Şirket içi çözümler için SAP Value Assurance Hizmet Tanımı ("VASD")

Şirket içi çözümler için SAP Value Assurance, bir Destek Çizelgesi kapsamında sunulan hizmetlere ek niteliği taşır ve Müşteriye, SAP'nin uygulama yönergelerinden yararlanarak SAP Yazılımını uygulaması konusunda yardımcı olmak üzere yerinde ve/veya uzaktan profesyonel uzmanlık sağlayabilir. SAP yalnızca işbu Hizmet Tanımını referans alan bir Sipariş Formuna yönelik bir şirket içi çözümler için SAP Value Assurance Kapsam Dokümanında belirtilen şirket içi çözümler için SAP Value Assurance sunar.

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

1. TANIMLAR

1.1. **"Normal İş Saatleri"** taraflar yazılı olarak başka şekilde anlaşmadıkça Pazartesiden Cumaya 06.00 ile 20.00 arasındaki 8 saatlik süredir.

1.2. **"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.

2. SAP VALUE ASSURANCE HİZMETLERİ

Şirket içi çözümler için SAP Value Assurance (**"VA Hizmetleri"**) mevcut durumda aşağıdaki bileşenleri içermektedir:

2.1. SAP Embedded Hizmetleri

2.1.1. SAP, SAP Embedded Hizmetlerini bir Sipariş Formuna yönelik bir VA Hizmetleri Kapsam Dokümanında tanımlanan ve kararlaştırıldığı şekilde aşağıda açıklanan aktivitelerden birini veya herhangi bir birleşimini gerçekleştiren SAP destek kaynaklarından (**"Embedded Kaynakları"**) oluşan bir ekip halinde sunar. Söz konusu Teknik Kalite Yöneticisi (TQM), VA Hizmetleri Süresi (**"TQM Kotası"**) boyunca, gün kotası için Sipariş Formuna yönelik VA Hizmetleri Kapsam Dokümanında ortaya koyulan Hizmet Teslimat yerinde Normal Çalışma Saatleri süresince mevcut bulunacaktır. TQM tayini, Sipariş Formunun ifasını izleyen 6 hafta içinde gerçekleştirilir. TQM Kotası, tayin edilen Embedded Kaynakları için herhangi bir tatil süresi içermez.

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

a) Her iki tarafın da karşılıklı mutabık kalabileceği, Müşteriye özgü VA Hizmetleri taahhüdü planının geliştirilmesi ve sürdürülmesi

b) Proje düzeyinde ayrı hizmet teslimatlarının ve SAP kaynaklarının atanmasının koordinasyonu da dahil VA Hizmetleri planının yürütülmesinin (ör. teslimat süreci) kolaylaştırılması

c) Müşterinin bu belgeye istinaden sunulan SAP Expert Hizmetleri ile sağlanan SAP tavsiyelerini ve eylem planlarını uygulamasını izleme

d) Müşterinin proje yönetimi düzeyinde düzenli durum ve risk raporlamasını sağlama

2.1.3. Tüm SAP Embedded Hizmetleri, Müşterinin Taahhüt Yöneticisi ile birlikte koordine edilmelidir.

2.2. SAP Expert Hizmetleri.

2.2.1. SAP, VA Hizmetleri Süresi (**"Expert Hizmetleri Kotası"**) boyunca bir Sipariş Formuna yönelik VA Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen SAP Expert Hizmetleri gün kotası için kararlaştırılan VA Hizmetleri taahhüdü planında SAP ve Müşteri tarafından belirlenebileceği şekilde (**"SAP Expert Hizmetleri"**) sunabilir.

2.2.2. Müşteri, mevcut Expert Hizmetleri Kota günlerini yalnızca bir önceki paragrafta belirtilen SAP Expert Hizmetleri kategorileri için ayırabilir. SAP'nin mevcut SAP Expert Hizmetlerinin listesine www.sap.com/value-assurance-expert-services adresinden ulaşılabilir.

2.2.3. SAP Expert Hizmetlerinin zaman çizelgesini belirlemek amacıyla Müşteri, tayin edilen TQM veya tahsis edilen SAP 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 Hizmeti teslimatından önce, Taahhüt Yöneticileri, SAP Expert Hizmeti ve Müşteri proje ekibi üyelerinin talep edilen katılımına yönelik daha resmi bir gündem üzerinde karar kılacaktır.

2.3. SAP Expertise on Demand

2.3.1. SAP Expertise on Demand (**"EoD"** veya **"EoD Hizmetleri"**), Müşterinin kısa ve orta süreli (maksimum 10 kişi/gün) görevlere ilişkin ihtiyaçlarını karşılamak üzere SAP kaynaklarının sağlandığı bir uzaktan hizmettir. Bu görevler genellikle, 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'nin Custom Development organizasyonundan alınan standart olmayan yazılım.

EoD Hizmetleri, VA Hizmetleri Süresi (**"EoD Kotası"**) boyunca, bir Sipariş Formuna yönelik VA Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen EoD günü kotası için Normal Çalışma Saatleri süresince sunulur.

2.3.2. SAP, Müşterinin gönderdiği tüm EoD Görevi taleplerini karşılamak için ticari olarak makul tüm çabayı sarf edecekse de Müşterinin bu madde uyarınca gönderdiği her EoD Görevi talebini karşılayacağını veya karşılayabileceğini garanti etmez. Böyle bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği veya getirmediği takdirde SAP hiçbir yükümlülük taşımaz. SAP, bir EoD Görevi talebini yerine getiremediği takdirde Müşteriye bu durumu bildirir. SAP bir EoD Görevi üzerinde çalışmaya başlamasının ardından bu gibi bir EoD Görevini tamamlamayacağını veya tamamlayamayacağını belirlemesi halinde Müşteriye bu durumun nedenlerini belirten yazılı bir açıklama gönderir.

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. Söz konusu SAP On-Call Duty Hizmetleri ilgili kişisi, bir Sipariş Formuna ilişkin VA Hizmetleri Kapsam Dokümanında belirtilen VA Hizmetleri Süresi boyunca Dönem başına SAP On-Call Duty Hizmetleri oturum kotası **("On-Call Duty Kotası")** için müsait olur.

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. SAP On-Call Duty Hizmetleri için zaman çizelgesi belirlemek üzere Müşteri, TQM'ye yazılı talep gönderir. SAP On-Call Duty Hizmetlerinin planlanması, 5 hafta önceden bildirime tabidir.

3. TAAHHÜT YÖNETİMİ

3.1. Taraflardan her biri bir Taahhüt Yöneticisi belirleyecektir. SAP'nin Taahhüt Yöneticisi, tayin edilen TQM veya belirlenen bir SAP Kaynağı olabilir. 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, bu VASD veya herhangi bir Sipariş Formuna ait VA Hizmetleri Kapsam Dokümanındaki koşulları yönetmek için birbirleriyle yakın işbirliği içerisinde olacaktır. Tayin edilen SAP kaynakları tarafından gerçekleştirilen tüm VA Hizmetleri, Müşterinin Taahhüt Yöneticisi ile koordine edilir.

3.2. Taraflar, Müşterinin üçüncü taraf danışman iş ortaklarının (**"Müşteri İş Ortağı"**) iş birliğinin, VA Hizmetleri taahhütlerinin başarılı olması için kritik olduğunu kabul eder. Müşteri, Müşteri İş Ortaklarının, Müşterinin işbu belgede belirtilen sorumlulukları doğrultusunda hareket ettiğinden emin olacak ve SAP'nin buradaki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için SAP tarafından makul olarak talep edildiği üzere SAP ile iş birliği yapacaktır.

4. MÜŞTERİ GEREKSİNİMLERİ

4.1. Müşterinin, bir Sipariş Formuna istinaden VA Hizmetlerinden yararlanmak için şunları yapması gerekir:

a) Lisans Anlaşması kapsamındaki tüm destek ücretlerini (Standard Support Ücretleri, Enterprise Support Ücretleri veya Product Support for Large Enterprises Ücretleri) ödemeye devam etme;

b) aksi takdirde Lisans Anlaşması, GKŞ, Sipariş Formu ve VA Hizmetleri Kapsam Dokümanı kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme ve

c) Destek Çizelgesine uygun şekilde uzak bağlantı ve veri erişimi sağlama.

5. GENEL HÜKÜMLER

5.1. Danışmanlar, önceden taraflarca yazılı olarak anlaşmaya varılmadıkça, Normal Çalışma Saatleri dışında, hafta sonları, resmi tatillerde veya gece vardiyalarında VA Hizmetleri sunmayacaktır.

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

5.3. Etkili bir iletişim için, VA Hizmetlerinin sağlanmasında İngilizce kullanılacaktır. Münferit VA Hizmetlerine ilişkin bilgiler, SAP kaynaklarına İngilizce olarak sağlanacaktır.

5.4. Tayin edilen SAP kaynakları (tayin edilen Embedded Kaynakları da dahil) bu anlaşmaya istinaden VA Hizmetleri aktivitelerini zaman zaman bir SAP ofisinden gerçekleştirebilir.

5.5. SAP tarafından sunulan VA Hizmetlerinin kapsamı, SAP Yazılımının ve teknik ilerlemelerin sürekli gelişimini yansıtacak şekilde 90 gün öncesinden yazılı bildirimde bulunmak kaydıyla yıllık olarak değiştirilebilir ve VA Hizmetlerinin kapsamındaki bu kapsam değişikliğinin, ilgili Lisans Anlaşmasında belirtildiği üzere, bölgede VA Hizmetlerine abone olan SAP Müşterileri için de aynı şekilde düzenlenmesi istenir. SAP'nin Bölüm 5.5'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 Formuna ait VA Hizmetleri Kapsam Dokümanını feshedebilir. Müşteri, kapsam dokümanını söz konusu dönem içinde feshetmezse değişiklikleri kabul etmiş sayılır.