

IBM Cognos TM1 on Cloud

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 Yazılımlar

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

- IBM Cognos Performance Management Modeller on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Ücret Ölçümleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdaki ücret ölçüm sistemleri kapsamında satılır:

- a. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen benzersiz her Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Müşteriye ilişkin Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- b. Eşgörünüm, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilmesine imkan tanıyan bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- c. Etkileşim, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, Müşteriye oranlanmış olarak fatura edilecek bir günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM'in Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimleri olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını fiili kullanımının Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyini aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura kesilecektir.

4. Hesap Oluşturma ve Erişim

Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılımları Kullanıcılarının her birinin kullanıcı kimliğini ve parola bilgilerini korumalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılımları Kullanıcılarının hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir Hizmet Olarak Sunulan IBM Yazılımını Müşterinin adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetler.

5. Uzaktan Sağlanan Hizmetler

IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud uzaktan hizmeti, IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC) ürününün ilk kullanımında kolaylaştırılmış kimlik belirleme, IBM CTM1oC ürününün uygulanması için proje planlama eğitimi ve uygulanmaya başlatılması, IBM CTM1oC raporlarının oluşturulması için kanıtlanmış uygulamalar üzerinde eğitim ve IBM CTM1oC ürününün bakımına ve yönetimine ilişkin eğitim de dahil olmak üzere en çok seksen (80) saate kadar eğitim ve yardımı içerir. Hizmetler, her bir Etkileşim için satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, satın alma tarihinden 90 gün sonra sona erer.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresinin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

6.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

6.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalandırılacaktır.

6.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

7. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin teknik destek http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf adresinde veya IBM tarafından daha sonra sağlanacak bir adreste belirtildiği şekilde sağlanacaktır. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

8. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

8.1 Temel Olanak

Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, bir üretim eşgörünümü, bir üretim dışı eşgörünüm, TM1 veritabanı katmanı için altmış dört gigabayta (64GB) kadar bellek (RAM) ve 200GB paylaşılan klasör içerir. Temel Olanak, yönetilen bir hipervizör ile çok kullanıcı bir ortamda barındırılır.

8.2 Single Tenant Premium

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı "Single Tenant" olarak belirlendiyse, TM1 veritabanı katmanı için en çok 512 GB'ye kadar bellek (RAM), beş yüz gigabayt (500GB) paylaşılan klasör alanı içerir ve veritabanı katmanı, yönetilen bir hipervizör ve/veya özel olarak ayrılmış bir fiziksel sunucuyla tek kullanıcıyı bir ortamda barındırılır.

8.3 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Üretim Dışı" olarak atanması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları test etme, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvencesi etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, yalnızca Müşterinin üretim dışı etkinliklerinin bir parçası olarak kullanılabilir.

8.4 Asgari Gereksinimler

Müşterinin en az bir (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud ve bir (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud yetkisine sahip olması gerekmektedir.

8.5 Uyumluluğa İlişkin Garanti Verilmez

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Müşterinin, yasalar, düzenlemeler, standartlar ya da günlük uygulamaları esas alan uyumluluk yükümlülüklerini yerine getirmesinde Müşteriye yardımcı olmak üzere kullanılabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından gerçekleştirilen tüm yönlendirmeler, önerilen kullanım veya sağlanan kılavuzluk, yasal, muhasebeyle ilişkili ya da diğer bir profesyonel danışmanlık niteliğinde değildir ve Müşteri, kendisi için yasal danışmanlık veya diğer uzmanlık konularına ilişkin danışmanlık alması için uyarılır. Müşteri, yalnızca Müşterinin ve Müşteri etkinliklerinin, uygulamalarının ve sistemlerinin geçerli tüm yasalara, düzenlemelere ve standartlara uygun olmasını sağlamakla yükümlüdür. İşbu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını, herhangi bir yasaya, düzenlemeye, standarda veya günlük uygulamaya uygun davranmayı garanti etmez.

Müşteri, ayrıca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşteriye yardımcı olmak üzere sağlanan bir araç olduğunu ve üçüncü kişilere öneride bulunmak, yatırım yapmak gibi işlemlerle ve risk yönetimiyle ilgili diğer kararlarda Müşterinin yönetim kadrosunun ve çalışanlarının yerini tutacak bir beceri, karar ve deneyimin yerine geçmeyeceğini de kabul eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımından elde edilen sonuçlardan Müşteri sorumludur.

8.6 Microsoft Ürünlerinin Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanımı Yasaktır

Müşteri, Microsoft ürünlerini, bu ürünlerin hatasının bir kişinin ölümüne ya da ciddi olarak bedensel yaralanmasına ya da ciddi fiziksel ya da çevresel zarara ("Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım") neden olabileceği bir uygulamada ya da durumda kullanmayacaktır. Aşağıdakiler Yüksek Riskli Kullanım örnekleridir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: hava taşıtları ya da diğer toplu insan taşıma araçları, nükleer ya da kimyasal tesisler, yaşam destek sistemleri, vücuda yerleştirilebilen tıbbi ekipman, motorlu araçlar ya da silah sistemleri. Yüksek Riskli Faaliyetlerde Kullanım, Microsoft ürünlerinin, yapılandırma verilerinin, mühendislik ve/veya yapılandırma araçlarının ya da kullanımlarında ortaya çıkacak hatanın ölümüne, kişisel yaralanmaya veya ciddi fiziksel ya da çevresel hasara yol açmayacağı denetim işlemi dışında kullanılan diğer uygulamaların depolanması için yönetim amacıyla kullanılmasını içermez. Bu denetim amaçlı olmayan uygulamalar, denetimi gerçekleştiren uygulamalarla iletişim kurabilir, ancak denetim işlevinden doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olmamalıdır.

8.7 Yasaklanan Kullanımlar

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını ya da bunların bir kısmını, tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen Yüksek Riskli Faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz veya başkalarının bunları bu amaçlarla kullanmasına izin veremez: nükleer tesisler, kitle ulaşım sistemleri, uçuş seferleri veya iletişimi, hava trafik kontrolü, silah sistemleri veya program hatasının doğrudan ölümüne veya ciddi bedensel yaralanmalara neden olabileceği diğer herhangi bir etkinlik.

8.8 Kullanıcı Roller

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud, TM1 veritabanı nesnelere oluşturabilir, bunları değiştirebilir ve/veya silebilir; güvenliği yönetebilir (kullanıcılar/gruplar/yetkiler); süreçleri yürütebilir ve

günlük işleri zamanlayabilir; sunucu performansı bilgilerine erişebilir (ölçü küpleri ve sunucu günlükleri); iş akışı oluşturabilir ve yönetebilir; ; IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının üzerinde devreye alınmış olduğu IBM Cognos TM1 sunucusundan veri okuyabilir ve bu sunucuya veri yazabilir.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının üzerinde devreye alınmış olduğu IBM Cognos TM1 sunucusundan veri okuma ve bu sunucuya veri yazma yetkisine sahiptir.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının aşağıda belirtilen bileşenlerinin ya da işlevlerinin hiçbirini kullanma yetkisine sahip değildir:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator - süreçlerin oluşturulması için
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications - yönetim işlevleri için
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow - iş akışlarının incelenmesi ve onaylanması hariç yönetim işlevleri için
- Remote Desktop Protocol aracılığıyla sağlanan işlevler

8.9 Etkinleştirme Yazılımı

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, etkinleştirme yazılımı olarak IBM Cognos Analysis for Excel'i içerir ve başka etkinleştirme yazılımları da içerebilir. Müşteri, etkinleştirme yazılımını yalnızca Abonelik Döneminin süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımı ile bağlantılı olarak kullanabilir. Müşteri, etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek kodun türev çalışmalarını oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına da sahip olur. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olarak sağlanmaktadır ve geçerli lisans sözleşmesine/sözleşmelerine tabidir.

8.10 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.

Ek A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS"), işbirliğine dayalı ve kurumsal düzeyde ölçeklenebilen bir bütçeleme, planlama, analiz, kârlılık, modelleme, puan kartı oluşturma ve raporlama çözümüdür. Bu uygulamalar, gerçek zamanlı analiz aracılığıyla karmaşık çok boyutlu verilerin isteğe bağlı analitiğini sağlayan bir patentli, 64 bit, bellek içi çevrimiçi analitik işleme (OLAP) sunucusu tarafından desteklenir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, sistem yöneticilerine bütçeleme, planlama, analiz, kârlılık, modelleme, raporlama, ölçüm sistemleri ve puan kartı oluşturma çözümlerini modelleme ve devreye alma olanağını sağlayan bir yönetim istemcisi içerir. Aynı zamanda, son kullanıcıların planlara katkı sağlamasına, planları incelemesine ve onaylamasına, raporlara, temel performans göstergelerine ve ölçülerine erişmesine ve anlık analiz gerçekleştirmesine ve sistem yöneticilerinin IBM Cognos TM1 etkinliğini izlemesine olanak sağlayan bir Web arabirimi, son kullanıcıların Microsoft Excel içerisinde IBM Cognos TM1 verilerini araştırmasına, keşfetmesine, raporlamasına ve analiz etmesine olanak sağlayan bir Excel eklentisi, son kullanıcıların bir Apple iPad kullanarak planlara katkı sağlamasına, planları incelemesine ve onaylamasına olanak sağlayan bir mobil uygulama ve son kullanıcıların veri girişi gerçekleştirmesine, raporlara, temel performans göstergelerine ve ölçülerine erişmesine ve anlık analiz gerçekleştirmesine olanak sağlayan dağıtılmış bir istemci içermektedir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, bir (1) Üretim Eşgörünümlü, bir (1) Üretim Dışı Eşgörünümlü, TM1 veritabanı katmanı için altmış dört gigabayta kadar (64GB) bellek (RAM) ve iki yüz gigabayt (200GB) paylaşılan klasör alanı içermektedir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, yönetilen bir hipervizör ile çok kullanıcı bir ortamda barındırılır.

1. Olağanüstü Durumdan Kurtarma

Yıkıcı koşulların ortaya çıkması durumunda, bu yıkıcı durum, "Mücbir Sebep" olarak adlandırılır ve "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul olarak denetimi dışındaki tüm diğer nedenleri ifade eder. Bu durumda IBM, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimini aşağıda belirtilen şekilde yeniden sağlar:

- Standart Seçenek

IBM donanımı, yazılımları ve IBM'in veri merkezi ağı içindeki ağ altyapısını sağlayacaktır. Böylece Müşteri, on dört (14) gün içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimini yeniden sürdürebilecektir.

Ortam, aşağıda açıklandığı şekilde, geri yüklenen İçerik veri kümesinin İçerik kaybının 24 saati aşmayacağı şekilde, en son İçerik yedeklemesi kullanılarak geri yüklenecektir.

2. İçerik Yedeklemesi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağı, yalnızca paylaşılan klasör alanı için İçerik yedeklemesini içermektedir. Yedeklemeler her gün yerel olarak gerçekleştirilir ve birincil yerde ortaya çıkabilecek Mücbir Sebep olaylarına karşı ayrı bir veri merkezindeki başka bir veritabanında eşlenir. IBM, son 7 günlük yedeği ve ek olarak iki haftalık yedeği saklayacaktır. Yedekler, disk tabanlı bir yedekleme sistemi üzerinde atıl durumdakine ve aktarım sırasında şifrelenir. "Günlere" veya "haftalara" yapılan atıflar, takvim günlerini ifade etmektedir.

3. Olağanüstü Durumdan Kurtarma Hizmetlerine ve Yedekleme Hizmetlerine İlişkin Olarak IBM'in Sorumlu Olabileceği Kalemler

IBM'in yukarıda belirtilen Olağanüstü Durumdan Kurtarma ve İçerik Yedekleme hizmetleri kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki kusuru nedeniyle, Müşterinin IBM'den zararının tazminini talep etmesini gerektirecek durumlar ortaya çıkabilir. Müşterinin IBM'den zararını tazmin etmesine olanak sağlayan yasal dayanak (Sözleşmenin esaslı ihlali, ihmal, yanlış beyan, diğer akdi iddialar veya haksız fiil iddiaları dahil olmak üzere) her ne olursa olsun, IBM'in, Olağanüstü Durumdan Kurtarma ve İçerik Yedeklemesi Hizmetlerinden kaynaklanan ya da bu Hizmetlerle ilişkili olan tüm iddialara karşı tüm sorumluluğu toplam olarak Sözleşmede belirtilen yükümlülük tutarına dahil olacaktır. IBM'in yasal olarak

sorumlu olduğu, bedensel yaranma (ölüm dahil), taşınmaz ve taşınabilir kişisel maddi mallara verilen zararlar, zarar tutarı açısından bir üst sınıra tabi değildir.

