

IBM Performans Yönetimi

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 uygulanacaktır. 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 Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)
- IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers (Mevcut IBM Tivoli Monitoring Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers (Mevcut IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers (Mevcut IBM SmartCloud Monitoring Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers (Mevcut IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers (Mevcut IBM Application Performance Diagnostics Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Müşterileri İçin Yükseltme)
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Müşterileri İçin Yükseltme)

- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers (Mevcut IBM SmartCloud® Application Performance Management Müşterileri için Yükseltme)

2. Ücret Ölçümleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde aşağıdaki ücret sistem(ler)i kapsamında satılır:

- a. Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği ölçüm birimidir. Sunucu, işleme birimlerinden, bellekten ve giriş/çıkış yeteneklerinden oluşan ve istenen yordamları, komutları ya da uygulamaları bir ya da daha fazla sayıda kullanıcı ya da istemci aygıtı için yürüten fiziksel bir bilgisayardır. Bu bilgisayarda, raflar, blade kasaları ya da benzeri ekipman kullanılır ve gerekli bileşenlere sahip olan ve ayrılabilen her bir fiziksel aygıt (örneğin, bir blade ya da rafa monte edilen bir aygıt) kendi başına ayrı bir sunucu olarak değerlendirilir. Bir Sanal Sunucu, ya fiziksel bir sunucu tarafından kullanılabilen kaynakların bölümlere ayrılmasıyla oluşturulan sanal bir bilgisayardır ya da bölümlere ayrılmamış fiziksel bir sunucudur. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında yönetilen ortalama Sanal Sunucu sayısını kapsam dahiline alabilmek için, yeterli sayıda Average Managed Virtual Server yetkisine sahip olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalandırma

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

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Kullanıcıları, bir hesap açtığında ("Hesap"), IBM bu kullanıcılara bir Hesap kimliği ve parola sağlayabilir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı Hesabı bilgilerini yönetip güncel tutmalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteri, istediği herhangi bir zaman, bir Hesap oluşturma sürecinde veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılması kapsamında sağlanan herhangi bir Kişisel Verinin düzeltilmesini veya bu bilgilerin Hesap bilgilerinden kaldırılmasını isteyebilir, böylece, bu bilgiler düzeltilecek veya kaldırılacaktır; ancak bilgilerin kaldırılması işlemi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişilmesini engelleyebilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları (SaaS) olanağı Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı kimliği ve parola bilgilerini korumalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları (SaaS) olanağı Kullanıcılarının Hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşterinin adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetler.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Gerekli Müşteri Yenilemesi

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.

6. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin teknik destek abonelik süresi boyunca sağlanır.

E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek için Portal Çalışma Saatleri aşağıdaki gibidir:

Pazartesi - Cuma (tatil günleri hariç), ABD Doğu Standart Saati ile 8.00 - 20.00

Destek Telefon Numarası: ABD için 1-855-221-1166

E-posta: support@ibmserviceengage.com

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği, iş günlerinde, hafta sonu ve tatil günlerinde yalnızca Önem Düzeyi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

Önem Düzeyi	Önem Düzeyi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı: 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.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine 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 ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Yükseltme Sınırlaması

"Step up for existing Customers" (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) ("Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme") olarak belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları için, müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının adında da belirtildiği şekilde ilişkili IBM programına uygun lisans yetkilerini önceden edinmiş olması gerekir. Örneğin, IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers yazılımını satın alan Müşterinin IBM Tivoli Monitoring ile ilişkili IBM

programına ilişkin lisans yetkilerine sahip olması gerekir. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağına ilişkin yetkileri Müşterinin ilişkili IBM programına ilişkin yetkilerini aşamaz.

Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını edinirken Müşteri, aynı ilişkili IBM programı lisans yetkilerini kendi tesislerinde kurulu ortamında Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının yetkileriyle birlikte kullanamaz. Örneğin, Müşterinin ilişkili IBM programı için 23 adet Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi varsa ve 10 adet daha Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi satın almayı seçerse, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım ortamından bu 10 adet Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı Ortalama Yönetilen Sanal Sunucuyu ve Müşterinin tesislerinde kurulu olan yazılımdan 13 adet Yönetilen Sanal Sunucuyu izleyebilir.

Yükseltme Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, ilişkili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek hizmetlerini içermez. Müşteri, ilişkili IBM program(lar)ı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM program yetkileri için mevcut Abonelik ve Destek ilişkisini Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının Abonelik Dönemi boyunca sürdürmesi gerekir. Müşterinin ilişkili IBM program(lar)ını kullanım lisansının ya da ilişkili IBM program(lar)ına ilişkin Abonelik ve Destek ilişkisinin sona ermesi durumunda, Müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını kullanma hakkı da sona erecektir.

7.2 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

1. IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uarmaya ve bu sorunların hızla ve etkin biçimde çözümlenmesine yardımcı olmaya dayanan son kullanıcı deneyimi sunar ve kaynak izleme olanağını sağlar.

Entry ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- Yanıt süresinin tüm bileşenlere bölünmesi ile kullanıcıların uygulama kullanımı sırasında gerçek bir son kullanıcı deneyimi yaşamalarını sağlar.
- İzlenen tüm kaynaklar için kullanıcıların temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Sorunları görsel olarak belirlemeleri ve uyarıları almaları için kullanıcıların eşikleri oluşturmalarını ve değiştirmelerini sağlar.

2. IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), uygulama performansı sorunlarının temel nedenini kesin olarak belirlemek için ayrıntılı tanılama bilgileri sağlar, böylece bu sorunlar hızla çözülebilir.

Diagnostics ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- Kullanıcıların uygulama sunucuları için temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Performansı kod seviyesine kadar analiz eder, genel durum verileri ve yığın izlemeleri gibi temel tanılama bilgilerini içerir.

3. IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uarmaya ve bu sorunların hızla ve etkin biçimde çözümlenmesine yardımcı olmaya yönelik son kullanıcı deneyimi, işlem takibi ve kaynak izleme sağlar.

Kullanıcılar aşağıda belirtilen yeteneklere sahiptir:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- İşlem Takibi ile kullanıcılar, tüm izlenen tarayıcılar, Web sunucuları ve uygulama sunucuları çapındaki uygulama performansı darboğazlarını belirleyebilir.
- Desteklenen mobil ve masaüstü tarayıcısı kullanıcılarının gördüğü yanıt süresinin tüm bileşenlerine ayrılması ile kullanıcıların uygulama için gerçek son kullanıcı deneyimini belirlemesini sağlar.

- İzlenen tüm kaynaklar için kullanıcıların temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Sorunları görsel olarak belirlemeleri ve uyarıları almaları için kullanıcıların eşikleri oluşturmalarını ve değiştirmelerini sağlar.
- IBM SmartCloud Control Desk programındaki bir sorunun çözülmesi için IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) uyarıları doğrultusunda hizmet taleplerinin otomatik olarak oluşturulmasını destekler.
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) olaylarının IBM Tivoli Netcool OMNIbus programına bütünleştirilmesini destekler.