

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Operational Decision Manager 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

2. Ücret Ölçüleri

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

- 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 izin verilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- 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 edinilmelidir.

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.

4. Hesap Oluşturma ve Erişim

Müşteri, bir hesap açtığında (“Hesap”), IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarına bir Hesap kimliği ve parola sağlayacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının her birinin Kullanıcı kimliği ve parola bilgilerini korumalarını sağlamak Müşterinin sorumluluğundadır; ayrıca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarının Hesaplarına kimlerin erişebileceğini ve herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşterinin adına kimlerin kullanabileceğini Müşteri denetler.

5. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Yetki Belgesinde, aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların Abonelik Süresinin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

5.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri sona erecek olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresini Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yazılı bir istek ileterek Yetki Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erdirme bildirimini almazsa, Abonelik Süresi otomatik olarak bir yıl veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal Abonelik Süresiyle aynı süre için yenilenecektir.

5.2 Sürekli Faturalandırma

Yetki Belgesinde Müşteri yenilemesinin sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmeye devam edecek ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı için sürekli olarak faturalandırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

5.3 Yenileme Gerekli

Yetki Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi sonunda sona erecektir ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimi kaldırılacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir Abonelik Süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

6. Teknik Destek

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

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve sürelerine 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 işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

7.1 Tanımlama Bilgileri

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

7.2 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.

7.3 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 ile bağlantılı olan veya bu olarak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısı bu tür bir İçerik 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.

7.4 Karşılaştırmalı Değerlendirme

Müşteri, aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmek şartıyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ya da alt bileşenlerine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını herhangi bir üçüncü kişiye açıklayabilir: (A) karşılaştırmalı değerlendirme testinde kullanılan yöntemin tamamını kamuya açıklaması (örneğin, donanım ve yazılım kurulumu, kurulum yordamı ve yapılandırma dosyaları), (B) karşılaştırmalı değerlendirme testini, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını Tanımlanmış İşletim Ortamında çalıştırarak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için IBM ya da IBM ürünleri sağlayan üçüncü kişiler ("Üçüncü Kişiler") tarafından sağlanan geçerli en son güncellemeleri, yamaları ve düzeltmeleri kullanarak gerçekleştirmesi ve (C) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları belgelerinde ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için IBM'in destek web sitelerinde sunulan tüm performans ayarları ve "en iyi uygulamalar" yönergelerini izlemesi. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) olanağına ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını yayınlarsa, Müşteri ile IBM ya da Üçüncü Kişiler arasındaki herhangi bir sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifade dikkate alınmaksızın, IBM ve Üçüncü Kişiler, Müşterinin ürünleriyle ilgili olan karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını açıklama hakkına sahip olacaklar; ancak Müşterinin ürünlerine ilişkin bu testlerde, IBM ve Üçüncü Kişiler de yukarıda belirtilen (A), (B) ve (C) maddelerine ilişkin koşullara uygun davranacaklardır.

7.5 Hızlandırıcılar ve Örnek Malzemeler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bazı kaynak kodu biçimindeki bileşenleri ("Kaynak Bileşenler") ve "Örnek Malzemeler" olarak belirtilecek olan bazı malzemeleri içerebilir. Müşteri, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri yalnızca dahili kullanım amacıyla kopyalayabilir ve değiştirebilir, ancak Müşteri, Kaynak Bileşenlerde veya Örnek Malzemelerde bulunan hiçbir telif hakkı bilgisini veya bildirimini değiştiremez veya silemez. IBM, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri herhangi bir destek yükümlülüğü olmaksızın ve MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN TİCARİ SATIŞ KOŞULLARINA VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER DE DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" ESASILA SAĞLAR.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Genel Bilgiler ve Bunların Sağladığı Yetenekler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları sık sık ortaya çıkan ve yinelenebilir, kural esasına dayalı iş kararlarını yakalamak, otomatikleştirmek ve yönetmek üzere işbirliğine yönelik ve rol esasına dayalı bir karar yönetimi platformu sağlar. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, üretime ilişkin karar hizmetlerini geliştirmek, test etmek ve devreye almak için gereken araçları ve ortamları içerir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, üç farklı boyuttaki yapılandırma ile sağlanabilir: Her bir Eşgörünüm, saat başına ortalama iş kararı ile ifade edilen saptanmış bir performans seviyesi için yapılandırılır.

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

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

1.1 İşletim Ortamı

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, özel olarak ayrılmış olan bir geliştirme, test ve üretim ortamını içerir.

1.2 Etkinleştirme Yazılımı ve Erişim

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile birlikte gönderilen Etkinleştirme Yazılımı aşağıda belirtilmiştir:

- IBM Rule Designer

1.3 Designer Aracına Erişim

Müşteri, iş kuralları uygulamalarını geliştirmek üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının işletim ortamından IBM Rule Designer Etkinleştirme Yazılımına erişebilir ve bu yazılımı yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı bir Müşteri masaüstü sisteminde çalışır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına uzaktan bağlanır.

1.4 Hesap Yöneticisi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, işletim ortamına erişmesi için Müşteriye bir Hesap Yöneticisi kullanıcı oturum açma olanağı ve parolası sağlar. Hesap Yöneticisi, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısının işletim ortamına erişimini yönetme ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısı görevlerini atama ve silme yeteneğine sahip olacaktır. Hesap Yöneticisi, ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarına yönetici ayrıcalıkları atayabilir.

1.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Ana Sayfası

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Ana Sayfası, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcılarının kendi görevleri için tanımlanmış olan işletim ortamı yeteneklerine erişmelerini sağlar.

1.6 Kullanıcı Yönetimi Sayfası

Kullanıcı yönetimi sayfası, Hesap Yöneticilerine yeni kullanıcılar oluşturma, kullanıcıları silme ve görevler atama olanağını verir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcıları, kendi kişisel kullanıcı bilgilerini yönetmek üzere kullanıcı yönetimi sayfasına erişirler. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcıları, göreve özgü olarak tanımlanmış olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yeteneklerine erişmelerini sağlayan bir ya da daha fazla sayıda göreve atanmış olabilirler.

1.7 E-posta Bildirimleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bu yazılımların Kullanıcılarına IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimleri, görev atamaları ve parola değişiklikleriyle ilgili bildirim sağlayan bir bildirim işlevini içerir. Bildirim işlevi ayrıca yöneticilere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin durum değişiklikleri ile planlanan değişiklikleri de bildirir.

1.8 **Günlük Otomatik Çevrimiçi Yedekleme**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, gerektiğinde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının otomatik kurtarılması için kullanılacak olan günlük bir yedekleme işlemini de gerçekleştirir.

1.9 **Müşteri İçeriğini Dışa Aktarma**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının içeriğini depolamak amacıyla bu olanaktan dışa aktarabilir. Dışa aktarılan içeriğin depolanacağı konum, Müşterinin seçimine bağlı olup bu işleme ilişkin harcamalar Müşteri tarafından yapılır.

1.10 **Otomatik İzleme ve Kurtarma**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, hizmetin kullanılabilirlik durumunu izler ve hizmet yanıt vermez veya ulaşılamaz durumuna gelirse bir kurtarma işlemi çalıştırır.

2. **IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının İsteğe Bağlı Özellikleri**

2.1 **IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel hizmeti, çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok beş (5) adet geliştirici ("Abone İletişim Sorumluları") için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, ODM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler.

2.2 **IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

ODC Enterprise hizmeti, Çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok on (10) adet geliştirici (Abone İletişim Sorumluları) için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, abonelik süresi boyunca İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, ODM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler.

Abone İletişim Sorumlusu, iş ürünü teslimatlarıyla ilişkili olarak IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) hizmetinden aboneliğin sürdüğü her bir ay için başlangıç ve bitiş saatleri sınırlı olmak ve en çok 24 saat olmak kaydıyla üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varıldığı gibi destek alabilir. İş ürünü teslimatları, belirli kalıp örneklerine veya üretime hazır çözüm koduna ilişkin desteği içerebilir. Abone İletişim Sorumluları, IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideriyle haftalık olarak gerçekleştirilecek ve durumun tartışılacağı konferans görüşmelerine de katılabilirler. IBM, aboneliğin sürdüğü her ay 24 saatten daha uzun sürecek iş ürünü teslimatlarına ilişkin desteği Müşteriyle yapılan ayrı bir yazılı sözleşmede sağlamayı kabul edebilir.

2.3 **IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bu olanaklarla birlikte sağlanan İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel veya Kurumsal hizmetindeki geliştirici miktarına ek geliştirici erişimi satın alınmasına ilişkin bir seçenek sunar.

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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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.
- Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip oldukları IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in 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 yapılandırılmalarına 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.
- Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünüdür ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

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

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

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

3. Hizmet Seviyeleri

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

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,93	%5
< %99,50	%10
< %99,00	%50
< %95,00	%75
< %90,00	%100

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve 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 çıkarılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 60 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 60 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.140 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %99,86 oranında Ulaşılan Hizmet Seviyesi için %5 (yüzde beş) oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 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 ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin 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 daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: