, Müşteri tarafından gönderilen EoD Görevini reddedebilir. EoD Görevinin SAP tarafından yerine getirilebileceği durumlarda, SAP Müşteriye EoD Görevinin tamamlanmasına yönelik bir eylem planı sunacaktır. Müşteri bir eylem 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 saatlik bir süreye tabidir ve saat cinsinden belirtilir.) Müşterinin bu tahmini süreyi kabul etmesinin ardından SAP, EoD Görevini eylem 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.
- 2.3.4. SAP, Müşterinin gönderdiği tüm EoD Görev taleplerini karşılamak için ticari olarak makul tüm çabayı sarf edecektir ancak Müşterinin gönderdiği her EoD Görevi talebini karşılayacağını veya karşılayabileceğini garanti etmez. Böyle bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği veya getirmede olduğu takdirde SAP hiçbir yükümlülük taşımayacaktır. SAP, bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği takdirde Müşteriye bu durumu bildirecektir. SAP bir EoD Görevi üzerinde çalışmaya başlamasının ardından bu gibi bir EoD Görevini yerine getirmeyeceğini veya getirmeyeceğini belirlemesi halinde Müşteriye bu durumun nedenlerini belirten yazılı bir açıklama gönderecektir.
- 2.4. SAP On-Call Duty Hizmetleri
- 2.4.1. SAP On-Call Duty Hizmetleri talep üzerine Müşteriye, Müşterinin kritik iş süreçlerini desteklemesi amacıyla SAP destek organizasyonundaki bir ilgili kişiye uzaktan erişim sağlama olanağı sunar. Böyle bir SAP On-Call Duty Hizmetleri ilgili kişisi, Sipariş Formuna ilişkin MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen MaxAttention Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına SAP On-Call Duty Hizmetleri oturumu kotası ("**On-Call Duty Kotası**") için hazır bulunmalıdır.
- 2.4.2. SAP On-Call-Duty Hizmetleri oturumu:
- a) Müşterinin yerel zaman diliminde 08:00'de başlayıp aynı gün 20:00'de biten, Pazartesi ile Pazar arasında bir gün veya
- b) Müşterinin yerel zaman diliminde 20:00'de başlayan ve bir sonraki gün 08:00'de biten, Pazartesi ile Pazar arasında bir gün.
- 2.4.3. Müşteri, SAP On-Call Duty Hizmetleri için zaman çizelgesi belirlemek üzere LTQM veya belirlenen Embedded Kaynağına yazılı talep gönderecektir. SAP On-Call Duty Hizmetlerinin planlanması, 5 hafta önceden bildirim 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 müşterilere yönelik SAP MaxAttention Hizmetleri taahhüdünün bir bileşeni olarak sunulmaktadır. SAP Enterprise Support için SAP ile sözleşmesi olan Müşteriler, SLA'yı söz konusu koşullara tabi olarak alır.
- 2.5.2. Aşağıdaki Hizmet Düzeyi Anlaşması ("**SLA**" veya "**SLA'lar**") taahhütleri, Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Müşteri kurulumu, sistem tanıtıcısı ("**SID**") ve sistem numarası kombinasyonları için, SAP'nin Öncelik Derecesi 1 veya 2'de olduğunu kabul ettiği ve buradaki tüm önkoşulları karşılayan tüm Müşteri olayları için geçerli olacaktır. Bu tür SLA'lar, Sipariş Formunun ifasını izleyen ilk tam Üç Aylık Takvim döneminde başlar.
- 2.5.2.1. İlk Müdahale Süreleri için SLA:
- a) Öncelik Derecesi 1 ("**Çok Yüksek**") Olan Olaylar: SAP, Öncelik Derecesi 1 olan olaylar için, söz konusu olaylar kendisine ulaştıktan (günde 24 saat, haftanın 7 günü) sonraki 1 saat içinde yanıt verecektir. Bir

olay normal ticari işlemlerin ciddi ölçüde etkilenmesine, acil ve işletme açısından kritik görevlerin yerine getirilememesine neden oluyorsa olayın Öncelik Derecesi 1 olarak belirlenir. Buna genellikle şu durumlar yol açar: tam sistem kesintisi, merkezi SAP işlevlerinde yaşanan bozulmalar veya Önemli Sorunlar ya da geçici çözümün mevcut olmadığı tüm durumlar.

- b) Öncelik Derecesi 2 ("Yüksek") Olan Olaylar: SAP, Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için, söz konusu olaylar kendisine ulaştıktan (SAP'nin Yerel Çalışma Saatleri sırasında) sonraki 4 saat içinde yanıt verecektir. İşletmedeki normal işlemler ciddi şekilde etkileniyor ve gerekli görevler gerçekleştirilemiyorsa olayın Öncelik Derecesi 2 olarak tayin edilir. Buna genellikle, söz konusu işlemleri ve/veya görevleri gerçekleştirmek için gerekli olan işlevlerin yanlış veya çalıştırılmaz olması neden olur.

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.

#### 2.5.2.2. Öncelik Derecesi 1 Olan Olaylara İlişkin Düzeltici İşlem Yanıt Süresi için SLA

SAP, Müşteriden Öncelik Derecesi 1 olan olayları almasını izleyen 4 saat içinde (haftada 7 gün, günde 24 saat) olaya konu olan sorunun çözülmesi için bir çözüm, geçici çözüm ya da eylem planı ("**Düzeltici İşlem**") sunacaktır.

#### 2.5.2.3. Müşteriye Düzeltici İşlem olarak bir eylem planı gönderilmesi durumunda söz konusu eylem planı şunları içerecektir:

- çözüm sürecinin durumu;
- sorumlu SAP kaynaklarının belirlenmesi de dahil, planlanan sonraki adımlar;
- çözüm sürecini desteklemek için Müşterinin yapması gerekenler;
- mümkün olduğu ölçüde, SAP'nin eylemleri için planlanan tarihler ve
- SAP'nin sonraki durum güncellemesinin tarihi ve saati. Sonraki durum güncellemeleri o ana kadar yapılan eylemlerin bir özetini, planlanan sonraki adımları ve sonraki durum güncellemesinin tarihini ve saatini içerecektir.

#### 2.5.2.4. Düzeltici İşlem için SLA, yalnızca olayın SAP'de işlendiği işleme süresi ("**İşleme Süresi**") bölümünü dikkate almaktadır. İşleme Süresi, olay durumunun "Müşteri İşlemi" veya "SAP Çözüm Önerisi" olduğu süreyi kapsamaz;

- "**Müşteri İşlemi**" durumu olayın Müşteriye devredildiği anlamına gelir;
- "**SAP Çözüm Önerisi**", SAP'nin burada açıklandığı üzere bir Düzeltici İşlem sağladığı anlamına gelir.

#### 2.5.2.5. Düzeltici İşlem için SLA, işleme süresindeki 4 saat içinde şunlar gerçekleştirilirse karşılanmış kabul edilir: SAP bir çözüm ("SAP Çözüm Önerisi" durumu), bir geçici çözüm veya eylem planı önerirse veya Müşteri olayın öncelik derecesini düşürmeyi kabul ederse.

#### 2.5.3. Önkoşullar

##### 2.5.3.1. SLA'lar yalnızca, tüm olaylar için aşağıdaki önkoşullar yerine getirilirse geçerli olur:

- aşağıdaki Bölüm 2.6'da açıklanan Özel Kod için Temel Neden Analizi dışındaki her durumda, SAP tarafından teslimat durumu "kısıtsız teslimat" olarak sınıflandırılan olayların SAP Yazılımı sürümleri ile ilgili olaylar olması;
- olayların Müşteri tarafından İngilizce olarak, SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemi aracılığıyla, SAP'nin o zaman geçerli olan ve bildirilen olaya ilişkin işlem gerçekleştirilmesi için gereken ayrıntıları içeren (SAP Notu 16018'de veya daha sonra SAP Notu 16018'in yerine geçebilecek SAP Notunda belirtildiği şekilde) olay işleme oturum açma prosedürlerine uygun şekilde gönderilmesi;
- olayların Temel Bakım veya Genişletilmiş Bakım kapsamına giren SAP Yazılımı ürün sürümüyle ilgili olması gerekir.

##### 2.5.3.2. Öncelik Derecesi 1 olan olaylar için Müşteri tarafından şu önkoşulların karşılanması gerekir:

- sorun ve sorunun işletmeye olan etkisi, SAP'nin sorunu değerlendirmesi için yeterli olacak şekilde ayrıntılı biçimde açıklanmalıdır;

- b) Müşteri, SAP ile iletişim için burada belirtilen Müşteri yükümlülükleriyle tutarlı olan, Öncelik Derecesi 1 olan olayın çözümüne yardımcı olacak düzeyde yeterli eğitim ve bilgiye sahip olan İngilizce konuşan bir iletişim kişisini haftada 7 gün, günde 24 saat hazırda bulundurmalıdır ve
- c) sisteme uzaktan bağlantıyı etkinleştirecek ve gerekli oturum açma verilerini SAP'ye sağlayacak bir Müşteri iletişim kişisi sağlanmalıdır.

#### 2.5.4. Hariç Tutulanlar

Şu türdeki Öncelik Derecesi 1 olan olaylar SLA'lardan hariç tutulur:

- a) SAP geliştirme workbench'i ile geliştirilen özel kod dışında, SAP Innovative Business Solutions ve/veya SAP yan kuruluşları tarafından geliştirilenler dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak koşuluyla Müşteri için özel olarak geliştirilmiş yazılım sürümü, versiyonu ve/veya işlevsellikleriyle ilgili olaylar;
- b) iş ortağı eklentileri, geliştirmeleri veya değişiklikleri olarak gerçekleştirilen ülke versiyonlarıyla (SAP veya bir SAP Bağlı Şirketi tarafından oluşturulmuş olsa bile) ilgili olaylar ve
- c) 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 %95'ine öngörülen süreler zarfında yanıt verdiği, yukarıda belirtilen SLA'lara ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmiş sayılacaktır. MaxAttention Hizmetleri Süresi içinde Müşterinin bir Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen SLA'lara istinaden 20'den az olay göndermesi halinde (tüm SLA'lar için toplam), SAP geçerli Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen SLA zaman çerçevesini birden fazla olayda aşmadıysa SAP'nin, yukarıda belirtilen SLA'lar ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirdiği varsayılacaktır.

2.5.5.2. Yukarıdaki Bölüm 2.5.5.1'e istinaden, SLA'lardaki zaman sınırlaması koşullarına uyulmadığı takdirde (her biri "**SLA Hatası**") şu kurallar ve prosedürler uygulanacaktır:

- a) Müşteri, herhangi bir SLA Hatası iddiasını SAP'ye yazılı olarak bildirecektir;
- b) SAP söz konusu iddiaları araştırarak ve Müşterinin iddiasının doğru olup olmadığını kanıtlayan yazılı bir rapor sunacaktır;
- c) Müşteri, SAP'nin SLA koşullarını yerine getirmesine engel olan herhangi bir sorunu veya süreci düzeltmek için SAP'ye makul düzeyde yardım edecektir;
- d) bu Bölüm 2.5.5'e istinaden, SLA Hatası raporla kanıtlanırsa SAP, Müşterinin bir sonraki MaxAttention Hizmet Ücreti faturasına, raporla kanıtlanan her SLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Dönemi için Müşterinin MaxAttention Hizmet Ücretinin %0,25'ine eşit Hizmet Düzeyi Kredisi ("**SLC**") uygulayacaktır. SLC herhangi bir Üç Aylık Takvim Dönemi için Müşterinin söz konusu Üç Aylık Takvim Dönemine ilişkin MaxAttention Hizmet Ücretinin %5'ini aşmayacaktır.
- e) Müşteri, SLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Döneminin sonundan itibaren 1 ay içinde herhangi bir SLC ile ilgili olarak SAP'yi haberdar edecektir.
- f) Müşterinin SLC talebinin haklı olduğuna dair yazılı bildirim SAP'nin eline geçmediği sürece SLC uygulanmayacaktır ve
- g) Bu Bölüm 2.5.5.2'te bahsedilen SLC, talep edilmiş veya sabit bir SLA Hatası sonucunda Müşteriye sağlanacak tek ve münhasır hak ve telifidir.

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

2.6.1. SAP geliştirme workbench'i ile oluşturulan Müşteri özel kodu için SAP, Müşteri tarafından yukarıdaki Bölüm 2.5.3'te belirtilen şekilde gönderilmiş bir Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında sayılan Müşteri kurulumu, SID ve sistem numarası kombinasyonları ile ilgili Öncelik Derecesi 1 ve 2 olan olaylar için geçerli olan Bölüm 2.5.2'de bahsedilen SLA'lar uyarınca, kritik görev desteği temel neden analizi sağlar ve olayın çözülmesi için yol gösterebilir.

- 2.6.2. Yukarıdaki Bölüm 2.5.3'te belirtilen SLA önkoşullarına ek olarak SAP'nin Özel Kod için Temel Neden Analizi hizmetinden yararlanabilmek üzere Müşterinin özel kodlarının, SAP'nin o sırada geçerli olan standartlarına göre belgelenmesi gerekir (ayrıntılar için <http://support.sap.com/supportstandards> adresine bakın).
- 2.6.3. SAP, Müşterinin özel kodu ile ilgili olay ve/veya arızanın olası temel nedenlerini belirlediğinde, Müşterinin Öncelik Derecesi 1 olan olaylara yönelik Düzeltici İşlem SLA'sını yerine getirmiş sayılacaktır.
- 2.6.4. SAP'nin Özel Kod için Temel Neden Analizi, Müşterinin özel kodunu kimin oluşturmuş olduğuna bakılmaksızın Müşterinin 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 Premium Hizmet Düzeyi Anlaşması
- 2.7.1. SAP Premium Hizmet Düzeyi Anlaşması ("**PSLA**" veya "**PSLA'lar**") SAP MaxAttention Hizmetleri taahhüdünün bir bileşeni olarak veya bir Lisans Anlaşmasına yönelik SAP Enterprise Support Çizelgesine abone olan müşteriler için MaxAttention Hizmetleri taahhüdü bileşeni olarak sunulur. PSLA'lar; MaxAttention Hizmetleri taahhüdü bileşenlerinden birine ilişkin Lisans Anlaşmasına yönelik Enterprise Support Çizelgesi kapsamında sağlanan Hizmet Düzeyi Anlaşmalarına ek niteliğindedir.
- 2.7.2. Aşağıdaki PSLA taahhütleri, bir Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Müşteri kurulumu, SID ve sistem numarası kombinasyonları için, SAP'nin Öncelik Derecesini 2, 3 veya 4 olarak belirlediği (67739 numaralı SAP Notunda tanımlandığı şekilde) ve burada belirtilen önkoşulları karşılayan tüm Müşteri olayları için geçerli olacaktır. Bu tür PSLA'lar, Sipariş Formunun ifasını izleyen ilk tam Üç Aylık Takvim döneminde başlar.
- 2.7.2.1. İlk Müdahale Süreleri için PSLA:
- a) Öncelik Derecesi 2 ("Yüksek") Olan Olaylar: SAP, Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için, söz konusu olaylar kendisine ulaştıktan (günde 24 saat, haftanın 7 günü) sonraki 2 saat içinde yanıt verecektir. İşletmedeki normal işlemler ciddi şekilde etkileniyor ve gerekli görevler gerçekleştirilemiyorsa olayın Öncelik Derecesi 2 olarak tayin edilir. Buna genellikle, söz konusu işlemleri ve/veya görevleri gerçekleştirmek için gerekli olan işlevlerin yanlış veya çalıştırılmaz olması neden olur.
- b) Öncelik Derecesi 3 ("Orta") Olan Olaylar: SAP, Öncelik Derecesi 3 olan olaylar için, söz konusu olaylar kendisine ulaştıktan (Yerel Çalışma Saatleri sırasında) sonraki 4 saat içinde yanıt verecektir. Normal ticari işlemlerin etkilenmesi durumunda olayın Öncelik Derecesi 3 olarak tayin edilir. Soruna, söz konusu işlemleri gerçekleştirmek için gerekli olan işlevlerin yanlış veya çalıştırılmaz olması neden olur.
- c) Öncelik Derecesi 4 ("Düşük") Olan Olaylar: SAP, Öncelik Derecesi 4 olan olaylar için, söz konusu olaylar kendisine ulaştıktan (Yerel Çalışma Saatleri sırasında) sonraki 8 saat içinde yanıt verecektir. Sorun normal ticari işlemleri çok az etkiliyor veya hiç etkilemiyorsa olayın Öncelik Derecesi 4 olarak tayin edilir. Soruna, günlük işlerde gerekmeyen veya az kullanılan işlevlerinin yanlış veya çalıştırılmaz olması neden olur.
- 2.7.2.2. Öncelik Derecesi 2 Olan Olaylara İlişkin Düzeltici İşlem Yanıt Süresi için PSLA
- SAP, Yerel Çalışma Saatlerinde Öncelik Derecesi 2 olan olayları almasını izleyen 3 iş günü içinde söz konusu olaylardaki sorunun çözülmesi için bir çözüm, geçici çözüm veya eylem planı ("**Düzeltici İşlem**") sunacaktır ("**Öncelik Derecesi 2 Olan Olaylara İlişkin Düzeltici İşleme Yönelik PSLA**").
- 2.7.2.3. Düzeltici İşlem olarak bir eylem planı gönderilmesi durumunda söz konusu eylem planı şunları içerecektir:
- a) çözüm sürecinin durumu;
- b) sorumlu SAP kaynaklarının belirlenmesi de dahil, planlanan sonraki adımlar;
- c) çözüm sürecini desteklemek için Müşterinin yapması gerekenler;
- d) mümkün olduğu ölçüde, SAP'nin eylemleri için planlanan tarihler ve
- e) SAP'nin sonraki durum güncellemesinin tarihi ve saati. Sonraki durum güncellemeleri o ana kadar yapılan eylemlerin bir özetini, planlanan sonraki adımları ve sonraki durum güncellemesinin tarihini ve saatini içerecektir.

