

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

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User (Self Servis Kullanıcısı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User (Onay ve Raporlama Kullanıcısı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (Sınırlı Kullanıcı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (Kurumsal Kullanıcı)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance (Üretim Dışı Eşgörünüm)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on (Üretim Dışı Kapasite Eklentisi)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Ücret Ölçüleri

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

- 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.
- Eşzamanlı Kullanıcı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Eşzamanlı Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Söz konusu kişinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına eşzamanlı olarak birden çok kez erişip erişmediğinden bağımsız olarak, bu kişi yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin, Müşteriye ilişkin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araç ile (örneğin; bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan

Yazılımlarına eşzamanlı olarak erişen Eşzamanlı Kullanıcıların en yüksek sayısı için gereken yetkileri edinmesi gerekir.

- c. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kurulum

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Set Up ve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Setup için İşlem Belgesinde belirtilen ücretler geçerlidir.

#### 3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 3.3 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. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığı 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.

### 5. Teknik Destek

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> 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> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin 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> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Üretim Dışı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının "Üretim Dışı" ya da "Geliştirme Ortamı" olarak belirlenmesi durumunda, söz konusu yazılımlar Müşteri tarafından test etme, performans ayarlama, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvencesi etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar da dahil olmak üzere yalnızca üretim dışı, dahili etkinlikler için kullanılabilir. Müşteri, uygun üretim yetkilerini edinmeden, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının (IBM SaaS) hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Üretim Dışı eşgörünümüne/eşgörünümlerine ilişkin yetkileri edinmek için IBM Facilities and Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users eşgörünümüne ilişkin yetkiye sahip olmalıdır.

Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) (IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Üretim Dışı Eşgörünümleri) yetkileri edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) için yetkisinin olması gerekir. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) ile, en fazla 5 kullanıcıya, ortama ilişkin gelişmiş denetim düzeyine sahip uzaktan erişim yetkisi sağlanır.

### 6.2 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/>.

### 6.3 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan 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.

### 6.4 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.

## 6.5 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Entitlement Requirements

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) yetkili kullanıcılarının tümü, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User yetkisi kapsamında olmalıdır.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) yetkili kullanıcılarının tümü, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User yetkisi kapsamında olmalıdır.

## 6.6 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcıları bu tür bir içerik ve alındı bildirimleri iletiminin, kullanım ve desteğin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. IBM, algılanan güvenlik riskleri, lisanslama ya da performans açıkları da içinde ancak bunlarla sınırlı olmaksızın herhangi bir nedenden dolayı üçüncü kişi ya da özel uygulama desteğini ya da işlemeyi reddetme hakkını saklı tutar.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

## Ek A

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Tanımı

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), aşağıdaki süreçleri ve işlevleri içeren veya destekleyen, tesis ve gayrimenkul yaşam döngüsünü yönetmek için kullanılan bir çözümdür:

- Gayrimenkul yönetimi  
İşlem yönetimi, finansal kiralama yönetimi ve muhasebesi için bir çözüm sağlanması; gayrimenkul varlıklarının, finansal kiralama, sağlayıcıların ve süreçlerin performansını belirlemek için iş analitiğinin kullanılması.
- Sermaye projeleri  
Sermaye projesi planlamasının sağlanması; sermaye programlarındaki fon sağlama önceliklerinin belirlenmesi; tümlşik süreçlerin ve analitiğin sağlanması.
- Alan yönetimi  
Tesis kullanımı ve işgal yönetiminin daha iyi yapılması için fırsatların belirlenmesi; alan kullanımı için bölümlerin sorumluluk almasını sağlanması; karşıya yüklenmiş kat planlarının görüntülenmesi; stratejik alan planlamasının analiz edilmesi; alan ve varlık rezervasyon yönetiminin gerçekleştirilmesi; bütçelerin, maliyetlerin ve zamanlamaların izlenmesi.
- Tesis yönetimi  
Koşul tabanlı tesis değerlendirmelerinin kullanılması; sermaye planlamasına yardımcı olunması için finansal ve çevresel etki analizinin yapılması; tesis yönetimi hizmet taleplerinin yönetilmesi; tesis yönetimi hizmetlerinin otomatikleştirilmesi; tesislerin, varlıkların, kaynakların ve tesis yönetimi süreçlerinin performansının belirlenmesi için iş analitiğinin kullanılması.
- Enerji yönetimi  
Kurumsal karbon muhasebesi ve çevresel yatırım analizinin yönetilmesi; sermaye planlamasının iyileştirilmesi için finansal ve çevresel etki analizinin sağlanması; sermaye planlamasının iyileştirilmesi için finansal ve çevresel etki analizinin kullanılması; ekipman için potansiyel iş görevlerinin belirlenmesi amacıyla analitiğin kullanılması.
- Uygulama yönetimi  
Temel gayrimenkul, tesis ve varlık portföyü verilerinin yönetilmesi; teknoloji platformunun kullanılarak uygulamaların genişletilmesi; VPN bağlantısı üzerinden Web Hizmet aracılığıyla arabirim oluşturulması.

Bir kullanıcı, yetkisine dayalı olarak, bu süreçlerin ve işlevlerin belirlenmiş bölümlerine erişebilecektir:

- a. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User (Self Servis Kullanıcısı)  
Taleplerin ve rezervasyonların oluşturulması, bilgi tabanında arama yapılması, zaman kartlarına giriş yapılması, fiyat isteklerine yanıt verilmesi, e-postaların çevrimdışı formlarla (25'e kadar) yanıtlanması, konumlar, kişiler ve varlıklar için arama yapılması. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users yetkisi olmalıdır.
- b. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User  
IBM TRIRIGA Anywhere mobil uygulaması kullanılarak mobil bir cihazda görevlerin oluşturulması ve bunlara erişim sağlanması. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users için yetkisi olmalıdır.
- c. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User (Onay ve Raporlama Kullanıcısı)  
Onay süreçlerine katılım, performans ölçümlerinin izlenmesi, Self Service verilerine ve işlevlerine salt okunur erişimle raporların görüntülenmesi. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate

Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users için yetkisi olmalıdır.

- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User (Sınırlı Kullanıcı)  
Sınırlı süreçlere, görevlere, araştırmalara, faturalara ve ödeme taleplerine katılım, belge yönetimi, Self Service, Anywhere ve Approvals and Reporting kullanıcılarının işlevlerini içerir. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users yetkisi edinmesi için IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users için yetkisi olmalıdır.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User (Kurumsal Kullanıcı)  
Yetkili Kullanıcılar, uygulanan tüm iş süreçlerine ve yönetim işlevlerine katılabilirler. Eşzamanlı Kullanıcılar, kendi kendine hizmet rezervasyonları, çevrimdışı ve uygulama oluşturma araçları hariç olmak üzere, uygulanan tüm iş süreçlerine ve yönetim işlevlerine katılabilirler.

## **2. İsteğe Bağlı Hizmetler**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümleri, yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğini veya üretim Eşgörünümüyle birlikte sağlanan yedekleme sıklığının aynısını içermez. Performansla bağlantılı nedenlerle, üretim dışı eşgörünümü herhangi bir biçimde, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir yöntemle (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) eşzamanlı kullanacak kullanıcı sayısı 30'dan fazla olamaz.

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**

Her IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On (Üretim Dışı Eklentisi) yetkisi, Eşgörünümüne eşzamanlı olarak erişmek için ek 30 kullanıcıya izin vermek üzere bir adet IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production eşgörünümünün boyutunu ekler. Müşterinin, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On satın alarak bir IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümüne kapasite eklemesi durumunda, bu ek kapasite daha sonraki bir tarihte bir başka IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production eşgörünümüne yeniden atanamaz.

### **2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) Ürünleri**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) ve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) isteğe bağlı eklentilerdir; bu eklentiler, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ortamında Müşteri özelleştirmesi ve IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) yazılımını yönetmek için ek destek sağlar.

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), Müşteriye Üretim Dışı eşgörünüm ve geliştirme amaçlı gelişmiş erişim sağlar.

## **3. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Configuration Limitation (Yapılandırma Sınırlaması)**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşterileri, veritabanı veya ara katman yazılımı yapılandırmaları gibi uygulama katmanının altındaki yapılandırma parametrelerine erişemez veya bunları değiştiremezler. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bu hizmetle birlikte sağlanan IBM TRIRIGA Application Builder araçları kullanılarak veya yine IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte sağlanan IBM TRIRIGA Connector for Business Application araçları kullanılıp bütünleştirmeler oluşturularak, uygulama katmanında yapılandırılabilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, platform ve teknoloji güncellemeleri ile uygulama güncellemeleri için farklı kurallar içeren sürekli bir hizmet sağlama modelini kullanır. Platform ve teknoloji güncellemeleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının tüm Müşterileri için IBM tarafından düzenli olarak ve yalnızca IBM'in kendi takdirine bağlı olarak gerçekleştirilir. Uygulama güncellemeleri, uygulandıklarında, bir Müşterinin uygulama yapılandırmalarını, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının gönderilen uygulama

işlevleriyle değiştirir. Ancak, uygulama güncellemeleri, IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ürününü özellikle seçmeyen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşterileri için veya IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications ürününü seçen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşterileri için uygulanmayacaktır.

#### **4. Kişisel Bilgiler ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik**

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler gibi yasal düzenlemeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Müşteri tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

## Ek B

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

### 1. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımlarının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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 Yazılımlarının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının 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	%2
< %98,8	%5
< %95,0	%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 ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 475 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 475 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.725 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,9 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
--	---



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: