

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

## IBM Alert Notification (Uyarı Bildirimi)

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

Çelişki durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları, Genel Koşullara göre öncelikli olarak uygulanır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişerek ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını 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 Yazılımı 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 Yazılımı, Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Alert Notification (Uyarı Bildirimi)

### 2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, aşağıdaki ücret ölçüsü/ölçülerinden biri uyarınca satılır:

- **Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı 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 Yazılımına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir.

### 3. Ücretler ve Faturalama

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

#### 3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

#### 3.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

### 4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının, 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 Yazılımı, 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 Yazılımı aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam eder. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

## 5. Teknik Destek

Abonelik süresi boyunca ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin sağlandığı IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için teknik destek, e-posta, çevrimiçi forumlar 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 Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına 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.

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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> 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	<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 veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Olanacağına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabileceğini bildiğini ve bu verilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan 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 toplanan kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### 6.2 Üretilen Yararlanma Lokasyonları

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

### 6.3 Gizlilik, Gizli ve Özel Nitelikli Kişisel Veriler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel veri ve özel nitelikli kişisel veri olarak kabul edilebilecek bilgileri kapsayan içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. Bu bilgiler arasında aşağıdakiler yer alır:

- Kişilerin adları
- Email address (E-posta adresi)
- Phone number (Telefon numarası)
- Kullanıcı kimlikleri/oturum açma adları / Parolalar
- IP adresleri / MAC adresleri
- Satın alma kalıpları gibi kişiler hakkındaki profiller
- Tarama geçmiş veya cihaz kullanım verileri

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin gizli bilgi olarak kabul edilebilecek bilgileri kapsayan içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin serbest biçimli alanlara girebileceği, gizli, kişisel ve/veya özel nitelikli kişisel verilere yönelik herhangi bir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Müşteri tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

### 6.4 Kullanılabilirlik ve Sınırlar

- E-posta/SMS/Sesli bildirim hizmetinin sağlanabilirliğinin ve/veya performansının garantisi yoktur.
- SMS ve/veya Sesli bildirim tüm coğrafi konumlarda sağlanamayabilir. Coğrafi konum sağlanabilirliğini belirlemek için lütfen bu olanağın deneme sürümünü kullanın.
- Müşteri, her ay Yetkili Kullanıcı başına en fazla 500 SMS İletisi ve 250 Sesli Mesajla sınırlıdır.

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

---

### Ek A

IBM Alert Notification (Uyarı Bildirimi), BT Operasyon ekibi üyeleri arasında işbirliğine olanak tanıyan basit bir bildirim hizmetidir. BT personeline, Müşterinin BT Operasyonları ortamındaki sorunlar için uyarı bildirimleri sağlar. Uyarı Bildirimi hizmet olarak sağlandığından, gerekli sunucu altyapısı IBM tarafından kurulur ve yönetilir.

- Özel BT ortamı izleme:  
Uyarı Bildirimi, sorunların önem derecesi gibi konularda uyarıların süzülmesini sağlar. Müşteri, kuruluşunun yapısını yansıtmak için özel iletişim sorumlusu grupları oluşturabilir, böylece doğru bildirimler doğru personele ulaşır.
- Bildirim kanalları:  
Müşterinin ortamında sorunlara yanıt verebilen BT konu uzmanlarını tanımlayın ve iletişim ayrıntılarını Uyarı Bildirimlerinde depolayın, böylece kendi sorumluluk alanlarındaki sorunlarla ilgili olarak otomatik olarak bildirim alabilirler. Kullanıcılar, gruplar şeklinde düzenlenebilir ve Müşteri, tek seferden birçok kullanıcıya bildirim gönderebilir. Bildirimler e-posta, SMS ve sesli mesajla gönderilebilir.
- Uyarı yönetimi ve bildirimler:  
İlke tabanlı bildirimler, Müşterinin, hangi uyarılarla ilgili olarak Uyarı Bildiriminin Müşteriyi bilgilendireceğini tanımlamasına olanak verir. Müşteri, BT ortamında meydana gelen uyarılar temelinde süzgeçler oluşturabilir, süzgeçleri özelleştirebilir ve eşleme sorunları ortaya çıktığında bildirim alacak kullanıcıları ve grupları atayabilir. Kabul edilmemiş uyarılar, uygun iletişim sorumlusuna yönelik olarak ayarlanmış bir süre sonunda üst seviyeye yükseltilebilir. Müşterinin BT izleme gereksinimleri için uyarıların önem derecesi ve durumu gibi süzgeçler oluşturulabilir.
- Uyarı görüntüleyici:  
Uyarıların ve bildirimlerin durumunu çevrimiçi olarak izleyin, uyarı üzerine eyleme geçin. Bildirim durumu, Müşterinin, kabulden karara kadar sistem tarafından alınan uyarıların takip edilmesine olanak tanır. Müşteri, Uyarı Geçmişindeki değişiklikleri takip edebilir. Müşteri, hangi uyarıları görmek istediğini değiştirmek için önceden tanımlanmış ve gerçek zamanlı süzgeçler kullanabilir.

## Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı 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 Yazılımının 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 Yazılımının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının 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 teknolojinin 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 Yazılımının 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 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'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95'ten daha az	%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 432 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,0 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

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: