

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Tealeaf Customer Experience 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 Yazılımları

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

- IBM Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

2. Ücret Ölçüleri

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

- Milyon Etkileşim (ME)** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bir Etkileşim, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından ağ seviyesinde (örneğin, http ya da https üzerinde bir talep ve yanıt çifti ("İsabet") ya da bir başka şekilde yakalanan, bir uygulama ile kurulmuş dijital etkileşimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Etkileşim sayısını karşılayacak yeterli sayıda ME yetkisi edinmelidir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

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 Limit Aşımı Ücretleri

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağını (1 Ocak itibariyle başlayan takvim yılı esas alınarak) herhangi bir üç aylık dönemde fiili kullanımının Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen yetki düzeyinin üç (3) katını aşması durumunda, Müşteriye, geçerli Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde ifade edilen aşım oranlarına uygun olarak ilgili aşım miktarı için fatura kesilecektir.

4. Uzaktan Sağlanan Hizmet (İnsanlar Tarafından Sağlanan) Ücretleri

Uzaktan Sağlanan Hizmetler, Taahhüt ücret ölçüsü esas alınarak satın alınır ve İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilir.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Bu devreye alma hizmeti, Müşterinin aşağıda listelenen uzaktan sağlanan hizmetlerin tahsisi doğrultusunda IBM Tealeaf CX on Cloud olanağına alıştırılması için aşağıda belirtilen uzaktan danışmanlık, ürün eğitimi ve yapılandırma hizmetlerini sağlamaktadır:

- Tealeaf yazılım geliştirme setinin uygulanmasında ve izleme kodunun eklenmesinde Müşteriyi desteklemek için 24 saate kadar hizmet sağlar.
- Müşteriyi genel ürün bilgileri ve genel kullanım konusunda eğitmek için 24 saate kadar eğitim sağlar.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service, Müşteri başına bir Taahhüt olmak üzere Taahhüt başına satın alınır. Uzaktan Sağlanan Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin mümkün olduğunun Müşteriye bildirildiği tarihten 90 gün sonra sona erer.

4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics hizmetleri, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, bir genişletilmiş kurulum paketi ile bir sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmeti sağlar. Genişletilmiş kurulum paketi, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, SDK iyileştirmeleri, tekrar yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin raporun yer aldığı 112 saatlik uzaktan sağlanan genişletilmiş devreye alma hizmetleri sağlar. Sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 16 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 208 saatlik hizmetle altı ay boyunca genişletilmiş kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 304 saatlik hizmetle on iki ay boyunca genişletilmiş kurulum paketini ve sürekli analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics hizmetleri, altı (6) veya on iki (12) aylık hizmetler şeklinde sunulan, bir genişletilmiş kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile sürekli bir en iyi uygulamalar ve analitik hizmeti sağlar. Genişletilmiş kurulum paketi, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, SDK iyileştirmeleri, tekrar yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin raporun yer aldığı 112 saatlik uzaktan sağlanan genişletilmiş devreye alma hizmetleri sağlar. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan özel deneyim araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. Bu sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, Müşterinin altı veya on iki aylık uzaktan sağlanan hizmet dönemi için ayda 40 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months hizmeti, sağladığı 432 saatlik hizmetle altı ay boyunca bir genişletilmiş kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketi ile sürekli bir en iyi uygulamalar ve analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 212 gün sonra sona erer.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months hizmeti, sağladığı 672 saatlik hizmetle on iki ay boyunca bir genişletilmiş kurulum paketini, bir en iyi uygulamalar paketini ile sürekli bir en iyi uygulamalar ve analitik hizmetini birleştirir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months hizmetleri, sağladığı 1.080 saatlik hizmetle 12 ay boyunca bir genişletilmiş kurulum paketi, bir en iyi uygulamalar paketi ile bir sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetini ve AVP One-point Programını birleştirir. Genişletilmiş kurulum paketi, özel veri yakalama ihtiyaçları için SDK uzantıları ve yapılandırmaları, SDK iyileştirmeleri, tekrar yapılandırması (en fazla 3 kullanım senaryosu), veri doğrulama ve “bilinen sorunlar için temel performans göstergesi analizi”ne ilişkin raporun yer aldığı 112 saatlik uzaktan sağlanan genişletilmiş devreye alma hizmetleri sağlar. En iyi uygulamalar paketi, 80 saatlik uzaktan sağlanan müşteri deneyimi araştırması ile iş etkisi analizi sağlar. Bu sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri, 12 aylık uzaktan sağlanan hizmetler için ayda 64 saat boyunca sağlanır. Buna, sürekli veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. AVP One-point programı, adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusuyla 10 saatlik uzaktan sunulan kişiye özel destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months hizmetleri, 12 ay boyunca 232 saatlik uzaktan sunulan, sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri sağlar. Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Services, 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 16 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama ve rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months hizmetleri, 12 ay boyunca 520 saatlik uzaktan sunulan, sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri sağlar. IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months hizmetleri, 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 40 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması ve iş etkisi analizi dahildir. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service

IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months hizmetleri, 12 ay boyunca 928 saatlik uzaktan sunulan, sürekli en iyi uygulamalar ve analitik hizmetleri sağlar. IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months, 40 saatlik uzaktan sağlanan ayrıntılı analist sistem durumu denetimi ile 12 ay boyunca ayda 40 saatlik uzaktan sunulan sürekli hizmetleri sağlar. Buna, veri yakalama yapılandırması, veri doğrulama, rapor yapılandırması, müşteri deneyimi araştırması, iş etkisi analizi ve veri bilimi hizmetleri dahildir ve AVP One-point programı, adlandırılmış bir iletişim sorumlusuyla 10 saatlik uzaktan sağlanan kişiselleştirilmiş destek hizmeti sağlar. Bu Hizmet, tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, taahhüdün başladığı tarihten 395 gün sonra sona erer.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin 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 Yazılımları, 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 Yazılımları aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, doksan

günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. Teknik Destek

Teknik destek, Abonelik Süresi boyunca, uygulanabildiği şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Abonelik Süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, e-posta, çevrimiçi destek sistemi ve telefon 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 sistemi 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	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 işlevselliğinin 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. Etkinleştirme Yazılımı

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, yalnızca Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın süresi boyunca Müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içermesi durumunda, Müşteri tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla kullanılmak üzere örnek koddan türetilmiş çalışmalar oluşturulabilir. Etkinleştirme yazılımı ayrı bir lisans sözleşmesi ile teslim edilmişse, bu bölümde belirtilen sınırlamalar dahilinde, anılan lisans sözleşmesinin/sözleşmelerinin süresi de geçerlidir. Çelişki durumunda, bu Kullanım Koşullarının koşulları bu tür herhangi bir lisans sözleşmesinden daha öncelikli olarak geçerli olacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda etkinleştirme yazılımlarının kaldırılmasından Müşteri sorumludur.

8. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud abonelik ücretine aşağıdakiler dahildir:

- 10 adede kadar Uygulama Profili yapılandırma yeteneği. Bir Uygulama Profili, kullanıcıya atanabilen ilgili izinleri bulunan bir raporlama varlığıdır. Bir Uygulama Profili tipik olarak, tek uygulama ya da bir Web sitesi ile bire bire eşlenir. Müşteri, raporlama amaçlarıyla çok sayıda uygulamayı ve/veya Web sitesini tek Uygulama Profilinde birleştirmek istiyorsa, IBM Tealeaf Laboratuvar Hizmetleri ekibi ile iletişim kurulmalıdır.
- İlk Uygulama Profili IBM tarafından yapılandırılacaktır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tahsis edildiğinde kullanılabilir olacaktır. 10 adetten fazla Uygulama Profili gerekli ise, IBM Destek birimine bir talep iletilir ve bu talep IBM ile Müşteri tarafından kabul edilebilir. Ek Uygulama Profillerinin sağlanmasından makul bir gerekçe olmaksızın imtina edilmeyecektir.
- Elli (50) Yetkili Kullanıcı
- On iki (12) aylık periyodik Raporlama Verileri. Raporlama Verileri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının içerdiği raporlarla ve gösterge panolarıyla bağlantılı ölçü ve boyutlar olarak tanımlanmıştır.
- Yedi (7) takvim günlük periyodik Yakalama Verileri. Yakalama Verileri, Tealeaf yazılım geliştirme setinden toplanan veriler olarak tanımlanır.

8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliğiyle sağlanan 50 adede ek olarak yetkili ek kullanıcılar satın alma seçeneği sağlar.

8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Bunlar:

- Toplamda azami 24 aylık periyodik Raporlama Verisi depolama için ek 12 aylık periyodik Raporlama Verisi saklama.

8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension, Müşteriye belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar. Bunlar aşağıdadır:

- Tealeaf CX on Cloud abonelik ücretine dahil edilen 7 güne ek olarak 7 günlük bir artışla eklenen, Yakalama Verilerinin periyodik olarak tutulduğu ek takvim günleri.

8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On, ağ trafiği verilerini IBM Tealeaf CX on Cloud'a gönderme seçeneği sunar. Aşağıdakiler bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin abonelik ücretlerine dahildir:

- 7 takvim günlük periyodik Ağ Yakalama Verileri.
- Web uygulamasının tüm isteklerini ve yanıtlarını yakalayan Pasif Yakalama Uygulaması.
- İsteği ve yanıt verilerini işleyen, hassas verileri filtreleyen veya şifreleyen ve verileri IBM Tealeaf CX on Cloud'a yönlendiren Veri Aktarımı Uygulaması.

8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On, Müşteriye, belirli depolanmış veri öğelerinin aşağıda belirtilen ek süreler boyunca saklanması seçeneğini sunar:

- Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On abonelik ücretine dahil edilen 7 güne ek olarak 7 günlük bir artışla eklenen, Ağ Yakalama Verilerinin periyodik olarak tutulduğu ek takvim günleri.

8.7 Veri Saklama

Tüm veriler, ilk giren ilk çıkar esasına uygun olarak oluşturulan bir periyodik zaman aralığı doğrultusunda saklanır ve kaldırılır. Veriler, belirli bir süre için saklanır ve belirlenen süre sona erdiğinde imha edilir. Periyodik veri saklama dönemleri, verilerin sisteme akmaya başladığı anda başlar ve günlük olarak güncellenir.

IBM Tealeaf CX on Cloud aboneliği satın alan Müşteriye, aylık hacim (MI) yetkisi temelinde belirli miktarda veri depolaması tahsis edilir. Halihazırda kullanılan ve toplam depolama payları, IBM Tealeaf CX on Cloud çözümlü dahilinde Müşteriye sağlanır. Müşteri tahsis edilen depolamayı geçerse, eski olayları, boyutları ve raporları temizleyerek depolama sınırına uymaya devam etmelidir. Müşterinin bu eylemi 30 gün içinde gerçekleştirilmemesi durumunda, veri saklama süresi, depolama artışını telafi etmek için kısıtlanacaktır.

8.8 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini veya özel iş süreçlerini ortaya çıkarabilecek tüm özellikleri ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir. Müşteri, tsassupp@us.ibm.com adresi aracılığıyla Teknik Destek ile iletişim kurarak, verilerinin söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

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

8.10 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, 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 Belirtiler

Ek A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud, geleneksel web, yerel mobil ve mobil/duyarlı web uygulamalarına yönelik bir Hizmet Olarak Sunulan Yazılım tabanlı analitik çözümdür. Çözüm, Müşterilerin büyük ve karmaşık veri kümeleri içerisinde davranış sorunlarını analiz ederek genel son kullanıcı deneyimini anlamasına ve iyileştirmesine yardımcı olmak amacıyla tasarlanmıştır. Uygulama etkileşimleri, aygıt bilgileri ve kullanıcı bağlamı gibi veriler yakalanacak ve IBM tarafından barındırılan ortama gönderilecektir. IBM Tealeaf CX on Cloud, müşterinin sonuçlarını neredeyse anında tüketmesine olanak sağlayan çeşitli "kullanıma hazır" raporlar ve gösterge panolarıyla birlikte sunulmaktadır. Kullanıcılar, önceden tanımlanmış raporlara ve gösterge panolarına ek olarak, daha belirli analitik gereksinimlerini karşılamak için hem raporları hem de gösterge panolarını özelleştirebilir.

2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On, ağ trafiği verilerini ek müşteri öngörülerini amacıyla IBM Tealeaf CX on Cloud'a gönderme seçeneği sunan bir hibrit bulut çözümdür. Bu çözüm, tüm müşteri oturumlarında ağ trafiğinin pasif olarak yakalanmasını destekler ve müşterinin, ağ ve sunucu hatalarını takip eden olayları yapılandırıp değerlendirmesine ve müşteri deneyimini etkileyen performans sorunlarını izlemesine olanak tanır. Ayrıca, müşteriler, yaşadıkları sorunun temel nedenini anlamak amacıyla HTML isteğini ve yanıt verilerini değerlendirmek üzere münferit oturumlarda ayrıntıya inebilirler. Bu çözüm, müşterilerin, ağ trafiğini bulut ortamına yönlendirmek için ihtiyaç duyulan ve müşteri tesisinde barındırılan basit bir altyapı seti kurmalarını ve sürdürmelerini gerektirir.

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. **Yetkili İletişim Sorumlusu** – Müşterinin IBM'e bildirmiş olduğu, bu hizmet seviyesi sözleşmesi uyarınca Talepleri gönderme yetkisine sahip olan kişiyi ifade etmektedir.
- b. **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.
- c. **Talep** – IBM'e Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu tarafından iletilen ve Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının süresi boyunca, ayın ilk günü Greenwich Standart Saati ile 12.00'dan ayın son günü Greenwich Standart Saati ile 23.59'a kadar olan her tam ayı ifade etmektedir.
- e. **Müşteri** – doğrudan IBM aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağına abone olan ve IBM ile imzalamış olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sözleşmesi kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- f. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi;
 - Mücbir Sebepler;
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşteri veya üçüncü kişi eylemleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişmesi de dahil olmak üzere);
 - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması;
 - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- g. **Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.
- h. **Mücbir Sebepler** – doğa olaylarını, terörü, grevi, yangını, su baskını, depremi, halk ayaklanmasını, savaşı, devlet eylemlerini, emirlerini ya da kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli eylemleri, kamu hizmeti ve ağ bağlantırlığı kesintilerini ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanağının kullanılmasını engelleyen, IBM'in makul kontrolü dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.
- i. **Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi** - bakım amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının önceden belirlenmiş bir zamanda kesilmesini ifade etmektedir.
- j. **Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına 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. Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlamanız ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için IBM'e makul ölçüde destek sağlamanız gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.
- b. Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen üç (3) iş günü içerisinde, Müşterinin Kullanılabilirlik Alacağı Talebini gönderecektir.
- c. 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.
- d. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu aynı Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- e. 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, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bir bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- f. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan ilişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- g. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu 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.
- h. 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.
- i. BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA SİZE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

%2 Kullanılabilirlik Alacağı (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
<%99,9	%2
< %99,0	%5
< %95,0	%10

Ulaşılan Hizmet Seviyesi 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 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %99,8 oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
--	---

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 tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.

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: