

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları

IBM Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi)

Kullanım Koşulları, bu IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşullarından (“Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları”) ve aşağıdaki URL adresinde bulunan IBM Kullanım Koşulları - Genel Koşullardan (“Genel Koşullar”) oluşur: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

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

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları

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

- IBM Monitoring on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İzleme)
- IBM Application Diagnostics on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Tanılaması)
- IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi)
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers (Bulut Üzerinde IBM İzleme - 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 (Bulut Üzerinde IBM İzleme - 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 (Bulut Üzerinde IBM İzleme - 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 (Bulut Üzerinde IBM İzleme - 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 (Bulut Üzerinde IBM İzleme - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Tanılaması - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Tanılaması - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Mevcut IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Müşterileri İçin IBM Application Performance Management on Cloud Yükseltmesi)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş)
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş - 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 (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş - 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 (Bulut Üzerinde IBM İzleme İçin Bulut Üzerinde IBM Operasyon Analitiği - Tahmine Dayalı Öngörüler)
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Operasyon Analitiği - Tahmine Dayalı Öngörüler)
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş İçin Bulut Üzerinde IBM Operasyon Analitiği - Tahmine Dayalı Öngörüler)
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Web Sitesi İzleme)
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş İçin Bulut Üzerinde IBM Web Sitesi İzleme)
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi SAP Uzantısı Paketi)
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş İçin Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi SAP Uzantısı Paketi)
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İzleme İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Veri Analitiği Uzantısı Paketi)

- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Veri Analitiği Uzantısı Paketi)
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi - Gelişmiş İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Veri Analitiği Uzantısı Paketi)
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İzleme İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Altyapı Uzantısı Paketi)
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Altyapı Uzantısı Paketi)
- IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Uygulama Performansı Yönetimi Gelişmiş İçin Bulut Üzerinde IBM Performans Yönetimi Altyapı Uzantısı Paketi)

2. Ücret Ölçüleri

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

- Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 Yazılımı kapsamında yönetilen Sanal Sunucuların ortalama sayısını kapsam dahiline alabilmek için, yeterli sayıda Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu yetkisi edinmelidir.
- Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Olay, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından işlenen veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 Yazılımı 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 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteriye limit aşımı miktarı için fatura düzenlenecektir.

4. Hesap Erişimi

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

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

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

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, 90 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. Teknik Destek

Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için teknik destek, telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım 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 Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

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 Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

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

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 Yazılımından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına İlişkin Belirtiler

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 görüntülerini 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 görüntülerini 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 görüntülerini 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 görüntülerini 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 ürünlerinden herhangi birine 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.

14. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud, Citrix Virtual Desktop Infrastructure çözümleri için izleme sağlar.

15. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud, Citrix Virtual Desktop Infrastructure çözümleri için izleme sağlar.

16. IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Performance Management Infrastructure Extension Pack on Cloud, Citrix Virtual Desktop Infrastructure çözümleri için izleme sağlar.

Ek B

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

1. Kullanılabilirlik Alacakları

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

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

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95'ten daha az	%10

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

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

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 432 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,0 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ödemesi almaya hak kazanmaz.