

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

## IBM Emptoris Contract Management on Cloud

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

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

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

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

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

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

### 2. Ücret Ölçüleri

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

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim verilen benzersiz bir kişidir. Müşterinin, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca, 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 Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinmesi gerekir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.
- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir.

Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçü süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Eşgörünüm için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının, otomatik olarak mı yenileneceğini, sürekli kullanım esasına göre mi işleyeceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceğini belirtir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak otomatik olarak 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 Yazılımlar olanağı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

### 5. Teknik Destek

IBM, Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığını bildirdikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlar. 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 Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin destek sorun bildirim formlarını izlemek üzere aşağıda belirtilen önem dereceleri kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
1	<p>Kritik iş etkisi yaratan/hizmeti devre dışı bırakan sorunlar arasında:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ürün kullanılamaz ya da ürün bir üretim Eşgörünümünde kullanılarak çalışmaya makul ölçüler dahilinde devam edilemez.</li><li>• Ürün güvenliği ihlal edilmiştir.</li><li>• Veriler bozulmaktadır.</li><li>• Tedarikçi ve alıcı teklif girememektedir (kullanıcı arabirimi ve içe aktarma aracılığıyla).</li><li>• Hiçbir kullanıcı sözleşme oluşturamaz, sözleşme metinlerini açamaz, sözleşmeleri onaylayamaz ve imzalayamaz.</li><li>• Müşterinin AP/GL veri akışı bir dosya ya da beklenen sonuç oluşturamaz ve bu da bir geçici çözüm olmaksızın fatura ödeme becerilerini etkiler.</li></ul>
2	<p>Önemli iş etkisi yaratan sorunlar arasında:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kritik ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır.</li><li>• Davranış, üretkenlik üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaratmıştır.</li><li>• Kullanıcılar etkinlik davetlerini almamaktadır.</li><li>• Sözleşme Onayı İş Akışları ve Kuralları işlevini doğru şekilde yerine getirmemektedir.</li><li>• Siparişler satıcı firmalara başarıyla aktarılamamaktadır.</li><li>• Fatura okuma aracı çalışmamaktadır.</li><li>• Fatura onaylama iş akışı tasarlandığı biçimde çalışmamaktadır.</li><li>• Faturalar tasarlandığı şekilde tahsis edilemez.</li></ul>

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
3	Önemsiz iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır, ancak alternatif çözüm mevcuttur.</li> <li>• Asli olmayan bir özellik kullanılmamaktadır ve alternatif çözüm mevcut değildir.</li> <li>• Etkinlik içerisindeki öğelere belge eklenememektedir.</li> <li>• Bildirim Şablonu Biçimlendirmesi hatalıdır.</li> <li>• Kritik olmayan yazılım özellikleri beklenmedik sonuçlar üretmektedir.</li> </ul>
4	Asgari iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ürün bilgisi talebi</li> <li>• Ürün belgelerinin açıklanması</li> <li>• Bir etkinliğin dışa aktarılması</li> <li>• Bir Raporlama İşinin zamanlanması</li> </ul>

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM kullanıcısı bu tür bir içerik iletiminin 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.

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

### 6.3 Veriler

#### 6.3.1 Toplama

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağımızın etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşterinin 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.

#### 6.3.2 İşleme

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir kişisel veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC kapsamındaki tanımına uygun olarak) dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Belarus, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevelerinin kişisel verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı

maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

#### **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, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

#### **6.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçeriği**

Yedek kopyalar, üretim Eşgörünümleri için günlük ve üretim dışı Eşgörünümler için haftalık olarak alınır. IBM, üretim Eşgörünümleri için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 90 (doksan) günlük bir süre boyunca elinde tutarken, üretim dışı Eşgörünümler için Müşteri verilerinin yedek kopyasını ise en çok yedi (7) günlük bir süre boyunca elinde tutacaktır. Bu yedek kopyalar IBM tarafından yalnızca olağanüstü durumlardan kurtarma ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağın geri yüklemeye amaçlarıyla elde tutulacak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının silinmesi için Müşteri tarafından silinen verileri kurtarmak amacıyla kullanılmayacaktır. Tek tek kullanıcıların verileri silmesini engellemek için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı güvenliğini yapılandırmaktan Müşteri sorumludur; Müşteri verilerin tek tek kullanıcılar tarafından silinmesi durumunda IBM'in silinen verileri kurtarmayacağını ve kurtarmakla yükümlü olmadığını kabul etmiş sayılır.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kullanım süresi sona ermeden önce, veri çıkarmak için olanağın sağlanan raporlama veya dışa aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel Veri Çıkarma hizmetleri aynı bir Hizmet Bildirimi kapsamında sağlanır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının kullanım süresinin sona ermesinden sonraki 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını imga edecek ya da yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır. Teknik Destek ile iletişim kurularak içeriğin imha edildiğinin belgelenmesi ya da içeriğin bir kopyası istenebilir.

#### **6.6 Kapalı Kalma Süresi**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının planlanan bakımı için kapalı kalma süresi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek Elkitabında listelenir. Diğer Kapalı Kalma Süreleri, Müşteri destek aracılığıyla önceden Müşteriye bildirimde bulunularak zamanlanabilir. Planlanan bakımın tipine bağlı olarak bu süre içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına erişilebilir veya erişilemeyebilir. Bu zaman aralığındaki kapalı kalma süresi, herhangi bir hizmet seviyesi sözleşmesi alacağı hesaplamasına dahil değildir. IBM, acil durumlarla bağlantılı amaçlarla hizmeti önceden planlanmamış olarak devre dışı bırakma hakkını saklı tutar.

#### **6.7 Ek Hizmetler**

##### **6.7.1 Uygulama Büyütmeleri**

IBM, yazılım büyütmelerini üretim Eşgörünümleriyle üretim dışı Eşgörünümlere, kullanılabilirlik zamanlamasına tabi olarak karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte, kuracak ve bunları yaplandıracaktır.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bir parçası olarak sağlanan IBM programının sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, destek tarihinin sona ermesinden önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının her birinin Eşgörünümlerinin IBM programlarının desteklenen bir sürümüne geçişini sağlamak üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Eğer, IBM programının desteklenen bir sürümüne geçiş, yalnızca IBM veya altyüklenicileri tarafından neden olunan gecikmeler haricinde, bildirilen süre içinde tamamlanmazsa, IBM bu sözleşmeyi en çok otuz (30) gün önceden Müşteriye bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

##### **6.7.2 Veritabanı Yenilemeleri**

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümlerine her çeyrek dönemde bir kopyalayacaktır. Yenileme hizmetleri, kullanılabilirlik zaman çizelgesine bağlı olarak ve üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varılan tarihlerde gerçekleştirilecektir.

## 6.8 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, Müşterinin, kendisine ait belirli bir tektip kaynak konum belirleyicisini özellikle kullanmak istemesi durumu dışında, IBM tarafından sağlanacak tektip bir internet kaynağı konum belirleyicisini kullanmak üzere yapılandırılacaktır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için kendi tektip internet kaynak konum belirleyicisini kullanmak isterse, bu tektip kaynak konum belirleyicisininin bakımına ve maliyetine ve bu konum belirleyicisi için gerekli olan tüm sertifikalara ilişkin sorumluluğun tümünü kendisi üstlenecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının Müşteriye tahsis edilmesi işlemi tamamlanmadan önce, Müşterinin IBM'e gereken sertifikaları ve kurulum bilgilerini sağlaması gerekir.

## 6.9 Olağanüstü Durum Kurtarma

Önemli bir sistem kesintisini olağanüstü durumdan kurtarma durumu, Müşterinin üretim verilerinin Müşterinin Üretim Dışı Eşgörünümlerinden birine geri yüklenmesi ile gerçekleştirilecek ve yalnızca Müşterinin en az bir Üretim Dışı Eşgörünüm satın almış olması durumunda sağlanacaktır. Olağanüstü durumdan kurtarma işlemi, yalnızca üretim Eşgörünümleri için sağlanır. IBM, Müşterinin Hizmetini 72 (yetmiş iki) saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve Müşterinin üretim Eşgörünümlerini 24 (yirmi dört) saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle yeniden düzenlemek için ticari açıdan makul çabayı göstererek Olağanüstü Durumdan Kurtarma hazırlığını gerçekleştirecektir.

## 6.10 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterinin, IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ürünlerinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcılarını kapsayacak yeterli sayıda Yetkili Kullanıcı yetkisinin yanı sıra, bir Eşgörünüm yetkisini de edinmesi gerekir.

## 6.11 Gerekli Olmayan Yetkiler

Sistem Yöneticisi kullanıcılar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına dahildir. Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları sistem yöneticisi kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir.

Bir sistem yöneticisi kullanıcı aşağıda belirtilenleri oluşturma ve yönetme yetkisine sahiptir: madde şablonları, sözleşme şablonları, mülakat tasarımı, onay kuralları, bildirim şablonları, satır tanımları, koşul tanımları, kuruluşlar, veri kaynakları, gruplar, roller, iş akışları, kategoriler ve ana tedarikçi kayıtları.

Bir sistem yöneticisi kullanıcının sistem yönetimi dışında etkinlikler gerçekleştirme için yetki gerekli olacaktır.

Herhangi bir harici kullanıcının (Müşterinin iş yaptığı harici üçüncü kişilerle bağlantılı kullanıcılar) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmesine olanak sağlanabilir ve bu kullanıcı Konuk Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Konuk Kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağıyla ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yönetilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcı tarafından yapılan ödemeler ya da c) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Konuk Kullanıcılarından sorumludur.

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

## Ek A

IBM Emptoris Contract Management on Cloud, Müşterinin imzalı sözleşme belgelerini saklayabileceği bir havuz sağlar.

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım özelliklerini

Müşteri, bu özellikleri İşlem Belgesine dayalı olarak aşağıda daha ayrıntılı olarak belirtildiği şekilde alacaktır. Temel Özellikler, Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlar:

- Sözleşmeleri yükler ve ürün, sözleşmeyi uygun üstverilerle (örneğin, koşullar) ilişkilendirir.
- İlgili sözleşmeleri bulabilmek için verilerde arama ve raporlama yapabilir.
- Uygun eylemin gerçekleştirilebilmesi için sözleşme sona erme tarihleri gibi yaklaşan olaylar konusunda uyarılar alabilir.

Gelişmiş Özellikler, Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlar:

- Sözleşmelere ilişkin müzakereleri yürütür.
- Sözleşmenin imzalanmasında sonra gerçekleştirilmesi gereken yükümlülükleri izler.
- İmzalanan sözleşmelerde değişiklik yapabilir.
- Standartlara uyulmasını sağlamak için sözleşme şablonlarını ve madde şablonlarını kullanabilir.
- Deneyimsiz kullanıcılara sözleşme oluşturma konusunda yol gösterilmesi için Kendi Kendine Hizmet Sihirbazını kullanabilir.
- Sözleşmenin daha karmaşık niteliklerinin yakalanmasını ve bunlarla ilgili olarak işbirliği yapılmasını sağlar. Örneğin, bir sözleşmedeki tablo bilgilerinin takip edilmesi için satır tanımlamaları sağlar.
- Etkin işbirliği için sağlanan sözleşme onaylarını ve anlık incelemeleri yönetir.
- Web hizmetlerini kullanarak diğer sistemlerle bütünleştirilir.

### 2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud, Müşterilerin aşağıda belirtilenlerle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar:

- Müşterilerle yapılan satış sözleşmeleri
- Malların, hizmetlerin, kiralama ve finansal kiralama sözleşmelerinin tedarikine ilişkin tedarik sözleşmeleri
- Herhangi bir tarafla imzalanmış olan Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) de yönetilebilir.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

### 3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, Müşterinin malların, hizmetlerin, kiralama ve finansal kiralama sözleşmelerinin tedarikine ilişkin tedarik sözleşmelerini yönetmesini sağlar. Ayrıca, Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) gibi tedarik işlevini destekleyen ilişkili sözleşmeler de yönetilebilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

### 4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, Müşterinin kendi müşterileriyle yaptığı satış sözleşmeleri ve Gizlilik Sözleşmeleri gibi, müşteriye satış işlemleriyle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

### 5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, Müşterinin malların, hizmetlerin, kiralama ve finansal kiralama sözleşmelerinin tedarikine ilişkin tedarik sözleşmelerini yönetmesini sağlar. Ayrıca,

Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) gibi tedarik işlevini destekleyen ilişkili sözleşmeler de yönetilebilir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel Özelliklerin tümünü kullanabilir.

## 6. **IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, Müşterinin kendi müşterileriyle yaptığı satış sözleşmeleri ve Gizlilik Sözleşmeleri gibi, müşteriye satış işlemleriyle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel Özelliklerin tümünü kullanabilir.

## 7. **IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud, Müşterinin ticari veya toptan satışla ilgili bankacılık sözleşmeleriyle ilişkili sözleşmeleri ve diğer belgeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağıyla Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

## 8. **İsteğe Bağlı Özellikler**

### 8.1.1 **Salt Okunur Olanaklar**

Bu kategoriye aşağıdaki olanaklar dahildir:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Salt Okunur kullanıcıların havuzlara erişmesine ve havuzlarda arama yapmasına, raporları görüntülemesine, onaylayıcı veya yönlendirici olarak iş akışlarına katılmasına, değerlendirmeleri almasına ve bunlara yanıt vermesine, atanan bir görevi almasına ve durumunu güncellemesine ve risk uyarılarını almasına izin verilir. Salt Okunur kullanıcılar, aynı zamanda sihirbaz işlevselliği aracılığıyla sözleşmeler oluşturabilir (örneğin, sihirbazın Salesforce.com gibi harici uygulamalardan başlatıldığında olduğu gibi).

### 8.1.2 **IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On**

Bu seçenek, Müşterinin IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Eşgörünümüyle birlikte tüm Gelişmiş Özellikleri kullanmasını sağlar. Müşterinin bu seçeneği satın alması için mevcut bir IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Aboneliğinin olması gerekir.

### 8.1.3 **IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On**

Bu seçenek, Müşterinin IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Eşgörünümüyle birlikte bütün Gelişmiş Özellikleri kullanmasını sağlar. Müşterinin bu seçeneği satın alması için mevcut bir IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Aboneliğinin olması gerekir.

### 8.1.4 **Üretim Dışı Ortam Olanakları**

Bu kategoriye, aşağıdaki olanaklar dahildir:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Bu olanaklar, test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı için dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil olmak üzere Müşterinin üretim dışı etkinlikleri kapsamında kullanılabilir. Müşterinin belirli bir sözleşme tipine ilişkin üretim dışı etkinliklerde bulunması gerekiyorsa, satın aldığı her bir üretim Eşgörünümü için ayrı bir Üretim Dışı Ortam da satın alınmalıdır.

**Ek B**

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilmesi durumunda geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, hizmet seviyesi sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını anlar.

**1. Tanımlar**

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

**2. Kullanılabilirlik Alacakları**

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



bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşme Ayı için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. 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 İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. 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.

### 3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%10

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

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde %98,8 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika	

### 4. Hariç Tutulan Hususlar

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.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetlileri tarafından iletilen Talepler.