4. Olağanüstü Durumdan Kurtarma Hizmetlerine ve Yedekleme Hizmetlerine İlişkin Olarak IBM'in Sorumlu Olmadığı Kalemler

OLASILIKLARI ÖNCEDEN BİLDİRİLMİŞ OLSA BİLE, IBM, HAK KAZANAN ÜRÜN GELİŞTİRİCİLERİ YA DA YÜKLENİCİLERİ HİÇBİR KOŞULDA AŞAĞIDAKİLERDEN SORUMLU TUTULAMAZ:

- a. ÖZEL, ARIZİ, ÖRNEK NİTELİĞİNDEKİ VEYA DOLAYLI ZARARLARDAN VEYA SONUÇTA ORTAYA ÇIKAN EKONOMİK ZARARDAN; VEYA
- b. KAR KAYBI, İŞİN KAYBI, GELİR KAYBI, İTİBAR KAYBI VEYA BEKLENEN TASARRUFUN KAYBINDAN.

Ek B

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için geçerlidir:

- IBM Cognos Performance Management Modeller on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesini Müşterilerine aşağıdaki koşullara tabi olarak sağlar. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin abonelik sürenizin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

1. Tanımlar

- "Yetkili İletişim Sorumlusu", tarafınızdan bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Yetkili İletişim Sorumlunuz tarafından IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre 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.
- "Müşteri", Hizmete doğrudan IBM'den abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu Hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- "Kapalı Kalma Süresi", Hizmet için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve hiçbir kullanıcının, gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu Hizmet özelliklerini kullanmadığı süredir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi.
 - Mücbir Sebepler.
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
 - Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
 - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
 - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtime ya da yönergeye uyması.
- "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılamamasına neden olan, IBM'in makul olarak denetimi dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.
- "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı amacıyla Hizmetin önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.

- j. "Hizmet", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında adlandırıldığı gibi, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı anlamına gelir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.
- k. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Düzeyi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaydan ilk olarak etkilendiği zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlaması ve Olayın Önem Düzeyi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin Hizmeti kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.

Yetkili İletişim Sorumlunuz, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.

Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, tüm ilgili Olayların ayrıntılı açıklamaları ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesi de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, her türlü makul olarak uygun ayrıntıyı IBM'e sağlayacaktır.

IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri için toplam Kapalı Kalma süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloyu esas alarak, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri boyunca sağlanan toplam birleşik kullanılabilirliğe uygun olan en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu tutulamaz.

Paket Hizmetler (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin bir aylık birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız Hizmete ilişkin Talep gönderebilirsiniz ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) veya Open Infrastructure Offering (OIO) ilişkisinin bir parçası olarak satın alınan hizmetler için, Kullanılabilirlik Alacağının hesaplanmasında Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için geçerli olan ve Hizmete ilişkin olarak yayınlanmış İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat esas alınır. Müşteri, Kullanılabilirlik Alacağının üçte birini (1/3) almaya hak kazanır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

IBM, Talepleri kendi makul takdiri ile doğrulamak için kayıtlarında yer alan bilgilerden yararlanacaktır ve bu bilgiler ile Müşterinin kayıtları arasında çelişki bulunması halinde IBM'in bilgileri geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA TARAFINIZA SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE MÜNHASİR ÇAREDİR.

3. Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında ulaşılan Hizmet Seviyesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 – %99,75	%2
%95 – %98,99	%5
%95,0'dan düşük	%10

"Elde Edilen Hizmet Seviyesi" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısından (b) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarıldıktan sonra elde edilen sonucun (c) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısına bölünmesi işlemi sonucunda elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 476 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 476 dakika kapalı kalma süresi = 42.724 dakika ----- 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca sağlanan %98,9'luk Kullanılabilirlik oranı Ulaşılan Hizmet Seviyesi
---	--

4. İstisnalar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durumdan kurtarma, soru ve yanıt veya geliştirme de dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi ya da Müşterinin Hizmete ilişkin Sözleşmesi kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmesi.