

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları

IBM Business Process Manager on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi)

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma 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 Yazılıma Özgü Olanak Koşulları Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanarak veya sipariş ederek bu Kullanım Koşullarını kabul etmiş olur.

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

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Yetkili Kullanıcı)
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Eşzamanlı Kullanıcı)
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Ek Yazar)
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Test Ortamı)
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı)
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Ek Bellek)
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - Ek Depolama)
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - İstek Üzerine Danışmanlık Profesyonel)
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - İstek Üzerine Danışmanlık Kurumsal)
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - İstek Üzerine Danışmanlık Ek Geliştirici)
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services (Bulut Üzerinde IBM İş Süreci Yöneticisi - İstek Üzerine Danışmanlık Geçiş Hizmetleri)

2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret ölçülerinden biri kapsamında satılır:

- a. **Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.

- b. **Eşzamanlı Kullanıcı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Eşzamanlı Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Söz konusu kişinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına eşzamanlı olarak birden çok kez erişip erişmediğinden bağımsız olarak, bu kişi yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin, Müşteriye ilişkin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araç ile (örneğin; bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına eşzamanlı olarak erişen Eşzamanlı Kullanıcıların en yüksek sayısı için gereken yetkileri edinmesi gerekir.
- c. **Gigabayt**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenen toplam Gigabayt sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- d. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- e. **Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Aşağıda belirtilenler için bir kerelik kurulum ücreti uygulanacaktır:

- İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde sipariş edilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım eşgörünümü.
- İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde sipariş edilen her ek Test Ortamı.
- İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden ve faturalama süresinde sipariş edilen her ek Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı.

3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, aşım miktarı Müşteriye fatura edilecektir.

4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa belirlenen sürenin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak 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 Yazılımı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 90 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

5. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için teknik destek, e-posta 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 Yazılımına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	2 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin gerçekleştirilmesini 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 Karşılaştırmalı Değerlendirme

Müşteri, aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmek koşuluyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) olanağına ya da alt bileşenlerine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını herhangi bir üçüncü kişiye açıklayabilir: (A) karşılaştırmalı değerlendirme testinde kullanılan yöntemin tamamını kamuya açıklaması (örneğin, donanım ve yazılım kurulumu, kurulum yordamı ve yapılandırma dosyaları), (B) karşılaştırmalı değerlendirme testini, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) olanağını Tanımlanmış İşletim Ortamında çalıştırarak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) olanağı için IBM ya da IBM ürünleri sağlayan üçüncü kişiler ("Üçüncü Kişiler") tarafından sağlanan geçerli en son güncellemeleri, yamaları ve düzeltmeleri kullanarak gerçekleştirmesi ve (C) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) belgelerinde ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) için IBM'in destek web sitelerinde sunulan tüm performans ayarlama ve "en iyi uygulamalar" yönergelerini izlemesi. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı (IBM SaaS) olanağına ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını yayınlarsa, Müşteri ile IBM ya da Üçüncü

Kişiler arasındaki herhangi bir sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, IBM ve Üçüncü Kişiler, Müşterinin ürünleriyle ilgili olan karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını açıklama hakkına sahip olacaklar; ancak Müşterinin ürünlerine ilişkin bu testlerde, IBM ve Üçüncü Kişiler de yukarıda belirtilen (A), (B) ve (C) maddelerine ilişkin koşullara uygun davranacaklardır.

6.3 Tanımlama Bilgileri

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

6.4 Hızlandırıcılar ve Örnek Malzemeler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, bazı kaynak kodu biçimindeki bileşenleri ("Kaynak Bileşenler") ve Örnek Malzemeler olarak belirtilen bazı malzemeleri içerebilir. Müşteri, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri yalnızca dahili kullanım amacıyla kopyalayabilir ve değiştirebilir, ancak Müşteri, Kaynak Bileşenlerde veya Örnek Malzemelerde bulunan hiçbir telif hakkı bilgisini veya bildirimini değiştiremez veya silemez. IBM, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri herhangi bir destek yükümlülüğü olmaksızın ve MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN TİCARİ SATIŞ KOŞULLARINA VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER DE DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" ESASIYLA SAĞLAR.

6.5 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, 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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına İlişkin Genel Bilgiler ve Bunların Sağladığı Yetenekler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, iş süreçlerinin görünürlüğünün ve yönetiminin sağlanması için bir iş süreçleri yönetimi platformu sunar. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, süreç tasarımı, yürütmesi, izlenmesi ve optimizasyonu yeteneklerini içerir.

Müşteri, aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı yeteneklerine erişmek için belirli bir miktarda Yetkili Kullanıcı veya Eşzamanlı Kullanıcı yetkisi edinmelidir.

1.1 İşletim Ortamı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının tek bir eşgörünümü, aşağıdaki özelliklere sahip, özel olarak ayrılmış olan bir geliştirme, test ve süreç çalıştırma zamanı ortamı içerir.

- Geliştirme ortamı – En az bir grup üyesi içeren bir sanal Süreç Merkezi Gelişmiş ortamı. Geliştirme ortamı kapasitesi hesaplanırken, varsayılan yazar sayısı artı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı eşgörünümüne yönelik ek yazarlar esas alınır.
- Test ortamı – En az bir grup üyesi içeren bir sanal Süreç Sunucusu Gelişmiş ortamı. Test ortamı kapasitesi hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı eşgörünümü için satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı kullanıcı sayısı esas alınır.

Süreç çalıştırma zamanı ortamı – En az iki grup üyesi ve yüksek düzeyde kullanılabilir veritabanı grubu içeren yüksek düzeyde kullanılabilir olan bir sanal Süreç Sunucusu Gelişmiş ortamı. Bu, üretime hazır bir ortam sağlar. Süreç çalıştırma zamanı ortamı kapasitesi hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı eşgörünümü için satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı kullanıcı sayısı esas alınır.

1.2 Etkinleştirme Yazılımı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ile birlikte gönderilen Etkinleştirme Yazılımı aşağıda belirtilmiştir:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Designer Aracına Erişim

Müşteri, süreç uygulamalarını geliştirmek üzere Etkinleştirme Yazılımına, IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer ürünlerine erişebilir ve bunları yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı bir Müşteri masaüstü sisteminde çalışır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına uzaktan bağlanır.

1.4 Designer Aracına İlişkin Kullanıcı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı en çok beş (5) adet IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcısının IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer Etkinleştirme Yazılımına erişmesine ve bu yazılımı kullanmasına olanak verir.

1.5 Sanal Özel Ağ (VPN)

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin ağındaki sistemler dahil, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı dışındaki sistemler için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımından güvenli ve şifreli iletişim için isteğe bağlı tek bir yazılımı esas alan bir Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısı içerir. Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler Müşterinin yazılı isteği üzerine sağlanacaktır. Bu yazılı isteğin şu adrese gönderilmesi gerekir: SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Hesap Yöneticisi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, işletim ortamına erişmesi için Müşteriye bir Hesap Yöneticisi kullanıcı oturum açma olanağı ve parolası sağlar. Hesap Yöneticisi, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcısının işletim ortamına erişimini yönetme ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcısı görevlerini atama ve silme yeteneğine sahip olacaktır. Hesap Yöneticisi, ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcılarına yönetici ayrıcalıkları atayabilir.

1.7 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Ana Sayfası

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ana sayfası, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcılarının kendi görevleri için tanımlanmış olan işletim ortamı yeteneklerine erişmelerini sağlar.

1.8 Kullanıcı Yönetimi Sayfası

Kullanıcı yönetimi sayfası, Hesap Yöneticilerine yeni kullanıcılar oluşturma, kullanıcıları silme ve görevler atama olanağını verir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcıları, kendi kişisel kullanıcı bilgilerini yönetmek üzere kullanıcı yönetimi sayfasına erişirler. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcıları, göreve özgü olarak tanımlanmış olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yeteneklerine erişmelerini sağlayan bir ya da daha fazla sayıda göreve atanmış olabilirler.

1.9 E-posta Bildirimleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, bu yazılımların kullanıcılarına IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimleri, görev atamaları ve parola değişiklikleriyle ilgili bildirim sağlayan bir bildirim işlevini içerir. Bildirim işlevi ayrıca yöneticilere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin durum değişiklikleri ile planlanan değişiklikleri de bildirir.

1.10 Günlük Otomatik Çevrimiçi Yedekleme

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı olanağı, gerektiğinde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının otomatik kurtarılması için kullanılacak olan günlük bir yedekleme işlemi de gerçekleştirir. Yedek şifrelenir ve aynı küresel bölgedeki başka bir veri merkezi konumunda depolanır.

1.11 Otomatik İzleme ve Kurtarma

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, hizmetin kullanılabilirlik durumunu izler ve hizmet yanıt vermez veya ulaşılamaz durumuna gelirse bir kurtarma işlemi çalıştırır.

2. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının İsteğe Bağlı Özellikleri

2.1 Ek Yazar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcılarının IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer Etkinleştirme Yazılım(lar)ına erişmesi ve bu yazılım(lar)ı kullanması için bir satın alma seçeneği sunar.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, üretim dışı kullanıma yönelik ek test ortamları için bir satın alma seçeneği sunar. Her test ortamı, ayrı bir sanal süreç sunucusu ortamı sağlar. Bu ortamın kapasitesi hesaplanırken, satın alınan Test Ortamı Kullanıcılarının sayısı esas alınır.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, üretim amaçlı veya üretim dışı kullanıma yönelik ek süreç çalıştırma zamanı ortamları için bir satın alma seçeneği sunar. Bu ortamın kapasitesi hesaplanırken, satın alınan Süreç Çalıştırma Zamanı Kullanıcılarının sayısı esas alınır.

2.4 Ek Depolama

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, İş Süreçleri Yönetimi (Business Process Management; BPM) dahili veritabanı ve yerleşik belge deposu için ek depolama satın alma seçeneği sağlar. Depolama miktarı (GB artımları sanal sisteme göre değişir) tek bir ortama uygulanabilir veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım eşgörünümü içinde birden çok ortama bölüştürülebilir.

2.5 Ek Bellek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, kullanılan çözümün bellek gereksinimlerinin, satın alınan kullanıcı miktarı için sağlanan bilgi işlem kapasitesini aşması durumunda, ek bellek satın alınması için bir satın alma seçeneği sunar. Bellek miktarı (16 GB artımlar) tek bir ortama uygulanabilir veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım eşgörünümü içinde birden çok ortama bölüştürülebilir.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel hizmeti, çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok beş (5) adet geliştirici (Abone İletişim Sorumluları) için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri

de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, BPM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Kurumsal hizmeti, çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok on (10) adet geliştirici (Abone İletişim Sorumluları) için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, abonelik süresi boyunca İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, BPM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler. Abone İletişim Sorumlusu, iş ürünü teslimatlarıyla ilişkili olarak IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık hizmetinden aboneliğin sürdüğü her bir ay için başlangıç ve bitiş saatleri sınırlı olmak ve en çok 24 saat olmak kaydıyla üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varıldığı gibi destek alabilir. İş ürünü teslimatları, belirli kalıp örneklerine veya üretime hazır çözüm koduna ilişkin desteği içerebilir. Abone iletişim sorumluları, IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) müşteri etkinleştirme lideriyle haftalık olarak gerçekleştirilecek ve durumun tartışılacağı konferans görüşmelerine de katılabilirler. IBM, aboneliğin sürdüğü her ay 24 saatten daha uzun sürecek iş ürünü teslimatlarına ilişkin destek için, söz konusu desteği Müşteriyle yapılan ayrı bir yazılı sözleşmede sağlamayı kabul edebilir.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, bu olanaklarla birlikte sağlanan İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel veya Kurumsal hizmetindeki geliştirici miktarına ek geliştirici erişimi satın alınmasına ilişkin bir seçenek sunar.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Migration Services, bir BPM uygulamasının iş yerinde bir BPM ortamından BPM on Cloud'a geçişine destek olabilir. Geçiş değerlendirmesi, mevcut sistem donanımı ve yazılımı yapılandırılmalarının analizi, sürüm uygunluğu ve en yararlı geçiş seçeneklerinin değerlendirilmesi dahil mevcut BPM uygulamalarının analizi gibi etkinlikler içerir. Geçiş planlaması ve teslimatı, geçiş planının oluşturulmasına yardımcı olunması ve geçiş teslimatına yardımcı olunması, çıktı geçişinden ve Uygulamaya göre geçiş araçlarından yararlanılması gibi etkinlikler içerir. Bu abonelik, aboneliğin sürdüğü her bir ay için 30 saate kadar geçiş etkinliği ve sınırsız Soru ve Yanıt desteği içerir. Bu abonelikte çalışmalar uzaktan gerçekleştirilecektir (ekran paylaşımı gibi araçların kullanılması). IBM, aboneliğin sürdüğü her ay 30 saatten daha uzun sürecek veya uzaktan çalışma yapılmamasını gerektirecek iş ürünü teslimatlarına ilişkin destek için, söz konusu desteği Müşteriyle yapılan ayrı bir yazılı sözleşmede sağlamayı kabul edebilir.

Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

1. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasında Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yıllık ücretinin on ikide birinden (1/12) fazla olmayacaktır.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
< %99,93	%5
< %99,50	%10
< %99,00	%50
< %95,00	%75
< %90,00	%100

* Aylık abonelik ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 60 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 60 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.140 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,86 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

