

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

Kullanım Koşulları, ilgili olduğu şekilde, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesine, IBM Uluslararası Passport Advantage Express Sözleşmesine veya Seçilmiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçin IBM Uluslararası Sözleşmesine (“Sözleşme”) tabidir ve Kullanım Koşulları ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

#### 1.1 İlgili IBM Programları

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery hizmetleri, ilgili IBM programı için Abonelik ve Desteği kapsamamaktadır. Müşteri, IBM programı için ilgili (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Abonelik Süresi boyunca IBM programları için Abonelik ve Destek almak üzere, IBM programları için Abonelik ve Desteğin güncel haline sahip olması gerekir. Bu sözleşmenin süresi boyunca, İşlem Belgesinde belirtilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, yalnızca IBM Destek Yaşam Çevrimi belgesinde şu anda standart desteğe sahip olduğu belirtilen IBM Programlarının desteklenen sürümlerini kullanabilir.

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret sistemlerinden biri kapsamında satılır:

- a. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

- b. **Bağlantı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Bağlantı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı (Connection) sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

### 4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının, otomatik olarak mı yenileneceğini, sürekli kullanım esasına göre mi işleyeceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceğini belirtir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, süresi sona eren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar abonelik süresi, ilk abonelik süresinin uzunluğuna eşit bir süre boyunca, aynı fiyat ve faturalama sıklığı ile kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

### 5. Teknik Destek

IBM, Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığını bildirdikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve sürelerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmaktadır.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin destek sorun bildirim formlarını izlemek üzere aşağıda belirtilen önem dereceleri kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
1	<p>Kritik iş etkisi yaratan/hizmeti devre dışı bırakan sorunlar arasında:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ürün kullanılamaz ya da ürün bir üretim Eşgörünümünde kullanılarak çalışmaya makul ölçüler dahilinde devam edilemez.</li><li>• Ürün güvenliği ihlal edilmiştir.</li><li>• Veriler bozulmaktadır.</li><li>• Tedarikçi ve alıcı teklif girememektedir (kullanıcı arabirimi ve içe aktarma aracılığıyla).</li><li>• Hiçbir kullanıcı sözleşme oluşturamaz, sözleşme metinlerini açamaz, sözleşmeleri onaylayamaz ve imzalamaz.</li><li>• Müşterinin AP/GL veri akışı bir dosya ya da beklenen sonuç oluşturamaz ve bu da bir geçici çözüm olmaksızın fatura ödeme becerilerini etkiler.</li></ul>

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
2	Önemli iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritik ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır.</li> <li>• Davranış, üretkenlik üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaratmıştır.</li> <li>• Kullanıcılar etkinlik davetlerini almamaktadır.</li> <li>• Sözleşme Onayı İş Akışları ve Kuralları işlevini doğru şekilde yerine getirmemektedir.</li> <li>• Siparişler satıcı firmalara başarıyla aktarılamamaktadır.</li> <li>• Fatura okuma aracı çalışmamaktadır.</li> <li>• Fatura onaylama iş akışı tasarlandığı biçimde çalışmamaktadır.</li> <li>• Faturalar tasarlandığı şekilde tahsis edilemez.</li> </ul>
3	Önemsiz iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır, ancak alternatif çözüm mevcuttur.</li> <li>• Asli olmayan bir özellik kullanılamamaktadır ve alternatif çözüm mevcut değildir.</li> <li>• Etkinlik içerisindeki öğelere belge eklenememektedir.</li> <li>• Bildirim Şablonu Biçimlendirmesi hatalıdır.</li> <li>• Kritik olmayan yazılım özellikleri beklenmedik sonuçlar üretmektedir.</li> </ul>
4	Asgari iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ürün bilgisi talebi</li> <li>• Ürün belgelerinin açıklanması</li> <li>• Bir etkinliğin dışı aktarılması</li> <li>• Bir Raporlama İşinin zamanlanması</li> </ul>

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleştirilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

### 6.2 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen USA - EU Safe Harbor (ABD - AB Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifikaya bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Veriler

#### 6.3.1 Toplama

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağımızın etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşterinin izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

#### 6.3.2 İşleme

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir kişisel veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC kapsamındaki tanımına uygun olarak) dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Belarus, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevelerinin kişisel verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

#### **6.4 Türetilen Yararlanma Lokasyonları**

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

#### **6.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçeriği**

Yedek kopyalar, üretim Eşgörünümleri için günlük ve üretim dışı Eşgörünümler için haftalık olarak alınır. IBM, üretim Eşgörünümleri için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 90 (doksan) günlük bir süre boyunca elinde tutarken, üretim dışı Eşgörünümler için Müşteri verilerinin yedek kopyasını ise en çok yedi (7) günlük bir süre boyunca elinde tutacaktır. Bu yedek kopyalar IBM tarafından yalnızca olağanüstü durumdan kurtarma ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağın geri yüklemeye amaçlarıyla elde tutulacak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağından Müşteri tarafından silinen verileri kurtarmak amacıyla kullanılmayacaktır. Tek tek kullanıcıların verileri silmesini engellemek için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı güvenliğini yapılandırmaktan Müşteri sorumludur; Müşteri verilerin tek tek kullanıcılar tarafından silinmesi durumunda IBM'in silinen verileri kurtaramayacağını ve kurtarmakla yükümlü olmadığını kabul etmiş sayılır.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kullanım süresi sona ermeden önce, veri çıkarmak için olanağın sağlanan raporlama veya dışa aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel Veri Çıkarma hizmetleri aynı bir Hizmet Bildirimi kapsamında sağlanır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kullanım süresinin sona ermesinden sonraki 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını imga edecek ya da yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır. Teknik Destek ile iletişim kurularak içeriğin imha edildiğinin belgelenmesi ya da içeriğin bir kopyası istenebilir.

#### **6.6 Kapalı Kalma Süresi**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının planlanan bakımı için kapalı kalma süresi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek Elkitabında listelenir. Diğer Kapalı Kalma Süreleri, Müşteri destek aracılığıyla önceden Müşteriye bildirimde bulunularak zamanlanabilir. Planlanan bakımın tipine bağlı olarak bu süre içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişilebilir veya erişilemeyebilir. Bu zaman aralığındaki kapalı kalma süresi, herhangi bir hizmet seviyesi sözleşmesi alacağı hesaplamasına dahil değildir. IBM, acil durumlara bağlantılı amaçlarla hizmeti önceden planlanmamış olarak devre dışı bırakma hakkını saklı tutar.

#### **6.7 Ek Hizmetler**

##### **6.7.1 Uygulama Büyütmeleri**

IBM, yazılım büyütmelerini üretim Eşgörünümleriyle üretim dışı Eşgörünümlere, kullanılabilirlik zamanlamasına tabi olarak karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte, kuracak ve bunları yapılandıracaktır.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için sağlanan ilişkili IBM programının sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, destek tarihinin sona ermesinden önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının her birinin Eşgörünümlerinin ilişkili IBM programlarının desteklenen bir sürümüne geçişini sağlamak üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Eğer, IBM programının desteklenen bir sürümüne geçiş,

yalnızca IBM veya altyüklenicileri tarafından neden olunan gecikmeler haricinde, bildirilen süre içinde tamamlanmazsa, IBM bu sözleşmeyi en çok otuz (30) gün önceden Müşteriye bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

#### **6.7.2 Veritabanı Yenilemeleri**

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümüne her çeyrek dönemde bir kopyalayacaktır. Yenileme hizmetleri, kullanılabilirlik zaman çizelgesine bağlı olarak ve üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varılan tarihlerde gerçekleştirilecektir.

#### **6.8 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, Müşterinin, kendisine ait belirli bir tektip kaynak konum belirleyicisini özellikle kullanmak istemesi durumu dışında, IBM tarafından sağlanacak tektip bir internet kaynağı konum belirleyicisini kullanmak üzere yapılandırılacaktır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için kendi tektip internet kaynak konum belirleyicisini kullanmak isterse, bu tektip kaynak konum belirleyicisininin bakımına ve maliyetine ve bu konum belirleyicisi için gerekli olan tüm sertifikalara ilişkin sorumluluğun tümünü kendisi üstlenecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının Müşteriye tahsis edilmesi işlemi tamamlanmadan önce, Müşterinin IBM'e gereken sertifikaları ve kurulum bilgilerini sağlaması gerekir.

#### **6.9 Olağanüstü Durum Kurtarma**

Önemli bir sistem kesintisini olağanüstü durumdan kurtarma durumu, Müşterinin üretim verilerinin Müşterinin Üretim Dışı Eşgörünümünden ya da Bağlantılarından birine geri yüklenmesi ile gerçekleştirilecek ve yalnızca Müşterinin en az bir Üretim Dışı Eşgörünüm satın almış olması durumunda sağlanacaktır. Olağanüstü durumdan kurtarma işlemi, yalnızca üretim Eşgörünümleri ve Bağlantıları için sağlanır. IBM, Müşterinin Hizmetini 72 (yetmiş iki) saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve Müşterinin üretim Eşgörünümlerini veya Bağlantılarını 24 (yirmi dört) saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle yeniden düzenlemek için ticari açıdan makul çabayı göstererek Olağanüstü Durumdan Kurtarma hazırlığını gerçekleştirecektir.

#### **6.10 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery and Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode için Kısıtlamalar**

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery olanağının altyapısı, aşağıda belirtilenleri desteklemek üzere yapılandırılmıştır:

- Fiyat isteği, bilgi isteği, teklif isteği ya da alıcı anketi etkinlikleri yürüten 300 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- İngilizce açık eksiltme ya da artırma yürüten 270 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- Japonca ya da Felemenkçe açık eksiltme ya da artırma yürüten 60 Eşzamanlı Kullanıcı.

Eşzamanlı Kullanıcılar, sistemde eşzamanlı olarak oturum açan ve etkin olan kullanıcılar olarak tanımlanır. Sistem, çeşitli etkenlere bağlı olarak, ek Eşzamanlı Kullanıcı hacmini işleyecek biçimde yapılandırılabilir. Daha yüksek kullanım hacimlerinin desteklenmesi için ek altyapı kaynakları gerekli olabilir.

Müşterinin kaynak tahsisi sisteminin Elektronik İhale Gazetesi (TED) sitesine veri aktardığı OJEU (Avrupa Birliğinin Resmi Gazetesi) özelliğini kullanması durumunda, OJUE'ye başvurmadan ve GAMMA testlerini geçmekten Müşteri sorumludur. Veri aktarımı tamamen Müşteri ile bu üçüncü kişi sitesi arasındadır. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz ve bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. r.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

## Ek A

### 1. Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılım (SaaS) Olanacağının Tanımı

Aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıda tanımlanır:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetleri, üretim sunucuları, üretim depolaması ve üretim sunucusu/sunucuları ile İnternet arasındaki bir bağlantı dahil olmak üzere, Müşterinin lisansına sahip olduğu yazılımların işletilmesi, kullanımı ve bu yazılımlara erişim ile bağlantılı olarak Müşteriye sağlanacaktır. IBM aynı zamanda, İşlem Belgesinde bir ek eşgörünüm belirtilmiş olması durumunda, bir isteğe bağlı üretim dışı uygulama platformu (aşağıda açıklandığı şekilde) sağlayabilir. IBM, İşlem Belgesinde belirtilen lisanslı yazılım için Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetlerinin sağlanması amacıyla gerekli olan ekipmanı bütünleştirecek, kuracak ve yapılandıracaktır. Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetleri, veri geçişini kapsamamaktadır ve veri geçişi, talep edilmesi durumunda süre ve malzeme esasına dayalı bir fiyat teklifi kapsamında gerçekleştirilecektir. IBM ayrıca, Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetlerinin işletilmesi ve bakımının gerçekleştirilmesi için makul ölçüler dahilinde gerekli olan tüm donanım ve yazılımları, telekomünikasyon donanımını ve yazılımlarını, güvenlik yazılımlarını ve diğer yazılımları sağlayacak ve bakımını gerçekleştirecektir. Yetkili Kullanıcılar, yayımlandığı şekliyle İnternet URL adresinde yer alan yazılıma bir İnternet bağlantısı ve modern Web tarayıcısı bulunan bir bilgisayar kullanarak erişebilir. Spesifikasyonlar, yönetilen uygulama başlatıldığında belirlenecektir.

