SAP STANDARD SUPPORT ÇİZELGESİ ("Çizelge")

Bu Çizelge'nin her örneğindeki hükümlerin , ekler, sipariş formları veya ekteki diğer belgeler ya da Sözleşme'ye referans olarak eklenen belgeler de dahil olmak üzere Anlaşma'nın hükümleriyle uyuşmaması veya tutarsızlık göstermesi durumunda, bu Çizelge'nin hükümleri geçerlidir.

Bu Çizelge; özel destek anlaşmalarının ayrıca uygulanacağı yazılımlar hariç olmak üzere, daha önce tanımlanan ve Anlaşma kapsamında Lisans Sahibi tarafından lisans sağlanan (bundan sonra toplu olarak "Standard Support Solutions" olarak anılacaktır) tüm yazılımlar için, SAP tarafından sunulan destek hizmetlerinin ("SAP Standard Support") hükümlerini yürürlüğe koyar.

1. Tanımlar

1.1 "Canlı Kullanım Sistemi" Lisans Sahibi'nin iç iş operasyonlarını yürütmek için kullanılan ve Lisans Sahibi'nin verilerinin kaydedildiği canlı SAP sistemidir.

1.2 "Hizmet Oturumu" bir dizi destek aktivitesinden ve daha fazla bilgi edinmek amacıyla yapılan görüşme veya çok sayıda öneriyle sonuçlanan Canlı Kullanım Sistemi analizi gibi uzaktan gerçekleştirilen görevlerden oluşur. Hizmet Oturumu bir self servis hizmet gibi manüel olarak veya tamamen otomatik bir şekilde gerçekleştirilebilir.

2. SAP Standard Support Kapsamı

Lisans Sahibi SAP'nin Ülke çapında sunduğu genel hizmetler derecesinde hizmet isteyebilir ve SAP Standard Support hizmetleri sağlanır. SAP Standard Support şunları içerir:

Sürekli Gelişme ve İnovasyon

- Yükseltmeler için sağlanan araçlar ve prosedürlerin yanı sıra lisanslı Standard Support Çözümleri'nin yeni yazılım sürümleri.
- Destek paketleri – düzeltmeleri tek tek uygulama çabalarını ortadan kaldıran düzeltme paketleri. Destek paketleri mevcut işlevselliğin değişen yasal düzenlemelere ve gereksinimlere uyarlanması için gereken düzeltmeleri de içerebilir.
- SAP Business Suite 7 çekirdek uygulamalarının sürümleri için (SAP ERP 6.0 ile başlayan ve 2008'de piyasaya sürülen SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 sürümleri) SAP geliştirme paketleri ve diğer yollarla gelişmiş işlevler ve/veya inovasyon sağlar. Bir SAP çekirdek uygulama sürümünün temel bakımı sırasında, SAP'nin mevcut uygulaması, her takvim yılında bir geliştirme paketi veya farklı bir güncelleme sunmaktır.
- Başka bir şirket tarafından sağlanan işletim sistemlerini ve veritabanlarını desteklemek için teknolojik güncellemeler.
- SAP yazılım uygulamaları ve ek olarak piyasaya sürülen ve desteklenen işlev modülleri için ABAP kaynak metin kodları mevcuttur.
- Değiştirilen konfigürasyon ayarları veya Standard Support Çözümleri yükseltmeleri gibi yazılım değişikliği yönetimi örneğin, içerik ve bilgi materyalleri, üst birim kopyası ve birim kopyası araçları ve uyarlama karşılaştırma araçları ile desteklenir.

İleti İşleme

- SAP Service Marketplace'teki SAP Notes yazılım arızalarını ve hataların nasıl giderileceğine, önleneceğine ve atlatılacağına ilişkin bilgileri içerir. SAP Notes, lisans sahiplerinin SAP sistemlerinde uygulayabilecekleri kodlama düzeltmelerini içerebilir. SAP Notes aynı zamanda dokümana ilişkin sorunları, lisans sahibinin ilettiği soruları ve önerilen çözümleri (örn. uyarlama ayarları) içerir.
- SAP Note Assistant – belirli düzeltmeleri ve geliştirmeleri SAP bileşenlerine kurmak için kullanılan bir araçtır.
- SAP tarafından Standard Support Hizmetleri'ne ilişkin sorunlar için sağlanan global ileti işleme. Lisans Sahibi arıza bildirdiğinde, SAP hataların nasıl giderileceğine, önleneceğine veya atlatılacağına ilişkin bilgiler sağlayarak Lisans Sahibi için destek sunar. Bu desteğin sunulacağı kanal, SAP tarafından sağlanan destek altyapısıdır. Lisans Sahibi istediği zaman bir hata iletisi gönderebilir. İleti ile sorun çözme sürecine dahil olan herkes istediği zaman gönderilen iletinin durumunu görüntüleyebilir. İstisnai durumlarda, Lisans Sahibi telefon aracılığıyla SAP ile iletişim kurabilir. Bu gibi bir iletişim kurmak için (aksi öngörülmedikçe) Lisans Sahibi'nin SAP'ye Bölüm 3.2 (iii)'de belirtildiği şekilde uzak erişim sağlaması gerekir. SAP, yüksek önceliğe (önceliklerin tanımları için bkz. SAP Note 67739) sahip hatalara ilişkin iletileri şu şartlar sağlandığı sürece haftanın 7 günü, 24 saat işlemeye başlayacaktır. (i) Hatanın İngilizce bildirilmesi gerekir ve (ii) Lisans Sahibi'nin yeterli derecede İngilizce biliyor olması gerekir, böylece SAP sorun iletisini denizaşırı bir SAP destek merkezine gönderdiğinde SAP ve Lisans Sahibi iletişim kurabilir. Bu koşulların her ikisinin veya herhangi birinin sağlanmaması durumunda SAP, bu koşullar yerine getirilene kadar ileti işlemeye başlayamayabilir veya devam edemeyebilir.
- Global 7 gün 24 saat eskalasyon prosedürleri.

Uzak Hizmetler

- SAP Standard Support şu anda aşağıdaki uzak hizmetlerden birinin bir takvim yıllık canlı kurulum seçeneğini içerir:
  - One GoingLive Check; müşteri yeni SAP Software'i uygulamaya ve verimli bir şekilde kullanmaya karar verirse;
  - One GoingLive Upgrade Check, daha yüksek bir sürüme yükseltmek için veya
  - One GoingLive OS/DB Migration Check. Bu OS/DB Migration Check, başka bir işletim sistemine veya veritabanına geçmek isteyen bir Lisans Sahibi'ne yardımcı olur. Geçiş işlemi Lisans Sahibi'nin sorumluluğundadır.
- SAP EarlyWatch® Alert tarafından önemli uyarılar bildirilmesi durumunda, gerekirse bir canlı kullanım sistemi için her takvim yılı başına en fazla iki (2) SAP EarlyWatch® Checks gerçekleştirilebilir.
- Bir hizmet, bir veya birden fazla Hizmet Oturumu'ndan oluşabilir.
- Uzak hizmetin talep edilen tarihte sağlanması için uzak hizmetin bu tarihten en az iki ay önce sipariş edilmiş olması gerekir. Hizmetten yararlanma hakkı yalnızca tek bir kurulum için geçerlidir ve diğer kurulumlara aktarılamaz.

- Bireysel SAP hizmetleri hakkında daha fazla bilgi edinmek için http://service.sap.com/standardsupport adresinden SAP Service Marketplace'i ziyaret edebilirsiniz.

Standard Support kapsamındaki SAP Solution Manager Enterprise Edition

- SAP Solution Manager Enterprise Edition (ve bu anlaşmanın hükümleri altında belirtilen SAP Solution Manager Enterprise Edition'ın sonraki sürümleri) Anlaşma'ya tabidir ve şu amaçlar SAP Standard Support kapsamındadır: (i) SAP Standard Support'un sunulması, SAP Standard Support Çözümleri'nin teslim edilmesi, kurulumu, yükseltilmesi ve bakımı ile (ii) Standart Support Çözümleri çökme düzeltmelerinin (yama, düzeltme vs.) uygulanması ve temel neden analizlerinin dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Lisans Sahibi'nin isteği üzerine desteğin yeniden etkinleştirilmesi. (iii) Standard Support Solutions uygulamasının yalnızca belirli senaryolar kullanılarak yönetilmesi. Bu senaryolar, http://service.sap.com/solutionmanager adresindeki SAP Service Marketplace üzerinde tanımlanan işlev temellerinin bir parçasıdır.
- SAP, takdir yetkisi kendinde olmak kaydıyla, http://service.sap.com/solutionmanager adresindeki SAP Service Marketplace sayfasındaki SAP Standard Support için SAP Solution Manager Enterprise Edition kullanım durumlarını güncelleyebilir.
- SAP Solution Manager Enterprise Edition, Yazılım'ın lisans haklarına sahip olan Lisans Sahibi tarafından lisans verilmiş Tanımlanmış Kullanıcı tarafından yalnızca bu Çizelge'nin geçerlilik süresi boyunca ve yalnızca Lisans Sahibi'nin SAP ile ilgili dahili ticari faaliyetlerini desteklemek üzere kullanılabilir. Bu belirtilen amaçlar dışında, SAP Solution Manager Enterprise Edition yeterliliklerini, bu yeterlilikler SAP Solution Manager Enterprise Edition aracılığıyla erişilebilir veya SAP Solution Manager Enterprise Edition ile ilgili olsa da, SAP Standard Support kapsamında kullanma hakkını elde etmek için SAP ile ayrı bir anlaşma yapılması gerekir. SAP Solution Manager veya SAP yazılımı ile birlikte kullanılan diğer bileşenler veya BT varlıkları SAP tarafından lisans verilmemiş olan üçüncü taraf uygulamalarla açık olarak kullanılmamalıdır.
- Lisans Sahibi'nin SAP Standard Support'u sona erdirmesi ve Bölüm 6 gereğince SAP Enterprise Support alması durumunda, Lisans Sahibi'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition kullanımı için SAP Enterprise Support Çizelgesi'nin şartları ve koşulları geçerlidir.

Diğer Bileşenler, Yöntemler, İçerik ve Topluluk Katılımı

- Standard Support Çözümleri'nin kullanılabilir kaynaklarının sistem durumu bilgilerini izleyen sistemlerin bileşenlerini ve kullanıcılarını izleme (örn. SAP EarlyWatch Alert).
- SAP EarlyWatch Alert amacıyla SAP Solution Manager Enterprise Edition ile dağıtılan sistemlerin idari entegrasyonu
- Uygulama yöntemleri ve standart prosedürlerin yanı sıra bir Uygulama Kılavuzu'nun (IMG) ve Business Configuration (BC) Sets'in de dahil olduğu verimliliği arttırmak için tasarlanmış içerik ve ek araçlar
- Uygulama süreçlerinin, işlem süreçlerinin ve maliyet ve risklerin azaltılmasına yardımcı olmak üzere tasarlanmış içeriğin de dahil olduğu yönergelere SAP Service Marketplace aracılığıyla erişim.
- En iyi iş uygulamaları, hizmet teklifleri vb. hakkında bilgi sağlayan SAP'nin müşteri ve iş ortağı topluluğuna (SAP Marketplace aracılığıyla) katılım.

3. Lisans Sahibi'nin Sorumlulukları

3.1 SAP Standard Support Programı Yönetimi

Lisans Sahibi'nin bu anlaşmada belirtilen SAP Standard Support hizmetini alabilmesi için SAP Müşteri Uzmanlık Merkezi Destek Danışma Merkezi'ne nitelikli ve İngilizce bilen bir çalışanını ("Müşteri CEO'si") ("İlgili Kişi") ataması ve İlgili Kişi'nin veya bu İlgili Kişi'nin yetkili temsilcisinin günün her saati ulaşılabilecek iletişim bilgilerini (e-posta adresi ve telefon numarası) sağlaması gerekir. Lisans Sahibi'nin atadığı İlgili Kişi'nin Lisans Sahibi adına gereken kararları alma yetkisine veya bu kararları vakit kaybetmeden uygulama yetkisine sahip olması gerekir.

3.2 Diğer Gereklilikler

Lisans Sahibi'nin aşağıdaki koşulları yerine getirmesi gerekir:

(i) Anlaşma ve Çizelge'ye uygun şekilde tüm Standard Support Ücretleri'ni ödemeye devam etmelidir.
Aksi halde, Anlaşma'da ve bu Çizelge'de belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi gerekir.
(iii) SAP tarafından tanımlanan teknik standart prosedüre uygun şekilde uzak erişim sağlamalı, bu erişimi devam ettirmeli ve özellikle ileti işlemenin bir bölümü sorunun uzak analizi için gereken tüm yetkileri SAP'ye sağlamalıdır. Uzaktan erişim, destek iletilerini işleyen SAP çalışanlarının uyruğuna veya bulundukları ülkeye ilişkin herhangi bir kısıtlama olmaksızın sağlanmalıdır. Lisans Sahibi erişim sağlamanın başarısız olması durumunda ileti işleme sürecine ve düzeltmelerin yapılmasına ilişkin gecikmeler olabileceğini veya SAP'nin verimli bir şekilde yardım sunmasına engel olabileceğini kabul eder. Ayrıca, destek hizmetleri için gereken yazılım bileşenlerinin kurulmuş olması gerekir. Daha ayrıntılı bilgi edinmek için bkz. SAP Note 91488.
(iv) Bölüm 4'te belirtilen gereklilikleri karşılayan, SAP sertifikasına sahip bir Müşteri COE'si kurmalı ve bakımını yapmalıdır.
(v) Basis için en yeni yama düzeylerine ve en yeni SAP Solution Manager Enterprise Edition destek paketlerine sahip bir SAP Solution Manager Enterprise Edition Software sistemini kurmuş, uyarlamış ve verimli bir şekilde kullanıyor olmalıdır.
(vi) Üretim Sistemleri için SAP EarlyWatch Alert'i etkinleştirmeli ve verileri Lisans Sahibi'nin verimli SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemine aktarmalıdır. Bu hizmetin nasıl kurulacağı hakkında bilgi edinmek için bkz. SAP Note 1257308.
(vii) Lisans Sahibi'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition kurulumu ve SAP arasında ve Standard Support Çözümleri ve Lisans Sahibi'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition kurulumu arasında bir bağlantı kurmalıdır.
(viii) Lisans Sahibi, çözüm altyapısının ve Lisans Sahibi'nin en azından Üretim Sistemleri ve Üretim Sistemleri'ne bağlı olan sistemler için SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemindeki çekirdek iş süreçlerinin bakımını yapmalıdır. Lisans Sahibi, Lisans Sahibi'nin SAP Solution Manager Enterprise Edition sistemine ilişkin her uygulama ve yükseltme projelerini belgelemelidir.
(ix) SAP Solution Manager Enterprise Edition'ı tam olarak etkinleştirmek için Lisans Sahibi'nin yürürlükteki dokümanlara bağlı kalması gerekir.

(x) Lisans Sahibi tüm değişikliklerin uygun ve doğru kayıtlarının bakımını yapmayı ve gerektiğinde bu kayıtları hemen SAP'ye sağlamayı kabul eder.
(xi) Tüm hata iletilerini, SAP tarafından muhtelif zamanlarda güncellemeler, yükseltmeler veya eklentiler sağlanan mevcut SAP destek altyapısına göndermelidir.
(xii) Lisans Sahibi, kurulumunda veya Tanımlanmış Kullanıcılar'da yapılan herhangi bir değişiklik konusunda ve Standard Support Çözümleri'ne ilişkin tüm diğer konularda vakit kaybetmeden SAP'yi bilgilendirmelidir.

4. SAP Customer Center of Expertise

4.1 Müşteri COE'sinin Rolü

Müşteri COE'si, Lisans Sahibi tarafından SAP destek organizasyonuyla etkileşim kurmak için birincil iletişim merkezi olarak düzenlenmelidir. SAP, Müşteri COE'sini uygulama sürecinin işlevsel ve teknik uygulama projeleriyle paralel olarak yürütülen bir proje olmasını önerir.

4.2 Müşteri COE'sinin Temel İşlevleri

Müşteri COE'sinin şu temel işlevleri yerine getirmesi gerekir:

- Destek Masası: Altyapı/uygulama platformlarına ilişkin yeterli sayıda destek danışmanı barındıran bir destek masasının kurulumu, işlemleri ve yerel çalışma saatleri (en az günde 8 saat, haftada 5 gün, Pazartesi'den Cuma'ya) sırasındaki uygulamalardır. Lisans Sahibi destek süreçleri ve becerileri belge denetimi çerçevesinde incelenecektir.
- Sözleşme yönetimi: SAP ile birlikte gerçekleştirilen sözleşme ve lisans işleme (lisans denetimi, bakımın faturalanması, çağrılı sipariş işleme, kullanıcı ana verileri ve kurulum verileri yönetimi).
- İnovasyon taleplerinin koordinasyonu: Lisans Sahibi'nden ve/veya bağlı şirketlerden gelen geliştirme taleplerinin toplanması ve koordinasyonu, bu bağlı şirketlerin Standard Support Çözümleri'ni Anlaşma hükümleri altında kullanmasıyla sağlanır. Bu rol kapsamında, Standard Support Çözümleri'nde gereksiz değişiklik yapılmasının önlenmesi ve planlanan değişikliklerin SAP yazılımı ve sürüm stratejisiyle uyumlu hale getirilmesi için, Müşteri COE'sine SAP'nin altyapısı gibi işleme yetkisi verilmelidir. Müşteri CEO'si aynı zamanda Lisans Sahibi'nin değişiklik bildirimlerini ve açıklama gerekliliklerini de koordine etmelidir.
- Bilgi yönetimi: Standard Support Çözümleri ve Lisans Sahibi'nin kuruluşundaki Müşteri COE'sine ilişkin bilgilerin dağıtılması (örn. dahili demolar, etkinlik ve pazarlama bilgileri).
- Uzak Hizmet Planlama: SAP ile uzak hizmet verilmesini koordine etme

4.3 Müşteri COE Belgesi

Lisans Sahibi, Yürürlülük Tarihi geldiğinde henüz sertifikalı bir Müşteri COE'sine sahip değilse, şu koşulların hangisi daha geç oluşursa sertifikalı bir Müşteri COE'si kurmalıdır: (i) Yürürlülük Tarihi'nden itibaren on iki (12) ay içinde veya Lisans Sahibi normal iş faaliyetleri için en az bir Standard Support Çözümü'nü kullanmaya başladıktan itibaren altı (6) ay içinde. Geçerli birincil Müşteri COE belgesi almak için veya SAP'den yeniden belge almak için Müşteri COE'si bir denetleme prosedüründen geçirilir. Birincil sertifika ve yeniden sertifika alma süreci ve şartları hakkında daha fazla bilgi için http://service.sap.com/coe adresinden SAP Service Marketplace'i ziyaret edebilirsiniz.

5. SAP Standard Support Ücretleri

SAP Standard Support Ücretleri her yıl peşin olarak ödenmelidir ve Anlaşma'daki Ekler'de veya sipariş dokümanlarında belirtilmelidir. Başlangıç Dönemi'nin sonunda (Anlaşma eklerinde veya diğer belgelerde tanımlandığı şekliyle) SAP Standard Support Ücretleri ve ücret artışına ilişkin sınırlamalar Lisans Sahibi'nin yukarıda belirtilen Müşteri COE gerekliliklerine uymasına bağlıdır.

6. Fesih

6.1 SAP Standart Support, (i) Başlangıç Dönemi sona ermeden önceki 3 ay içinde yazılı bildirim göndererek (ii) bu süreden sonra bir sonraki yenileme döneminin başlangıcında taraflarca feshedilebilir. Yukarıdaki madde uyarınca anlaşma fesih işlemi, bildirimin ilgili tarafa ulaştığı mevcut SAP Standard Support döneminin sonunda geçerli olur. Lisans Sahibi'nin yazılı bildirim gönderilmesinden sonraki bir ay içinde Standard Support Ücretleri'ni ödememesi durumunda SAP, hizmet devam ediyor olsa da, SAP Standard Support hizmet anlaşmasını feshedebilir.

6.2 Lisans Sahibi'nin Bölüm 6.1'de belirtilen haklarına bağlı olmamak ve Lisans Sahibi'nin Anlaşma'ya istinaden yerine getirilmemiş ödeme yükümlülüğü olmaması koşuluyla, Lisans Sahibi SAP'ye üç ay önceden yazılı olarak bildirerek (i) tüm destek siparişlerinin takvim yılı dahilinde yalnızca bir kez, takvim ayı başlamadan önce yenilenmek üzere veya (ii) tüm destek siparişlerinin takvim yılında bir kez yenilemek yerine, destek siparişinin yıllık başlangıç tarihinde yenilenmek üzere SAP Enterprise Support hizmetini seçebilir. Bu seçimin Lisans Sahibi tarafından bildirim mektubunda belirtilmesi gerekir ve Lisans Sahibi, SAP Enterprise Support hizmetinin başlangıcından itibaren SAP Standard Support hizmet anlaşmasını feshedebilir. Bu seçim tüm SAP Standard Support Çözümleri için geçerlidir ve ücret üzerinde herhangi bir kısıtlama olmaksızın SAP'nin SAP Enterprise Support için belirlediği şartlar ve koşullara tabidir. SAP ve Lisans Sahibi arasında ek bir değişiklik anlaşması imzalanmalı veya Anlaşma'ya Lisans Sahibi'nin seçimini ve SAP'nin geçerli şartlarını ve koşullarını belirten ek bir belge eklenmelidir.

6.3 Herhangi bir yanlış anlamayı önlemek amacıyla, Anlaşma'nın SAP Support hizmeti seçme hükümlerine istinaden Lisans Sahibi tarafından SAP Standard Support hizmet anlaşmasının feshedilmesi veya başka bir SAP Support hizmeti türüne geçiş yapılması, Anlaşma, ekleri, mutabakat metinleri ve sipariş belgelerine konu olan tüm yazılımlara kesin bir biçimde uygulanmalıdır. Ayrıca, Lisans Sahibi tarafından SAP Standard Support hizmet anlaşmasının kısmen feshedilmesi veya SAP Standard Support hizmetinin bir kısmının seçilmesine Anlaşma, ekleri, mutabakat metinleri ve sipariş belgeleri veya bu Çizelgenin hiç bir bölümüne istinaden izin verilmez.

7. Teyit

SAP, Çizelge'nin şartlarına uyulup uyulmadığını denetlemek için belirli aralıklarla (en az yılda bir kez ve SAP standart prosedürlerine uygun olmak üzere) (i) Lisans Sahibi tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğunu ve (ii) Lisans Sahibi'nin Solution Manager Enterprise Edition'ı bu Çizelge'de belirtilen haklara ve kısıtlamalara uygun şekilde kullanıp kullanmadığını izleme yetkisine sahiptir.

8. Yeniden Etkinleştirme

Lisans Sahibi'nin SAP Standard Support hizmetini Standard Support Çözümleri'nin sunulduğu tarihten bir sonraki ayın ilk günü başlatmaması durumunda veya SAP Standard Support hizmetinin Bölüm 6.1 uyarınca, Bölüm 6.2'de belirtilen hakları kullanmadan feshetmesi durumunda veya bir süre sonra Lisans Sahibi tarafından hizmetin reddedilmesi ve hemen ardından yeniden etkinleştirilmesi talebinde bulunması durumunda SAP, Lisans Sahibi'ni bu dönemde biriken SAP Standard Support Ücretleri ve yeniden etkinleştirme ücretleri üzerinden faturalandırır.

9. Diğer Şartlar ve Koşullar

9.1 SAP Standard Support hizmetinin kapsamı üç ay önce yazılı olarak bildirilmek koşuluyla SAP tarafından değiştirilebilir.

9.2 Lisans Sahibi, Standard Support Çözümleri'ne ilişkin tüm lisansları aldığını onaylar.

9.3 Lisans Sahibi'nin bir takvim yılında bir veya daha fazla uzaktan hizmet almaya yetkili olması durumunda, (i) bu Çizelge'nin Yürürlüğe Girme Tarihi 30 Ekim'den sonraysa Lisans Sahibi bu uzaktan hizmetleri ilk takvim yılında alma hakkına sahip değildir ve (ii) Lisans Sahibi bu uzaktan hizmetten yararlanmaması durumunda uzaktan hizmeti bir sonraki yıla aktarma hakkına da sahip değildir.

SAP TARAFINDAN SUNULAN SAP STANDARD SUPPORT HİZMETİNDEN YARARLANIRKEN HATA YAPILMASI, SAP'NİN OLASI SORUNLARI TANIMLAMASINA VE ÇÖZMESİNE ENGEL OLABİLECEĞİ GİBİ YAZILIM PERFORMANSINDAN MEMNUN KALINMAMASIYLA SONUÇLANABİLİR VE BU DURUMDAN SAP SORUMLU TUTULAMAZ.

9.5 SAP, Anlaşma'ya istinaden Lisans Sahibi'ne başka bir şirket tarafından üretilen bir yazılımın lisansını verirse, SAP, Standard Support hizmetleri ancak söz konusu şirketin SAP'ye sağladığı olanaklar kapsamında gerçekleştirilebilir. Lisans Sahibi'nin SAP Standard Support hizmetinden yararlanabilmesi için işletim sistemlerini ve veritabanlarını daha yeni bir sürüme yükseltmesi gerekebilir. İlgili satıcı, ürünü için destek süresini uzatmak isterse, SAP ayrı bir yazılı anlaşma imzalanması ve ayrıca ücret alınması koşullarıyla destek süresini uzatmayı teklif edebilir.

9.6 SAP Standard Support, http://service.sap.com/releasestrategy adresinde bulunan SAP yazılım sürümlerinin geçerli bakım evrelerinde belirtildiği şekilde sağlanır.