- 2.7.2.4. Öncelik Derecesi 2 olan Olaylar için Düzeltici İşlem Müdahale Süresine Yönelik PSLA yalnızca olayın SAP'de işlendiği işleme süresi ("**İşleme Süresi**") bölümünü göz önüne almaktadır. İşleme Süresi, olay durumunun "Müşteri İşlemi" veya "SAP Çözüm Önerisi" olduğu süreyi kapsamaz;
- "**Müşteri İşlemi**" durumu olayın Müşteriye devredildiği anlamına gelir;
  - "**SAP Çözüm Önerisi**", SAP'nin burada açıklandığı üzere bir Düzeltici İşlem sağladığı anlamına gelir.
- 2.7.2.5. Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için işleme süresi başladıktan sonraki 3 iş günü içinde veya SAP bir çözüm, geçici çözüm veya eylem planı önerirse ya da Müşteri olayın öncelik derecesini düşürmeyi kabul ederse Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için Düzeltici İşleme yönelik PSLA'ların gerçekleştirildiği kabul edilir.
- 2.7.3. Önkoşullar
- 2.7.3.1. PSLA'lar yalnızca olaylar için aşağıdaki önkoşulların yerine getirilmesi halinde geçerli olur:
- yukarıdaki Bölüm 2.6'da açıklanan Özel Kod için Temel Neden Analizi dışındaki her durumda, SAP tarafından teslimat durumu "kısıtsız teslimat" olarak sınıflandırılan olayların SAP Yazılımı sürümleri ile ilgili olaylar olması;
  - olayların Müşteri tarafından İngilizce olarak, SAP Solution Manager Enterprise Edition aracılığıyla, SAP'nin o zaman geçerli olan ve bildirilen olaya ilişkin işlem gerçekleştirilmesi için gereken ayrıntıları içeren (SAP Notu 16018'de veya daha sonra SAP Notu 16018'in yerine geçebilecek SAP Notunda belirtildiği şekilde) olay işleme oturum açma prosedürlerine uygun şekilde gönderilmesi;
  - olayların Temel Bakım veya Genişletilmiş Bakım kapsamına giren SAP Yazılımı ürün sürümüyle ilgili olması gerekir.
- 2.7.3.2. Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için Müşteri tarafından şu ek önkoşulların karşılanması gerekir:
- sorun ve sorunun işletmeye olan etkisi, SAP'nin sorunu değerlendirmesi için yeterli olacak şekilde ayrıntılı biçimde açıklanmalıdır;
  - Müşteri, SAP ile iletişim için burada belirtilen Müşteri yükümlülükleriyle tutarlı olan, Öncelik Derecesi 2 olan olayın çözümüne yardımcı olacak düzeyde yeterli eğitim ve bilgiye sahip olan İngilizce konuşan bir iletişim kişisini haftada 7 gün, günde 24 saat hazırda bulundurmalıdır ve
  - sisteme uzaktan bağlantıyı etkinleştirecek ve gerekli oturum açma verilerini SAP'ye sağlayacak bir Müşteri iletişim kişisi sağlanmalıdır.
- 2.7.4. Hariç Tutulanlar.
- Şu türdeki olaylar PSLA'lardan hariç tutulur:
- SAP geliştirme workbench'i ile geliştirilen özel kod dışında, SAP Innovative Business Solutions ve/veya SAP yan kuruluşları tarafından geliştirilenler dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak koşuluyla Müşteri için özel olarak geliştirilmiş SAP Yazılımı sürümü, versiyonu ve/veya işlevsellikleriyle ilgili olaylar;
  - iş ortağı eklentileri, geliştirmeleri veya değişiklikleri olarak gerçekleştirilen ülke versiyonlarıyla (SAP veya bir SAP Bağlı Şirketi tarafından oluşturulmuş olsa bile) ilgili olaylar ve
  - olayın ardındaki temel nedenin bir arızadan değil, işlevlerin ("geliştirme talebi") eksik olmasından kaynaklanması veya olayın bir danışmanlık talebi gerektirmesi.
- 2.7.5. Hizmet Düzeyi Kredisi
- 2.7.5.1. SAP, bir Üç Aylık Takvim Döneminde tüm PSLA'lar için toplam vakaların %95'ine öngörülen süreler zarfında yanıt verdiği, yukarıda belirtilen PSLA'lara ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmiş sayılacaktır. MaxAttention Hizmetleri Süresi içinde Müşterinin bir Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen PSLA'lara istinaden 20'den az olay göndermesi halinde (tüm PSLA'lar için toplam), SAP geçerli Takvim Üç Aylık Döneminde yukarıda belirtilen PSLA zaman çerçevesini birden fazla olayda aşmadıysa SAP'nin, yukarıda belirtilen PSLA'lar ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirdiği varsayılacaktır.
- 2.7.5.2. Yukarıdaki Bölüm 2.7.5.1'e istinaden, PSLA'lardaki zaman sınırlaması koşullarına uyulmadığı takdirde (her biri "**PSLA Hatası**") şu kurallar ve prosedürler uygulanacaktır:
- Müşteri, herhangi bir PSLA Hatası iddiasını SAP'ye yazılı olarak bildirecektir;

- b) SAP söz konusu iddiaları araştırarak ve Müşterinin iddiasının doğru olup olmadığını kanıtlayan yazılı bir rapor sunacaktır;
- c) Müşteri, SAP'nin PSLA koşullarını yerine getirmesine engel olan herhangi bir sorunu veya süreci düzeltmek için SAP'ye makul düzeyde yardım edecektir;
- d) bu Bölüm 2.7.5'e istinaden, PSLA Hatası raporla kanıtlanırsa SAP, Müşterinin bir sonraki MaxAttention Hizmet Ücreti faturasına, raporla kanıtlanan her PSLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Dönemi için Müşterinin MaxAttention Hizmet Ücretinin %0,25'ine eşit Premium Hizmet Düzeyi Kredisi ("**PSLC**") uygulayacaktır. PSLC herhangi bir Üç Aylık Takvim Dönemi için Müşterinin söz konusu Üç Aylık Takvim Dönemine ilişkin MaxAttention Hizmet Ücretinin %5'ini aşmayacaktır.
- e) Müşteri, PSLA Hatasının gerçekleştiği Üç Aylık Takvim Döneminin sonundan itibaren 1 ay içinde herhangi bir PSLC ile ilgili olarak SAP'yi haberdar edecektir.
- f) Müşterinin PSLC talebinin haklı olduğuna dair yazılı bildirim SAP'nin eline geçmediği sürece PSLC uygulanmayacaktır ve
- g) Bu Bölüm 2.7.5.2'de bahsedilen PSLC, talep edilmiş veya sabit bir PSLA Hatası sonucunda Müşteriye sağlanacak tek ve münhasır hak ve telifidir.

## 2.8. SAP Accelerated Incident Management ("AIM") Hizmetleri

2.8.1. SAP, yürürlükteki SAP Destek Anlaşmasında belirtildiği üzere Öncelik Derecesi 1 ve Öncelik Derecesi 2 olan olayların işlenmesini iyileştirme konusunda Müşteriye destek sunmak için, taraflarca aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça Pazartesi Cumaya 08:30-17:30 saatleri (yerel saat) arasında SAP destek organizasyonundaki İngilizce konuşan bir ilgili kişiye ("**SAP Olay Yöneticisi**") erişim olanağı sunacaktır. SAP Olay Yöneticisi tayini, Sipariş Formunun ifasını izleyen 6 hafta içinde gerçekleştirilmelidir.

2.8.2. SAP Olay Yöneticisi şunları sağlar:

- a) Öncelik Derecesi 1 ve Öncelik Derecesi 2 olan olaylar için aktivite ve durum izleme;
- b) Müşterinin, seçilen sistemlerin tüm olay öncelik dereceleriyle ilgili olarak olay durumuna ilişkin eğilim raporlaması;
- c) olay yönetimi süreç güçlendirme oturumları ve
- d) Müşteri olaylarının durumunu incelemek için Müşteri ile birlikte yapılacak dönemsel uzak toplantılar.

2.8.3. Bunun yanı sıra SAP, Öncelik Derecesi 1 olan olaylarla ilgili olarak Müşteri tarafından atanan yönetim ilgili kişisine ("**Müşteri 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 olaylarda belgelenen Müşteri talebini izleyen yaklaşık 1 saat içinde gerçekleştirilecektir. Tayin edilen kritik durum yöneticisine Müşteri İlgili Kişisi tarafından ulaşılabilecek ve iletişim şunlardan biri gerçekleşene kadar (hangisi önce gerçekleşirse) sürecektir:

- a) Öncelik Derecesi 1 olan olayın çözülmesi veya bir geçici çözüm sağlanması;
- b) olayın öncelik derecesi düzeyinin Öncelik Derecesi 1 dışında bir öncelik derecesi düzeyine düşürülmesi ya da
- c) tarafların, tayin edilen SAP çalışanının görevden alınmasına karar vermesi.

2.8.4. AIM Hizmetleri yalnızca, Ana Bakım veya Genişletilmiş Bakım kapsamına giren SAP Yazılımı ürün sürümüyle ilgili olaylar için geçerli olacaktır.

2.8.5. AIM Hizmetleri yalnızca, bir Sipariş Formuna istinaden MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Müşteri kurulumu, SAP Cloud Hizmeti ve kiracı kimliği kombinasyonları ve/veya seçili Müşteri kurulumu, SID ve sistem numarası kombinasyonları için sağlanacaktır. Müşteri, 2649568 numaralı SAP Notunda belirtilen söz konusu SAP Cloud Hizmetleri için AIM Hizmetlerini seçebilir.

2.8.6. Müşteri, İngilizce konuşabilen en fazla 3 kalifiye ilgili kişi ("**Müşteri AIM İlgili Kişileri**") belirleyebilir ve Müşteri AIM İlgili Kişisine nasıl ulaşılabileceğine dair irtibat kişisi ayrıntılarını (özellikle e-posta adresi ve telefon numarası) sağlayacaktır. AIM Hizmetleri, tayin edilen Müşteri AIM İlgili Kişilerine münhasır olarak sağlanacaktır.

2.8.7. AIM Hizmetlerinin sağlanmasına hazırlık olarak, Müşterinin AIM İlgili Kişileri ve atanmış SAP Olay Yöneticisi ile birlikte 1 ilk uzaktan kurulum toplantısı gerçekleştirilecektir.

2.9. Yenilikçi İş Çözümleri için Temel SAP Desteği ("**IDP Desteği**").

IDP Desteği, bu belgeye ilave edilen Ek 1'de tanımlandığı şekilde olay işleme destek hizmetleri sağlar ve söz konusu destek hizmetleri, Müşteriye aşağıda listelenen ve SAP ile Müşteri tarafından gerçekleştirilen Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen Sipariş Formuna tabi SAP Innovative Business Solutions Kapsam Dokümanları ("**IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları**") kapsamında sağlanan ve Müşteri 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 YÖNETİMİ

3.1. Taraflardan her biri bir Taahhüt Yöneticisi belirleyecektir. SAP'nin Taahhüt Yöneticisi, tayin edilen LTQM olacaktır. Müşterinin Taahhüt Yöneticisi, İngilizce bilen bir kişi olacak ve Müşteri 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 MaxAttention Hizmetleri, Müşterinin Taahhüt Yöneticisi ile koordine edilecektir.

3.2. Ayrıca taraflar, MaxAttention Hizmetlerinin geçerli olduğu süre boyunca düzenli yönetim toplantıları ("**İdari Toplantılar**") düzenleyecektir. Bu İdari Toplantılar, tarafların kabul ettiği tarihlerde ve en az üç ayda bir kez gerçekleştirilecektir. Bu İdari Toplantıların amacı o sırada geçerli MaxAttention Hizmetlerinin durumu temelinde MaxAttention 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:

- Kararlandırılan temel odak alanları, KPI'lar ve/veya MaxAttention Hizmetleri taahhüt planı ile karşılaştırmalı olarak MaxAttention Hizmetleri programına ilişkin ilerlemenin değerlendirilmesi;
- Risk azaltma önerileri dahil, Müşterinin SAP Yazılım çözümünün performansını tehlikeye atabilecek risklerin ve/veya gecikmelerin tanımlanması;
- Önerilerin uygulanması;
- Çözülmemiş sorunların ve tarafların değişiklik taleplerinin görüşülmesi;
- Proje organizasyonu ve planlamasıyla ilgili ayrıntılar.

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

3.3. SAP Cloud Yönetimi

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

3.4. Müşterinin üçüncü taraf danışmanlık iş ortaklarının ("**Müşteri İş Ortağı**") iş birliği, münferit MaxAttention Hizmeti taahhütlerinin başarısı bakımından kritik önem taşır. Müşteri, söz konusu Müşteri İş Ortaklarının, Müşterinin bu MSD ve bir Sipariş Formunun herhangi bir MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki yükümlülüklerine uygun davranmasını ve SAP'nin bu MSD ve bir Sipariş Formunun herhangi bir MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki yükümlülüklerini yerine getirmek için makul olarak talep ettiği ölçüde SAP ile iş birliği yapmasını sağlayacaktır.

#### 4. MÜŞTERİ GEREKSİNİMLERİ

Müşterinin, bir Sipariş Formuna istinaden MaxAttention Hizmetlerinden yararlanmak için şunları yapması gerekir:

- a) Lisans Anlaşması kapsamındaki tüm destek ücretlerini (Enterprise Support Ücretleri veya Product Support for Large Enterprises Ücretleri) ödemeye devam etme;
- b) aksi takdirde Lisans Anlaşması, GKŞ, Sipariş Formu ve MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanı kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme ve
- c) Destek Çizelgesine uygun şekilde uzak bağlantı ve veri erişimi sağlama.

#### 5. GENEL HÜKÜMLER

- 5.1. Tayin edilen Embedded Kaynakları SAP veya diğer SAP Bağlı Şirketi ile yaptıkları iş sözleşmelerinde belirtilen normal yıllık izin haklarından yararlanabilirler.
- 5.2. Etkili bir iletişim için, MaxAttention Hizmetlerinin sağlanmasında İngilizce kullanılacaktır. Aynı MaxAttention Hizmetlerine ilişkin bilgiler, SAP kaynaklarına İngilizce olarak sağlanacaktır.
- 5.3. Tayin edilen SAP kaynakları (tayin edilen Embedded Kaynakları da dahil) bu anlaşmaya istinaden MaxAttention Hizmetleri aktivitelerini zaman zaman bir SAP ofisinden gerçekleştirebilir.
- 5.4. SAP tarafından sunulan MaxAttention Hizmetlerinin kapsamı, SAP Yazılımının ve teknik ilerlemelerin sürekli gelişimini yansıtacak şekilde 90 gün öncesinden yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla yıllık olarak değiştirilebilir ve MaxAttention Hizmetlerinin kapsamındaki bu kapsam değişikliğinin, ilgili SAP Lisans Anlaşmasında belirtildiği üzere, Bölgede MaxAttention Hizmetlerine abone olan SAP müşterileri için de aynı şekilde düzenlenmesi istenir. SAP'nin Bölüm 5.4'e istinaden kapsamı değiştirme hakkını kullanması ve söz konusu değişikliklerin Müşteri için kabul edilebilir olmaması durumunda Müşteri, 90 günlük bir sürenin sonunda geçerli olmak üzere, bu gibi kapsam değişikliklerinden etkilenen Sipariş Formlarına ait MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanlarını feshedebilir. Müşteri, kapsam dokümanını söz konusu dönemde feshetmezse değişiklikleri kabul etmiş sayılır.
- 5.5. Ücretler, Müşteriye 90 gün öncesinden yazılı bildirimde bulunulması kaydıyla her takvim yılında bir kez değiştirilebilir. SAP'nin bir önceki cümleye istinaden ücretleri değiştirme hakkını kullanması ve söz konusu değişikliklerin Müşteri için kabul edilebilir olmaması durumunda Müşteri, SAP'nin söz konusu ücret artışını duyuran yazılı bildirimini almasını izleyen 30 günlük bir sürenin sonunda, söz konusu ücret artışı bildirimini yapıldığı takvim yılının sonundan itibaren geçerli olmak üzere bu gibi ücret değişikliklerinden etkilenen Sipariş Formlarının MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanlarını feshedebilir. Müşteri, kapsam dokümanını söz konusu dönemde feshetmezse değişiklikleri kabul etmiş sayılır.
- 5.6. MaxAttention Hizmetleri, şunların gerçekleştiği tarihte geçerli olmak üzere sona erecektir:
  - a) Lisans Anlaşması kapsamındaki Destek Çizelgesinin herhangi bir şekilde feshi veya
  - b) SAP Standard Support SAP destek aboneliği ile ilgili herhangi bir Müşteri değişikliği (ör. SAP Enterprise Support veya SAP Product Support for Large Enterprises).

## 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. TANIMLAR

- 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 Müşterinin 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 Müşteri tarafından SAP'ye yazılı olarak önerilmelidir.
- 1.3. "**Özellikler**": Bu Ekte sözü geçen "Özellikler" ifadesi, Müşteri tarafından bir Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında listelenen IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları 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 Müşterinin verilerinin kayıtlı olduğu bir canlı kullanım sistemidir.
- 1.5. "**SAP Yazılımı**": Bu Ekte sözü geçen "SAP Yazılımı" ifadesi, Lisans Anlaşmasına istinaden Müşteri tarafından SAP'den lisanslanan tüm yazılımlar anlamına gelmektedir.

#### 2. YENİLİKÇİ İŞ ÇÖZÜMLERİ İÇİN TEMEL SAP DESTEĞİ

- 2.1. Bu Ek kapsamında sağlanan IDP Desteği, bir Sipariş Formunun MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanında listelenen IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları kapsamında Müşteriye teslim edilen ve Müşteri tarafından kabul edilen Özellikler ile sınırlıdır. IDP Desteği hizmetleri, ilgili IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları ve ilişkili dokümantasyonda açıklandığı gibi Temel Yazılım sürümleri ile bilişim teknolojileri ("**BT**") ortamında Özellikleri destekler.
- 2.2. Müşterinin Özellikleri kabulünün, Sipariş Formuna ait MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanının MaxAttention Hizmetleri Süresi içinde gerçekleşeceği IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları için IDP Desteği, bir Sipariş Formuna yönelik MaxAttention Hizmetleri Kapsam Dokümanına ait IDP Desteğini etkinleştiren Sipariş Formuna ilişkin bir değişikliği yürürlüğe koymasından sonraki ayın ilk günü başlayacaktır. Müşteri tarafından Lisans Anlaşmasına istinaden lisanslanmış tüm diğer SAP Yazılımları, bu Ekte istinaden sunulan IDP Destek hizmetleri kapsamının dışında bırakılmıştır.
- 2.3. IDP Desteği, IDP Desteği Çalışma Saatleri sırasında sağlanır ve şunları içerir:
  - a) Özellikler ile ilgili sorunlar için SAP'nin olay işlemesi;
  - b) Kodlama düzeltmeleri veya yamalar (atıfta bulunulan arızayı tekrarlamayan değiştirilmiş programlar gibi) veya geçici çözümler ya da eylem planları ve
  - c) Özellikler için destek paketleri - münferit düzeltmeleri veya mevcut işlevsellikteki değişiklikleri uygulamak için harcanan çabayı azaltan düzeltme paketleri. Özelliklerin Müşterinin Canlı Kullanım Harici Sisteminde bulunması veya söz konusu sistemde geliştirilmiş olması durumunda bu geçerli değildir.
- 2.4. SAP, IDP Desteği ile ilgili konularda günlük işlem ve iş birlikleri için SAP Innovative Business Solutions bölümünden birini Müşteriye ilgili kişi ("**IDP Desteği Teslimat Yöneticisi**") olarak tayin edecektir. IDP Desteği Teslimat Yöneticisi, Özellikler için IDP Desteği ile ilgili olarak şu görevleri yerine getirecektir:

- a) Müşterinin olay bileşeninin ve ilişkili olay sırasının ayarlanması ve yönetimi;
- b) İşbu belge kapsamında IDP Desteği sağlamak üzere tayin edilen SAP Innovative Business Solutions dahili destek ekibinin yönetimi;
- c) TQM için koordinasyon ve IDP Destek ile ilgili olan uygun MaxAttention Hizmetlerinin MaxAttention Hizmetleri taahhüdü planına dahil edilmesi konusunda destek sağlanması;
- d) TQM için MaxAttention Hizmetleri taahhüdü planına dahil edilen IDP Desteği ile ilgili MaxAttention Hizmetleri için proje düzeyinde münferit hizmet teslimatlarının koordinasyonu konusunda destek sağlanması ve
- e) IDP Desteği ile ilgili konularda yapılan Yönetim Toplantılarına katılma (örneğin, Müşterinin olaylarına ilişkin rapor verilmesi, IDP Desteği ile ilgili MaxAttention Hizmetlerinin teslimatına ilişkin durumun sağlanması).

### 3. MÜŞTERİ ÖNKOŞULLARI

Bu ekte açıklandığı şekilde IDP Destek hizmetleri almak için Müşteri şu önkoşulları yerine getirecektir:

- a) Bu Ek, Sipariş Formu ve Anlaşmadaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi.
- b) Tüm olayların İngilizce olarak, söz konusu Özelliklerin kabulü üzerine SAP tarafından yazılı olarak sağlanan olay bileşenini kullanarak Destek Çizelgesine istinaden Müşteriye sunulan, SAP'nin o sırada geçerli destek altyapısı aracılığıyla SAP'ye iletilmesi. Müşterinin Özellikler ile ilgili olarak bir olayı doğru olay bileşenine göndermemesi, SAP'nin uygun tayini belirlerken ve yaparken olaya yanıt vermesini geciktirebilir. Müşteri, SAP'nin olayları işlemek için, İngilizce olmayan olayları önce çevirtmek durumunda kalacağını ve bunun da olayları işlemek için gereken süreyi uzatacağını anlamaktadır.
- c) Müşteri, olayın nasıl ortaya çıktığını açıklayacaktır. Müşterinin bazı durumlarda olayı göstermesi gerekebilir. Müşteri, olayı analiz etmek için SAP'ye yardımcı olacak, SAP'nin IDP Desteği hizmetlerini destekleyecek ve gerekirse bu amaçla kendi çalışanlarını görevlendirecektir.
- d) Müşteri, Özelliklere veya ilişkili dokümantasyona ilişkin her olayı 67739 numaralı SAP Notuna uygun şekilde sınıflandıracaktır.
- e) Müşteri, olayın analiz edilmesinde yardımcı olabilecek, kendisi adına veya kendisi tarafından gerçekleştirilen tüm değişiklik ve geliştirmelerle (ör. Değişiklikler veya Eklentiler) ilgili tüm belgeleri SAP'ye sağlayacaktır. Müşteri ayrıca, bu değişiklikler ve geliştirmelere yönelik uygun güncel kayıtlar tutmalı ve gerektiğinde SAP'nin bunlara ulaşmasını sağlamalıdır.
- f) Müşteri; Özelliklere, bu Ek kapsamında SAP tarafından sağlanan tüm kodlama düzeltmelerini, yamaları, geçici çözümleri, destek paketlerini vb. uygulamalıdır.
- g) Müşterinin, IDP Destek hizmetlerinden yararlanabilmek için işletim sistemlerini ve veritabanlarını daha yeni bir versiyona yükseltmesi istenebilir.

### 4. MÜŞTERİ BİLGİLERİNDEKİ DEĞİŞİKLİKLER; DENETİM

- 4.1. Müşteri, Özellikler ile ilgili olarak kurulumlarında yapılan tüm değişiklikleri ve Özelliklerin kullanımıyla ilgili tüm bilgileri gecikmeden SAP'ye bildirmeyi taahhüt eder.
- 4.2. Bu Ekin koşullarına uyulup uyulmadığının belirlenmesi için SAP düzenli olarak Müşterinin sağladığı bilgilerin doğruluğunu izlemeye yetkili olacaktır.

### 5. EK KOŞULLAR VE ŞARTLAR

- 5.1. Bu belge kapsamındaki IDP Desteği, Özelliklerin IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarına istinaden Müşteriye sağlandığı, Müşterinin Canlı Kullanım Harici sisteminde sunulacaktır. Müşteri makul bir gerekçe ve bu Ekteki diğer tüm önkoşulları göz önünde bulundurarak IDP Destek hizmetlerinin Müşteriye ait bir başka Canlı Kullanım Harici Sistemde verilmesini isteyebilir ve SAP bunu kabul edebilir. Bununla birlikte, sağlanan IDP Desteği hizmetini Canlı Kullanım Sistemlerine uygulamak daima Müşterinin sorumluluğundadır.
- 5.2. SAP, ilgili IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarına istinaden Müşteriye üçüncü taraf yazılımları (SAP dışındaki yazılımlar) sağlarsa, aksi üzerinde yazılı olarak mutabakata varılmadıkça bu gibi üçüncü taraf yazılımları için IDP Destek 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 (Müşteri Genişletilmiş Bakıma abone olduysa) (koşulları [www.support.sap.com/releasestrategy](http://www.support.sap.com/releasestrategy) adresinde bulunan SAP Release Strategy belgesinde açıklandığı şekilde) sona erecektir.
- 5.5. Ücretler şu durumlarda değişikliğe tabidir:
- işbu belge uyarınca IDP Desteği sağlanan Özellik geliştirme için, IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarına ilişkin sabit ücretin, geçerli IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları kapsamında IDP Desteği sağlanan Özelliklere ilişkin geliştirme ücretlerindeki değişikliği yansıtacak şekilde değiştirilmesi veya
  - işbu belge uyarınca IDP Desteği sağlanan Özelliklerin geliştirilmesi için IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanlarının zaman ve malzemelerinin, geçerli IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları süresince veya geçerli IDP Desteğine Uygun Kapsam Dokümanları kapsamında IDP Desteği sağlanan Özellikler için Müşteri tarafından SAP'ye ödenen toplam geliştirme ücretlerini (seyahat ve masraflar dahil) temel alan Ücretin revize edilmiş hesaplamasını yansıtacak şekilde değiştirilmesi.