Bir Üretim Dışı Uygulama, üretim uygulaması platformunun dışında devreye alınan bir uygulamadır. Üretim dışı uygulama platformu, IBM'in takdirinde olmak üzere, üretim uygulaması platformundan farklı bir tesiste bulunabilir. Üretim dışı uygulama platformunun öncelikli olarak Müşterinin takdirine bağlı olmak üzere test, hazırlık, eğitim ya da kalite güvence için bir platform olarak kullanılması amaçlanmıştır.

### 2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, yapılandırmaya ek sunucular eklenerek kapasite gereksinimlerinin standart sunucu yapılandırmasının üzerine çıkartılması yeteneği sağlar.

### 3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator, aşağıda belirtilen işlevleri sağlar:

- dinamik eşleme sistemi, kullanıcıların güvenli uygulama içeriği taleplerini bir optimum sunucuya yönlendirir;
- yönlendirme optimizasyonu teknolojisi, dinamik uygulama içeriğinin alınması için orijinal altyapıya yönelik optimum yolu belirler;
- bir aktarım iletişim kuralı, sunucu ile çıkış noktası arasındaki iletişimleri saydam bir biçimde optimize eder; ve
- sunucu, istenen uygulama içeriğini alır ve bu içeriği, güvenliği optimize edilmiş bağlantılar üzerinden kullanıcıya geri gönderir.

#### 4. **IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection, Müşterinin ağ uç noktası ile Emptoris Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Barındırma uç noktası arasında bir şifrelenmiş tesisler arası bağlantı sağlar. Bu iki aygıt arasında akan tüm trafik güvenli bir şekilde şifrelenir. Veriler, endüstri standartlarına uygun şifreleme anahtarları ve yöntemleri kullanılarak gönderen uçta şifrelenir ve alıcı uçta şifresi çözülür. Üretim Dışı Eşgörünümler için bir Sanal Özel Ağ Bağlantısı gerekli olursa, ek bir aboneliğin gerçekleştirilmesi gerekir.

#### 5. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database, İşlem Belgesinde belirtilmiş olması durumunda, aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için bir şifreleme anahtarı kullanarak Müşterinin özel olarak ayrılmış bir veritabanı eşgörünümünde depolanan verilerinin şifrelenmesini sağlar:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Şifreleme anahtarları, bir anahtar kasasında tutulan anahtarlardır ve her veritabanı eşgörünümü, özel olarak ayrılmış özgün anahtarlar gerektirir. Veritabanı eşgörünümleri paylaşılan donanım üzerinde tutuluyor olsa bile, herhangi bir anahtar paylaşılmaz. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery, ekleri veritabanında saklamaz ve buna bağlı olarak ekli veriler şifrelenmez.

Müşterinin, verilerinin şifrelenmesini istediği her üretim Eşgörünümü ve Üretim Dışı Eşgörünüm için IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB ürününün bir Eşgörünümünü satın alması gerekir.

## Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilmesi durumunda geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, hizmet seviyesi sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

### 1. Tanımlar

- a. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- b. **Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının süresi içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
  - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
  - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
  - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
  - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
  - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından IBM'e sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü ifade etmektedir.

### 2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep iletmek için, Müşterinin her Olay için, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkileyen Olaydan ilk haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşme Ayı boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Paket Hizmet (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir Sözleşme Ayı içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek



bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşme Ayı için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

### 3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde %98,8 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika	

### 4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.