

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

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 Yazılımı

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 sistemlerinden biri 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 prosedürleri, 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. 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 Yazılımlar Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı kimliği ve parola bilgilerini korumasını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcılarının Hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşteri 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, ABD Doğu Standart Saatiyle 8.00 – 20.00 (tatil günleri hariç)

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 Derecesi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

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 Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır ve bu bilgiler bu bölümde aksi belirtilmedikçe IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için geçerlidir.

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.	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 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 sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin:<http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (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 izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

7.3 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, ilgili 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.

7.4 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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uyarıya 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 görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilen ya da kaldırılabilen 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 görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilen ya da kaldırılabilen 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 uyarıya 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 görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilen ya da kaldırılabilen 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.

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 kabul eder.

1. Tanımlar

- a. "Yetkili İletişim Sorumlusu", tarafınızdan bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin süresi içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü ABD Doğu Saati ile saat 00.00'dan ayın son günü ABD Doğu Saati ile 23.59'a kadar ölçülür.
- e. "Müşteri", doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan, bir Talep iletildiği sırada Hizmeti kullanma hakkına sahip olan ve IBM ile imzalamış olduğu Hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmemiş olan bir tüzel kişidir.
- f. "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 kapsamamaktadır:
 - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi
 - Mücbir Sebepler.
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerinden, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
 - Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, parolanızı veya ekipmanınızı 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.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "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 kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.
- i. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı ya da bir yayın, yama veya bir ara düzeltmenin uygulanması da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere sistem güncellemeleri amacıyla Hizmette önceden belirlenmiş bir zamanda yapılacak kesintiye ifade etmektedir.
- j. "Hizmet", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında belirtilmiş olduğu üzere, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

üretim eşgörünümünü ifade etmektedir. 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 Derecesi 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 Derecesi 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.

Yetkili İletişim Sorumlunuz, tüm ilgili Olayların ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesinin ayrıntılı açıklamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Talebe ilişkin tüm makul ayrıntıları IBM'e sağlayacaktır.

IBM, her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik 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 tablo doğrultusunda her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik kullanılabilirliğe karşılık gelen en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

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

Müşterinin, Hizmeti geçerli bir IBM yetkili satıcısından, Hizmet ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi taahhütlerinin yerine getirilmesinde birincil sorumluluğun IBM'e ait olduğu bir satış işlemi ile satın almış olması durumunda, Kullanılabilirlik Alacağının hesaplanmasında Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için geçerli olan yayınlanmış İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat tutarının %50'si esas alınacaktır.

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 doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve Müşterinin kayıtlarındaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95,0'dan düşük	%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 çıkarılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür, elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşme Ayı boyunca toplam 432 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= Sözleşme Ayı sırasında %99,0 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Hariç Tutulan Hususlar

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, eğitim, kalite güvence ya da geliştirme dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı eşgörünüm.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İkeniz ya da Hizmete ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmeniz.