

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

## IBM Performance Management 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, uygulanabilir 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, bunlar 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 on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers (Mevcut IBM Tivoli Monitoring Müşterileri İçin IBM Monitoring on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers (Mevcut IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Müşterileri İçin IBM Monitoring on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers (Mevcut IBM SmartCloud® Monitoring Müşterileri İçin IBM Monitoring on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Müşterileri İçin IBM Monitoring on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers (Mevcut IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Müşterileri İçin IBM Monitoring on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Müşterileri İçin IBM Application Diagnostics on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers (Mevcut IBM Application Performance Diagnostics Müşterileri İçin IBM Application Diagnostics on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Müşterileri İçin IBM Application Performance Management on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Müşterileri İçin IBM Application Performance Management on Cloud Yükseltmesi)

- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers (Mevcut IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Müşterileri İçin IBM Application Performance Management on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers (Mevcut IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Müşterileri İçin IBM Application Performance Management on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers (Mevcut IBM Application Performance Management Advanced Müşterileri İçin IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers (Mevcut IBM Application Performance Management İçin IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers (Mevcut IBM Application Diagnostics Müşterileri İçin IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers (Mevcut IBM Monitoring Müşterileri İçin IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

## 2. Ücret Ölçüleri

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

- Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Sunucu, işleme birimlerinden, bellekten ve giriş/çıkış özelliklerinden 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

kapsamında yönetilen Sanal Sunucuların ortalama sayısını kapsam dahiline alabilmek için, yeterli sayıda Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu yetkisi edinilmelidir.

- b. **Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Olay, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımıyla ilgili olarak belirli bir olayın ortaya çıkmasıdır. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her Olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

IBM Website Monitoring on Cloud için olay, komut dosyasında yürütülen her bir adıma denk düşer. Birden çok kez yürütülen ya da birden çok adıma sahip olan komut dosyaları ayrı Olaylar olarak değerlendirilir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 3.2 Aşım Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri limit aşımı miktarı için faturalandırılacaktır.

### 4. Hesap Erişimi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Hesap bilgilerini yönetip güncel tutmalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı kimliği ve parola bilgilerini korumalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının Hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşterinin adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetler.

### 5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 Yazılımları 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. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

#### 5.3 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.

## 6. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar İçin Destek Portalı aracılığıyla sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

| Önem Derecesi | Önem Derecesi Tanımı  | Yanıt Süresi Hedefleri | Yanıt Süresi Kapsamı |
|---------------|---|------------------------|----------------------|
| 1             | <b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</b><br>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             | <b>Önemli iş etkisi:</b><br>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             | <b>Önemsiz iş etkisi:</b><br>Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.   | 4 iş saati içinde      | P-C mesai saatleri   |
| 4             | <b>Asgari iş etkisi:</b><br>Bir sorgu veya teknik olmayan istek   | 1 iş günü içinde       | P-C mesai saatleri   |

## 7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanığına 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 (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### 7.3 Yükseltme Sınırlaması

"Step up for existing Clients" (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) ("on Cloud Yükseltmesi") olarak belirtilen IBM on Cloud olanakları için, Müşterinin "on Cloud Yükseltmesi" olanağının adında da belirtildiği şekilde ilişkili IBM programına uygun lisans yetkilerini önceden edinmiş olması gerekir. Örneğin, IBM Monitoring on Cloud 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 "on Cloud Yükseltmesi" için geçerli olan yetkileri, ilişkili IBM programına ilişkin yetkilerini aşamaz.

Müşteri, "on Cloud Yükseltmesi" olanağını edinirken aynı ilişkili IBM programı lisans yetkilerini, kendi iş yerinde kurulu ortamında "on Cloud Yükseltmesi" olanağının yetkileriyle birlikte kullanamaz. Örneğin, Müşterinin ilişkili IBM programı için 23 adet Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi varsa ve 10 adet daha "on Cloud Yükseltmesi" olanağı için Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi satın almayı seçerse, Müşteri, IBM on Cloud ortamından bu 10 adet "on Cloud Yükseltmesi" olanağı için Ortalama Yönetilen Sanal Sunucuyu ve Müşterinin tesislerinde kurulu olan yazılımdan 13 adet Yönetilen Sanal Sunucuyu izleyebilir.

"on Cloud Yükseltmesi", ilişkili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek hizmetlerini içermez. Müşteri, ilişkili IBM programı/programları için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Destek hizmetlerini satın aldığı beyan eder. Müşterinin, "on Cloud Yükseltmesi" olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM program yetkileri için mevcut Abonelik ve Destek ilişkisini "on Cloud Yükseltmesi" 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 erdirilmesi durumunda, Müşterinin "on Cloud Yükseltmesi" 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, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 on Cloud

IBM Monitoring on Cloud, 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.

Monitoring ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki özellikleri 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 on Cloud

IBM Application Diagnostics on Cloud, uygulama performansı sorunlarının temel nedenini kesin olarak belirlemek için ayrıntılı tanılama bilgileri sağlar, böylece bu sorunlar hızla çözülebilir.

Diagnostics ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki özellikleri 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 on Cloud

IBM Application Performance Management on Cloud, 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 özelliklere 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 on Cloud uyarıları doğrultusunda hizmet taleplerinin otomatik olarak oluşturulmasını destekler.
- IBM Application Performance Management on Cloud olaylarının IBM Tivoli Netcool OMNibus programına bütünleştirilmesini destekler.

#### 4. **IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management Advanced on Cloud, işlem takibi, mobil aygıt izleme ve kod seviyesinde tanılama gibi gelişmiş izleme özellikleri sağlar. Bu ürün, IBM Application Performance Management ve IBM Application Diagnostics ürünlerinin aşağıdaki gibi özelliklerinin tümünü içerir:

- 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.
- Performansı kod seviyesine kadar analiz eder, genel durum verileri ve yığın izlemeleri gibi temel tanılama bilgilerini içerir.
- 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 on Cloud uyarıları doğrultusunda hizmet taleplerinin otomatik olarak oluşturulmasını destekler.
- IBM Application Performance Management on Cloud olaylarının IBM Tivoli Netcool OMNibus programına bütünleştirilmesini destekler.

#### 5. **IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring ürünü aşağıdakileri gerçekleştirerek IBM Monitoring özelliğinin yeteneğini genişletir:

- "Normal" davranışlar için bir referans değer tanımlamak üzere performans verilerini otomatik olarak analiz ederek.
- APM UI'de bir ölçümün herhangi bir anormallik olması nedeniyle bu referans değerden daha yüksek çıkması durumunda operatörü uyararak.
- Temel nedenin daha hızlı keşfedilmesini sağlamak için ilişkili ölçümlerin biraraya getirilmesi de dahil olmak üzere operatöre anormallikle ilgili daha ayrıntılı inceleme yapma olanağı sağlayarak.

#### 6. **IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud ve IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Operation Analytics – Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management ve IBM Application Performance Management Advanced ürünleri, aşağıdakileri gerçekleştirerek IBM Application Performance Management ve IBM Application Performance Management Advanced ürünlerinin yeteneklerini genişletir:

- "Normal" davranışlar için bir referans değeri tanımlamak üzere performans verilerini otomatik olarak analiz ederek.
- APM UI'de bir ölçümün herhangi bir anormallik olması nedeniyle bu referans değerden daha yüksek çıkması durumunda operatörü uyararak.
- Temel nedenin daha hızlı keşfedilmesini sağlamak için ilişkili ölçümlerin biraraya getirilmesi de dahil olmak üzere operatöre anormallikle ilgili daha ayrıntılı inceleme yapma olanağı sağlayarak.

## **7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud, herhangi bir altyapının kurulmasına gerek olmaksızın dünyanın birçok yerinden yürütülebilen sentetik işlemleri kullanıp Müşterinin uygulamalarının kullanılabilirliği ve performansı hakkında görünürlük sağlayarak IBM Application Performance Management veya IBM Application Performance Management Advanced ürünlerinin yeteneklerini genişletir.

## **8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Website Monitoring on Cloud, herhangi bir altyapının kurulmasına gerek olmaksızın dünyanın birçok yerinden yürütülebilen sentetik işlemleri kullanıp Müşterinin uygulamalarının kullanılabilirliği ve performansı hakkında görünürlük sağlayarak IBM Application Performance Management veya IBM Application Performance Management Advanced ürünlerinin yeteneklerini genişletir.

## **9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, yüksek performanslı veri işleme ve analitiği sağlamak amacıyla tasarlanmıştır, bu nedenle bu ürünün en iyi şekilde performans göstermesinin sağlanması önemlidir. IBM Monitoring Agent for SAP HANA ürününün, Müşterinin SAP HANA ortamının durumunu ve performansını belirlemek için bilgi sağlayarak yaptığı da tam olarak budur. Bu ürün, IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud bileşeninin bir parçası olarak sunulur. Bu bileşen, IBM Application Performance Management (APM) on Cloud veya IBM APM Advanced on Cloud ürünlerinden herhangi birine eklenti olarak sunulur.

## **10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, yüksek performanslı veri işleme ve analitiği sağlamak amacıyla tasarlanmıştır, bu nedenle bu ürünün en iyi şekilde performans göstermesinin sağlanması önemlidir. IBM Monitoring Agent for SAP HANA ürününün, Müşterinin SAP HANA ortamının durumunu ve performansını belirlemek için bilgi sağlayarak yaptığı da tam olarak budur. Bu ürün, IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud bileşeninin bir parçası olarak sunulur. Bu bileşen, IBM Application Performance Management (APM) on Cloud veya IBM APM Advanced on Cloud ürününe eklenti olarak sunulur.

## **11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud, aynı zamanda Müşterinin Hadoop sisteminin performansını ve kullanılabilirliğini de izleyebilir ve böylece Müşteriye büyük veri setlerinin işlenmesi ve analiz edilmesiyle ilgilenirken sorunları belirleme ve çözme konusunda yardımcı olur. Bu Extension Pack, IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud veya IBM APM Advanced on Cloud ürünlerinden herhangi birine eklenti olarak sunulur.

## **12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud, aynı zamanda Müşterinin Hadoop sisteminin performansını ve kullanılabilirliğini de izleyebilir ve böylece Müşteriye büyük veri setlerinin işlenmesi ve analiz edilmesiyle ilgilenirken sorunları belirleme ve çözme konusunda yardımcı olur. Bu Extension Pack, IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud veya IBM APM Advanced on Cloud ürünlerinden herhangi birine eklenti olarak sunulur.



### **13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud**

IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud, aynı zamanda Müşterinin Hadoop sisteminin performansını ve kullanılabilirliğini de izleyebilir ve böylece Müşteriye büyük veri setlerinin işlenmesi ve analiz edilmesiyle ilgilenirken sorunları belirleme ve çözme konusunda yardımcı olur. Bu Extension Pack, IBM Monitoring on Cloud, IBM APM on Cloud veya IBM APM Advanced on Cloud ürünlerinden herhangi birine eklenti olarak sunulur.

**Ek B**

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları 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 bir garanti oluşturmadığını anlar.

**1. Tanımlar**

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

**2. Kullanılabilirlik Alacakları**

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

yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu herhangi bir Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

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

### 3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

| Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik | Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi) |
|--|---|
| %99,8'den düşük  | %2  |
| %98,8'den düşük  | %5  |
| %95'ten daha az  | %10   |

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

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 432 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

|  |  |
|--|--|
| 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam<br>43.200 dakika<br>- 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi<br>= 42.768 dakika | = %99 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı<br>Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasındaki<br>kullanılabilirlik |
| 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam<br>43.200 dakika   |  |

### 4. Hariç Tutulanlar

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

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak ancak tüm bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.
- Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar.

Kabul eden:

**Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı** adına ("Müşteri")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

**<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına>** ("IBM")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: