

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’de 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 Rules Decisions (Kural Kararları)
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts (Yönetilen Karar Çıktıları)
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance (Tier 1 Kural Eşgörünümlü)
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance (Tier 2 Kural Eşgörünümlü)
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance (Tier 1 Kural Eşgörünümlü)
- 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:

- Milyon Kural Kararı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Kural Kararı, bir kural uygulama sunucusundan bir kural grubunu başlatmanın sonucudur. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından yürütülen veya işlenen, en yakın Milyona yuvarlanmış olarak, Kural Kararı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Yönetilen Bin Karar Çıktısı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Yönetilen Bin Karar Çıktısı, karar yönetim sunucusu tarafından yönetilen bir nesnedir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen, en yakın Bine yuvarlanmış olarak, Karar Çıktısı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- 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 sırasında erişime ve kullanıma açılan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümlü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- 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 Yazılımı için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilir.

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 açtığı anda ("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. Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, aşım miktarı Müşteriye fatura edilecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

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

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan 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.

7. 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 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 düzeyde 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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde	7x24
2	Önemli düzeyde 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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari düzeyde iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7.1 Bakım

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili tüm sürümleri, yayınları ve güncellemeleri e-posta yoluyla Müşteriye bildirecektir ve söz konusu güncellemelerin uygulanmasını Müşteri ile koordine etmek için ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Ancak Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili herhangi bir yayın ve/veya güncelleme kamuya açık hale geldikten sonra 45 gün içinde IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının tüm yayınlarını ve yazılım güncellemelerini devreye alacağını onaylar ve kabul eder. Müşteri, bu 45 günlük süre içinde çalışılmayacak belirli tarihleri veya saatleri IBM'e sağlayabilir; bu durumda IBM, güncellemeleri bu sürelerden farklı zamanlarda uygulamak için zaman belirlemeye çalışacaktır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla birlikte kullanılan şirket içi lisansların IBM Destek sitesindeki ayrıntılı sistem gereksinimlerinde belgelendiği şekilde uyumlu bir seviyede tutulmasını sağlamaktan Müşteri sorumludur.

8. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanına İlişkin Ek Koşullar

8.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

8.2 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 veriler elde edebileceğini bildiğini ve bu verilerin elde edilmesini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiye özel yapılması amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in elde edilen kişisel verileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin elde edilen kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

8.3 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.

8.4 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 olanak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısı bu tür bir içerik iletiliminin 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.

8.5 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 ayarlama 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.

8.6 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" ESASIYLA SAĞLAR.

8.7 Kişisel Veriler 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.

8.8 Gizlilik Kalkanı Sertifikasyonu

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşteri, içeriği ABD'de barındırmayı seçtiğinde IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve aşağıdaki adreste sağlanan IBM Privacy Shield Gizlilik İlkesine tabidir: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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 iş birliğine 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, saat başına ortalama iş kararlarına dayanılarak saptanmış bir performans seviyesi için aşağıdakilere göre yapılandırılarak sağlanır:

- 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

Yaut aşağıda belirtilenler tarafından Karar ve Çıktı sayısı ile ölçülür:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud Rules Decisions
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Managed Decision Artifacts

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının temel yetenekleri aşağıdakileri içerir:

a. İşletim Ortamı

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

b. Etkinleştirme Yazılımı ve Erişim

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

- IBM Rule Designer

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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

g. **Günlük Otomatik Çevrimiçi Yedekleme**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı, gerektiğinde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının otomatik kurtarılması için kullanılacak olan günlük bir yedekleme işlemini de gerçekleştirir. Yedek şifrelenir ve başka bir veri merkezi konumunda depolanır.

h. **Müşteri İçeriğini Dışa Aktarma**

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının İçeriğini depolamak amacıyla bu olanaktan dışa aktarabilir. Depolama yeri, maliyeti Müşteri tarafından karşılanmak üzere Müşteri tarafından seçilir.

i. **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 destek için, söz konusu 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, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü 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 bildirim kaydı açtırılmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşullarının karşılanamaması halinde, 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 olacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan itibaren 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 Yazılımının yıllık ücretinin on ikide birinden (1/12) fazla olmayacaktır.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (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

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

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

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 60 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,86 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
- 60 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.140 dakika	

43.200 toplam dakika	

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: