

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement

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 Business Process Manager Hybrid Entitlement Authorized User (Hibrit Yetki Yetkili Kullanıcı)
- EIBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Concurrent User (Hibrit Yetki Eşzamanlı Kullanıcı)
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author (Hibrit Yetki Ek Yazar)
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment (Hibrit Yetki Test Ortamı)
- IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment (Hibrit Yetki Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı)

2. Ücret Ölçüleri

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

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı bir yetki edinilmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Eşzamanlı Kullanıcı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Eşzamanlı Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Söz konusu kişinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına eşzamanlı olarak birden çok kez erişip erişmediğinden bağımsız olarak, bu kişi yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araç ile (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına eşzamanlı olarak erişen Eşzamanlı Kullanıcıların en yüksek sayısı için gereken yetkiler 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 boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Aşağıdakiler için bir kerelik kurulum ücreti İşlem Belgesinde belirtilen ücrette ve faturalandırma süresinde uygulanacaktır:

- Sipariş edilen her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Eşgörünümü
- Sipariş edilen her ek Test Ortamı
- Sipariş edilen her Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı

3.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.3 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.

4. 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 bildirildiği 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.

5. 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 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 Yazılımlar ve IBM Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır.

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.	2 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

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Hibrit Yetki Olanakları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı "Hibrit Yetki" olarak belirtildiyse, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağını kullanma, bu Kullanım Koşulları belgesinin hizmet tanımı bölümünde belirtilen IBM Programlarını kendi seçtiği ortamda kullanma ve belirtilen Programlara ilişkin teknik desteği ve Program büyütmelemlerini kullanma ve bunlara erişme hakkını elde etmek üzere yetki edinecektir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına aboneliğini devam ettirdiği sürece, belirtilen Programları kullanabilir ve bunlara ilişkin teknik desteğe ve Program büyütmelemlerine erişebilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Hibrit Yetki olanağı aşağıdaki koşullara ve sınırlamalara tabidir:

- Müşterinin bu Program(lar)ı kullanımına ilişkin lisans, bu Programlarla birlikte gönderilen Uluslararası Program Lisans Sözleşmesi'nin (UPLS) koşulları ve ilgili Lisans Bilgileri belgesi kapsamında sağlanır.
- Müşteri, Hibrit Yetki olanağı kapsamında sağlanan Programları ve teknik destek ile Program büyütmelemlerini, IBM Uluslararası Passport Advantage Sözleşmesi'nin (Z125-5831-09) aşağıda belirtilen geçerli koşullarına tabi olarak kullanabilir.
 - Bölüm 3 – Programlar ve IBM Yazılım Aboneliği ve Destek* başlıklı bölümün ilk üç paragrafı; ve
 - Bölüm 3.8 – IBM Yazılım Aboneliği ve Destek* başlıklı bölümün üçüncü ve dördüncü paragrafları.
- Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına aboneliği sona ererse, kendisine Hibrit Yetki tarafından sağlanan tüm Programları sistemlerinden kaldırmalı ve bunların tüm kopyalarını imha etmelidir.
- Müşterinin, bir Hibrit Yetki olanağı ile edindiği IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının toplam miktarını kullanımı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı ile Hibrit Yetki olanağı tarafından sağlanan Programların kullanımı arasında bölünebilir. Müşterinin herhangi bir zamandaki kullanımı, Yetki Belgesinde belirtilen edinilmiş toplam yetki miktarını aşamaz. Müşterinin kullanımı, Yetki Belgesinde belirtilen yetki miktarını aşarsa, ortaya çıkacak olan limit aşımı ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

6.2 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 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.

6.3 Karşılaştırmalı Değerlendirme

Müşteri, aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmek koşuluyla, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) olanağına 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 Yazılımlar

(IBM SaaS) olanağını Tanımlanmış İşletim Ortamında çalıştırarak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) olanağı 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 Yazılımlar (IBM SaaS) belgelerinde ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar (IBM SaaS) 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.

6.4 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 toplayabileceğini bildiğini ve bu verilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel 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.

6.5 Hızlandırıcılar ve Örnek Malzemeler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, bazı kaynak kodu biçimindeki bileşenleri ("Kaynak Bileşenler") ve Örnek Malzemeler olarak belirtilen 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.

6.6 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.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM İş Süreçleri Yönetimi Hibrit Yetkisine İlişkin Genel Bilgiler ve Bunların Sağladığı Yetenekler

Hibrit yetki olanağı, iş süreçlerinin görünürlüğüne ve yönetiminin sağlanması için bir iş süreçleri yönetimi platformu sunar. Bu Program; süreçleri tasarlama, yürütme, izleme ve optimize etme yeteneklerini içerir. Müşteriler, IBM tarafından yönetilen bir bulut ortamındaki işlevselliğe erişmeye veya Müşterinin seçtiği bir ortamda IBM Business Process Manager (IBM BPM) ürününü karşıdan yükleyip kurmaya hak kazanırlar.

Müşteri, aşağıda belirtilen yeteneklere erişmek için belirli bir miktarda Yetkili Kullanıcı veya Eşzamanlı Kullanıcı yetkisi satın almalıdır.

1.1 İşletim Ortamları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının tek bir eşgörünüme, aşağıdaki özelliklere sahip, özel olarak ayrılmış olan bir geliştirme, test ve süreç çalıştırma zamanı ortamı içerir.

- Geliştirme ortamı – En az bir küme üyesi içeren bir sanal Süreç Merkezi Gelişmiş ortamı. Geliştirme ortamı kapasitesi hesaplanırken, tasarımcı aracı yazarlarının varsayılan sayısına ek olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları eşgörünüme için satın alınan ek yazar sayısı esas alınır.
- Test ortamı – En az bir küme üyesi içeren bir sanal Süreç Sunucusu Gelişmiş ortamı. Test ortamı kapasitesi hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları eşgörünüme için satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı kullanıcı sayısı esas alınır.
- Süreç çalıştırma zamanı ortamı – En az iki küme üyesi ve yüksek düzeyde kullanılabilir veritabanı kümesi içeren yüksek düzeyde kullanılabilir olan bir sanal Süreç Sunucusu Gelişmiş ortamı. Bu, üretime hazır bir ortam sağlar. Süreç çalıştırma zamanı ortamı kapasitesi hesaplanırken, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları eşgörünüme için satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı kullanıcı sayısı esas alınır.

Müşterinin seçtiği lokasyonda kullanıldığında ortamlar:

- Geliştirme ortamı – yalnızca varsayılan tasarımcı aracı yazarlarının sayısını ve bunlara ek olarak satın alınan ek yazarları desteklemek için Process Center Advanced ortamına hak kazanır.
- Test ortamı – yalnızca satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı Kullanıcıların sayısını desteklemek için bir Process Server Advanced Üretim Dışı ortamına hak kazanır.
- Süreç çalıştırma zamanı ortamı – satın alınan Yetkili veya Eşzamanlı Kullanıcıların sayısını desteklemek için yüksek düzeyde kullanılabilir olan bir Process Server Advanced ortamına hak kazanır.

1.2 Etkinleştirme Yazılımı

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

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Designer Aracına Erişim

Müşteri, süreç uygulamalarını geliştirmek üzere Etkinleştirme Yazılımına, IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer ürünlerine erişebilir ve bunları yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı bir Müşteri masaüstü sisteminde çalışır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına uzaktan bağlanır.

1.4 Designer Aracına İlişkin Kullanıcı Sınırlaması

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları en çok beş (5) adet IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcılarının IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer Etkinleştirme Yazılımına erişmesine ve bu yazılımı kullanmasına olanak verir.

1.5 Bulut Tabanlı Özellikler

1.5.1 Sanal Özel Ağ (VPN)

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin ağındaki sistemler dahil, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları dışındaki sistemler için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından güvenli ve şifreli iletişim için isteğe bağlı tek bir yazılımı esas alan bir Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısı içerir. Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler Müşterinin yazılı isteği üzerine sağlanacaktır. Bu yazılı isteğin şu adrese gönderilmesi gerekir: SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.5.2 Hesap Yöneticisi

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Bulut 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.

1.5.3 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.

1.5.4 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.

1.5.5 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.

1.5.6 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 aynı küresel bölgedeki başka bir veri merkezi konumunda depolanır.

1.5.7 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.

1.6 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının İsteğe Bağlı Özellikleri

1.6.1 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Additional Author (Hibrit Yetki Ek Yazar)

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, ek IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcılarının Geliştirme ortam(lar)ına, IBM Process Designer ve/veya IBM Integration Designer etkinleştirme yazılım(lar)ına erişmesi için bir satın alma seçeneği sunar. Ek yazarların yalnızca buluttaki veya Müşterinin seçtiği lokasyonda kurulu olan geliştirme ortam(lar)ına erişmesine izin verilir.

1.6.2 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Test Environment (Hibrit Yetki Test Ortamı)

Test Ortamı yetkisi, Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında yer alan ortama ek olarak bir ek test ortamı sağlar. Test Ortamı kullanıcılarının yalnızca, bulut aracılığıyla veya Müşterinin seçtiği lokasyonda üretim dışı ortam olarak kurulu olan bu ek test ortamına erişmesine izin verilir.

1.6.3 IBM Business Process Manager Hybrid Entitlement Process Runtime Environment (Hibrit Yetki Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı)

Süreç Çalıştırma Zamanı Ortamı yetkisi, Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında yer alan ortama ek olarak bir ek çalışma zamanı ortamı sağlar. Süreç çalıştırma zamanı kullanıcılarının yalnızca, bulut aracılığıyla veya Müşterinin seçtiği lokasyonda kurulu olan bu ek çalışma zamanı ortamına erişmesine izin verilir.

Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bulut tabanlı kısmı 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 sorun kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sağlanamadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yıllık ücretinin on ikide birinden (1/12) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları) için telafi ücreti, her bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

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
< %99,0	%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 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 60 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

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

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: