

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Commerce 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 Commerce Service
- IBM Order Management Service
- IBM Configure Price Quote Service
- Ortam Seçenekleri
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option
- Temel Abonelik Seçenekleri
 - IBM Call Center for Commerce on Cloud
 - IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Storage
 - IBM Commerce on Cloud Add-on VPN
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB
 - IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support
- IBM Commerce Service Base Subscription Options
 - IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service
- IBM Order Management Service Base Subscription Options
 - IBM Order Management Supply Collaboration
 - IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
 - IBM Order Management Pricing

- IBM Order Management Quoting
- IBM Order Management Configurator
- IBM Order Management Store
- IBM Order Management Store Inventory Management
- Kullanım Başına Ödeme Esasında Sağlanan Hizmetler
 - IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability (Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği)
 - IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability (Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği)
- İsteğe Bağlı Kurulum Hizmetleri ve Kurulum Hizmetleri
 - IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
 - IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up

2. Ücret Ölçüleri

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

- a. **Yüz Bin Sipariş Ögesi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Sipariş, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen ya da işlenen toplam Sipariş Ögesi sayısının karşılanması amacıyla, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Yüz Binin en yakın katına yuvarlanmış olarak yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- b. **Bin Sipariş Ögesi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Sipariş, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen ya da işlenen toplam Sipariş Ögesi sayısının karşılanması amacıyla, Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Binin en yakın katına yuvarlanmış olarak yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- c. **Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin, bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için Müşterinin ayrı, özel olarak ayrılmış yetkiler edinmesi gerekir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- d. **50 Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına herhangi bir araç ile (örneğin, bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için Müşterinin ayrı, özel olarak ayrılmış yetkiler edinmesi gerekir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek, 50'nin en yakın katına yuvarlanmış sayıda yetki edinilmelidir.
- e. **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 Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- f. **Saat** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan IBM Hizmet

Olarak Sunulan Yazılımı Saatlerinin tümünün ya da bir kısmının toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda Saat yetkisi edinilmiş olmalıdır.

- g. **Bağlantı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bağlantı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı (Connection) sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- h. **Terabayt** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 IBM Configure Price Quote İçin Gereken Yetkiler

IBM Configure Price Quote Service, 50 Yetkili Kullanıcı ücret ölçüsü kapsamında sağlanır. Müşteri, Doğrudan Satış kullanıcıları ile Çözüm Ortağı Satış kullanıcıları için ayrı olarak yeterli sayıda yetkiye sahip olmalıdır ve herhangi bir şüpheye yer verilmemesi için, bir adet 50 Yetkili Kullanıcı yetkisi, hem Doğrudan Satış kullanıcıları hem de Çözüm Ortağı Satış kullanıcıları için geçerli olamaz. "Doğrudan Satış" kullanıcıları, Müşterinin çalışanı olan temsilcilerdir ve Müşterinin potansiyel müşterileri için karmaşık ya da çok sayıda kalem ürünü için fiyatları ve fiyat tekliflerini yapılandırır. "Çözüm Ortağı Satış" kullanıcıları, Müşterinin bayilerinin ya da distribütörlerinin çalışanıdır.

3.2 Kurulum ve İsteğe Bağlı Kurulum Ücretleri

Kurulum ücretleri, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir.

3.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri limit aşımı miktarı için faturalandırılacaktır.

3.4 Kullanım Başına Ödenen Ücretleri

Kullanım Başına Ödenen ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından kullanım başına ücret ödenen parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

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

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, telefon, e-posta aracılığıyla ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf adresinde çevrimiçi olarak sunulan ve teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile birlikte sunulur ve ayrı bir olarak sağlanmaz.

| 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 |
| 3 | Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin 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 |

5.1 Destek Vakası Önceliğinin Belirlenmesi

IBM ekibi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kapsamında, Müşteri ya da Müşterinin Yetkili Üçüncü Kişisi aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının ilişkin sorunlara yönelik vaka yönetimi ("Destek Vakası Önceliğini Belirleme" olarak anılacaktır) sağlayacaktır. IBM, Destek Vakası Önceliğini Belirleme kapsamında, tanılama görevleri aracılığıyla sorunu araştıracaktır. Nedenin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla, IBM tarafından desteklenen Uzantılarla (Müşteri ile IBM arasındaki ayrı bir sözleşme kapsamında bulunan) ya da altyapıyla bağlantılı olduğunun saptanması durumunda, sorunun çözülmesine kadar vakayı IBM yönetecektir. Çözümün Müşteri sorumluluğundaki bir alandan sağlanması gerekli ise, sorunun çözülmesinde Müşterinin ya da Müşterinin Yetkili Üçüncü Kişisinin desteklenmesi için öncelik belirleme süreci sırasında açığa çıkarılan herhangi bir ilgili tanı IBM tarafından sağlanacaktır ve vaka yönetimi araçlarıyla vaka yönetimi sağlanmaya devam edilecektir.

5.2 Bakım Zaman Aralıkları

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için şu anda IBM'in standart haftalık bakım zaman aralıkları geçerlidir. Bu Bakım Zaman Aralıkları, Müşterinin uygulama yayın düzeylerinin Üretim Ortamında uygulanmasını talep edebileceği fırsatlardır. Kısıtlamalar geçerli olabilir ve IBM ile koordinasyon gereklidir. Bu bakım zaman aralıkları, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının mutlaka devre dışı olacağı ya da kullanılamayacağı anlamına gelmez ve IBM etkinlikleri için Hizmet kesintileri asgari düzeye indirgenecektir. Müşterinin Uzantıları için bakım etkinlikleri varsa, bu bakım etkinliğinin bakım zaman aralıkları sırasında gerçekleştirilmesi gerekir. IBM, bakım zaman aralıkları sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılamayacağını Müşteriye bildirecektir ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının planlı bakım nedeniyle kapalı kalacağı süre bir takvim ayı içerisinde sekiz saati aşmayacaktır.

Başka planlı ya da plansız (acil durum) kapalı kalma süreleri gerçekleşebilir ve güvenlik açığı, kayıp ya da Hizmet bütünlüğü riskinin IBM tarafından çok yüksek olarak değerlendirilmediği durumlarda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılamayacağı en az bir iş günü öncesinden Müşteriye bildirilecektir.

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanığına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Safe Harbor Uygunluğu

IBM, Avrupa Birliği'nden toplanan bilgilerin toplanması, kullanılması ve saklanması ile ilgili olarak ABD Ticaret Bakanlığı tarafından belirtilen USA - EU Safe Harbor (ABD - AB Güvenli Liman) Çerçevesine uymaktadır. Safe Harbor programına ilişkin daha fazla bilgi almak ya da IBM'in sertifika bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (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, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, 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.

6.3 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.

7. Veri Gizliliği ve Güvenliği Tanımı

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde bulunan IBM'in Veri Güvenliği ve Gizlilik İlkelerine ve bu bölümde sağlanan ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının güvenliğini azaltmayacaktır.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, kullanılan iletişim kuralına bağlı olarak, IBM ağı ile uç nokta ağları veya makineleri arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. IBM, verilerin atıl durumdayken dosya düzeyinde şifreleme ile korunmasını önerir, ancak bunu zorunlu tutmaz. Verilerin Kişisel Olarak Tanımlanabilir Bilgiler içermesi durumunda şifrelenmesi zorunludur. İçeriğin aktarılması sırasında güvenli bir iletişim kuralı (örneğin SFTP) kullanılmasının sağlanmasından Müşteri sorumludur.

7.1 Kişisel Bilgiler ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler 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 Yazılımı ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur. Bu bölümde ya da IBM ile Müşteri arasında imzalanan yazılı sözleşmede açıkça izin verilmedikçe, yasal düzenlemeye tabi ve hassas verilerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yüklenmesine izin verilmez.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, yasaların izin verdiği yerlerde, Müşterinin müşterilerine, kullanıcılarına, personeline ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiyor olabilecek diğer kişilere ait kişisel olarak tanımlanabilen bilgilerin işlenmesi, depolanması, aktarılması ve bunlardan bilgi türetilmesi için kullanılabilir. Hassas Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açabilecek Bilgiler ve Kişisel Sağlık Bilgileri gibi diğer yasal düzenlemeye tabi hassas bilgilerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yüklenmesine izin verilmez.

7.2 Ödeme Kartı Sektörü (PCI) Hesap Verileri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verilerinin depolanması, aktarılması ya da işlenmesi amacıyla tasarlanmamıştır. Güvenlik açığı riskinin sınırlanması için Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verileri yeniden yönlendirilmeli, Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verilerini Müşterinin tarayıcısından doğrudan Ödeme Kartı Sektörü uyumlu ödeme sağlayıcısına aktaran iFrame ya da benzeri bir teknoloji kullanılarak doğrudan aktarılmalıdır.

Gerekli ise IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verilerinin ağdan geçmesine ve tarafsız bölge ile Uygulama katmanında bulunan sunucu görüntüleri üzerinde işlenmesine izin verecektir. Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verileri, bellekte işlenebilir ve Müşterinin ödeme sağlayıcısına iletilebilir, ancak veritabanına aktarılmasına ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kapsamındaki herhangi bir aygıtın herhangi bir dosya sistemine yazılmasına izin verilmez.

IBM, abonelik süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından yönetilen bu denetimler için Ödeme Kartı Sektörü Veri Güvenliği Standardına (PCI DSS) uyacaktır. Geçerli denetimler, Uygunluk Belgesini içeren bir Tüccarlar İçin Kendi Kendine Değerlendirme Soru Formu Sürüm D (SAQ D) ya da Ödeme Kartı Sektörü Veri Güvenliği Standardı kapsamında belirtilen uygun raporlama yöntemi aracılığıyla belgelenecektir.

8. Genel

8.1 Hizmet İstekleri

Bir "Hizmet İsteği", standart IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı desteğinin dışında kalan ve IBM'in Müşteri adına destek sağlayacağı ya da çalışma gerçekleştireceği bir Müşteri isteğidir. Aşağıda belirtilenler olası Hizmet İsteği örneklerinden bazılarıdır, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: (1) veri istekleri - veri güncellemeleri, veritabanı yapılandırması, veritabanı sorguları; (2) dosya işlemleri – dosyaların bulunması, taşınması, analiz edilmesi, sağlanması; (3) Bakım Zaman Aralıkları dışında Müşteri tarafından istenen yeniden başlatmalar – Uygulama ya da sunucu; (4) kullanıcı tarafından oluşturulan girdi sorunlarının çözülmesi, örneğin, bir kullanıcının istem dışı olarak Uygulamanın veri bütünlüğünü etkilediği ve yalnızca teknik müdahale ile çözülebilecek durumlar; (5) üçüncü kişi bağımlılıklarını ya da hizmet ortaklarını kapsayan bütünleşme noktası bakımı; (6) bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı destek sorunu ile ilgili olmayan bir güvenlik duvarı kuralının değiştirilmesi; (7) veritabanı doğrultusunda bir rapor oluşturulması; (8) veritabanı şeması değişiklikleri; (9) altyapı değişiklikleri gerektiren bütünleştirme noktası değişiklikleri, örneğin, güvenlik duvarları, iletiler, vs.; ve (10) küçük çaplı veri değişiklikleri.

Her Hizmet İsteği, 30 dakikalık birimler halinde ölçülür. Örneğin, 30 dakikalık ya da daha kısa süreli destek hizmetleri gerektiren Hizmet İstekleri, aylık tahsiste tek Hizmet İsteği olarak değerlendirilir. Bir saatlik destek hizmetleri gerektiren Hizmet İstekleri, aylık tahsiste iki adet Hizmet İsteği olarak değerlendirilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yüz (100) adet otuz (30) dakikalık Hizmet İsteği birimine bölünmüş olan elli (50) saatlik aylık tahsis dahildir. Kullanılmayan Hizmet İsteği birimleri sonraki aya devredilmez. Ek Hizmet İsteği Birimleri satın alınabilir.

8.2 Müşteri Referansı

Müşteri, IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, IBM'in deneyiminin bir göstergesi olarak Müşterinin şirket adını ve IBM tarafından Müşteriye sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının ve ilgili hizmetlerin genel niteliğini IBM'in diğer mevcut ya da potansiyel müşterilerine açıklamasını kabul eder.

8.3 Müşteri Verilerinin IBM Tarafından Kullanılması

IBM, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanmasına ilişkin anonim ve birleştirilmiş verileri derleyip analiz edebilir ve bu derleme ve analiz sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri hazırlayabilir (topluca, "Derlenmiş Veriler" olarak anılacaktır). IBM, Derlenmiş Verilere ilişkin tüm mülkiyet haklarını elinde tutar. IBM, yalnızca IBM ürünlerinin kalitesinin test edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, Müşterinin verilerini Test Ortamındaki bir Test sunucusuna kopyalayabilir.

8.4 Sona Erdirmenin Ardından Yerine Getirilmesi Gereken Yükümlülükler

Sözleşmede belirtilen sona erdirmenin sonrasında yerine getirilecek yükümlülükler ek olarak, Sözleşmenin ya da bu Hizmet Tanımının herhangi bir nedenle sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda:

- IBM, ek ücret talep etmeksizin ve Müşterinin sona ermeyi ya da sona erdirmeyi takip eden 30 gün içerisinde sunulan yazılı talebi doğrultusunda, Müşterinin güncel işlem verilerinin tam ve eksiksiz bir kopyasını, Uygulama içerisinde yerel olarak mevcut olan bir biçimlendirme ile Müşteriye sağlayacaktır ve anılan verilerin sağlanmasının ardından arşivlenmiş olan verileri silecektir.
- Müşterinin resmi bir sona erdirmenin planı gerektirmesi halinde, IBM'in Ortamların bir IBM dışı veri merkezine geçirilmesini desteklemesi sırasındaki tüm çabası ve bu sırada karşı karşıya kaldığı tüm giderler, taraflar arasında kabul edilen tarifeler ve koşullar uyarınca ayrı bir sözleşme kapsamında belirtilecektir.

9. Müşteri Tarafından Tazminat Ödenmesi

Müşteri, bu belgede belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin olarak, (i) anılan talebin yazılı olarak en kısa süre içinde Müşteriye bildirilmiş olması; (ii) anılan talebe ilişkin savunmanın ve uzlaşmanın denetiminin münhasır olarak Müşteriye ait olması; ve (iii) maliyeti ve giderleri münhasır olarak Müşteri tarafından karşılanmak üzere, Müşteri tarafından makul ölçüler dahilinde talep edilen tüm

bilgilerin ve desteğin IBM tarafından sağlanması kaydıyla, 1) bir Ortamda/Ortamlarda Müşteri ya da Müşterinin saptanmış üçüncü kişisi tarafından oluşturulmuş ya da diğer herhangi bir biçimde Müşteri ya da Müşterinin saptanmış üçüncü kişisi tarafından bir Ortama sağlanmış, yüklenmiş ya da aktarılmış herhangi bir içerik (varsa, IBM tarafından ya da adına sağlanmış olan içerik bu hükmeye dahil değildir); 2) Müşteri tarafından ya da Müşteri adına IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları içerisinde oluşturulan ya da Müşteri tarafından Ortama sağlanan, yüklenen ya da aktarılan veriler; veya 3) Sözleşmede belirtilmiş olduğu şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımına ilişkin kısıtlamaların Müşteri ya da Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Kullanıcıları tarafından ihlal edilmesi sonucunda ya da bunlarla bağlantılı olarak herhangi bir üçüncü kişi tarafından öne sürülecek talepler sonucunda IBM'i tazmin etmeyi, savunmayı ve bu iddialardan sorumlu tutmamayı kabul eder.

10. Üçüncü Kişi Hizmetleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Üçüncü Kişi Hizmetleri ile bütünleşmeler veya bu gibi hizmetlere bağlantılar içerebilir ya da bu gibi hizmetlere erişim için kullanılabilir. Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişim, MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE TİCARİLİK VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER VE KOŞULLAR DA DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERİLMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" esasıyla sağlanır.

Söz konusu Üçüncü Kişi Hizmetlerine erişmek veya bunları kullanmak için üçüncü kişilerle ayrı sözleşmeler imzalamaktan ve bu sözleşmelere uymaktan Müşteri sorumludur. IBM, bu Üçüncü Kişi Hizmetlerini, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamındaki bu olanağın kapsamında sağlamaz. IBM, Müşterinin anılan Üçüncü Kişi Hizmetlerini IBM'den ayrı bir işlem kapsamında satın alması hariç olmak üzere, bu tür herhangi bir ayrı sözleşmeye taraf değildir ve Müşteri, Sözleşmenin açık bir koşulu olarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla bağlantılı olarak kullanmak istediği ölçüde, bu tür ayrı sözleşmelerin koşullarına uymayı kabul eder. Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıyla bağlantılı ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı aracılığıyla erişilen İçeriğin anılan Üçüncü Kişi Hizmetine aktarılmasını kendisi, herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcısı ya da diğer herhangi bir son kullanıcı adına kabul etmesi durumunda, IBM'in anılan İçerik aktarımına olanak sağlamasına Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanıcısı ve son kullanıcı tarafından izin verilir, ancak anılan etkileşim münhasır olarak Müşteri ile Üçüncü Kişi Hizmetini sunan üçüncü kişi arasında olarak değerlendirilir.

11. Olanak Standartları

Bu bölümde, her Temel Aboneliğin belirli işlevsel ve teknik sınırlarını ve parametrelerini açıklayan olanak standartları ("Olanak Standartları" olarak anılacaktır) açıklanır. IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımı ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı üzerindeki herhangi bir uygulama ya da yapılandırma ile izin verilen Uzantılar, aşağıda belirtilen Olanak Standartları kapsamında açıklanan sınırlara ve parametrelere tabidir. Aşağıda belirtilen sınırları ve parametreleri aşacak ölçüde kullanım IBM'in yazılı onayını gerektirir ve ilgili uygulama veya özelleştirme hizmetlerine ek olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için ek ücretlerle sonuçlanabilir. Olanak Standartları, Temel Abonelikler arasında farklılık gösterir ve takip eden alt bölümlerde açıklanmıştır.

11.1 IBM Commerce Service Olanak Standartları

xC programlama standardı, IBM Commerce Service Bilgi Merkezinde tanımlanmıştır. xC programlama standardı, IBM Commerce Service için gelecekteki IBM Tarafından Başlatılan Büyütmeler uygulanırken Müşterinin Uzantılarında değişiklik yapma gereksiniminin ortadan kaldırılması amacıyla tasarlanmıştır. Müşteri, Uzantılarını xC programlama standardına uygun olarak uygulamayı kabul eder.

IBM Commerce Service tarafından desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısı, yıllık öge sayısının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami öge sayısını geçici ya da kalıcı olarak artırmaya gereksinim duyması halinde, "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability" parçası sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Burst Capability satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısını gösterir:

| Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi | Saat Başına Azami Sipariş Ögesi |
|--|---|
| 1 | 150 |
| 2 - 5 | 300 |
| 6 - 10 | 675 |
| 11 - 17 | 1.020 |
| 18 - 25 | 1.365 |
| 26 - 37 | 2.055 |
| 38 - 50 | 2.745 |
| 51 - 75 | 4.500 |
| 76 - 100 | 6.000 |
| 101 - 125 | 7.500 |
| 126 - 250 | 9.000 |
| 251 - 275 | 10.500 |
| 276 - 500 | 15.000 |
| 501 - 750 | 21.000 |
| 751 - 1,000 | 30.000 |
| 1001 - 1250 | 39.000 |
| 1251 - 2.500 | 75.000 |
| 2501 - 3750 | 120.000 |
| 3751 - 5.000 | 240.000 |
| 5001 ve üzeri | IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir |

Örneğin: 16 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 1.020 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. "IBM Commerce Service Additional Peak Hourly Lines Capability" aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmaya olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

| Öge | Olanak Standardı |
|---|---|
| Envanter Güncellemeleri | Envanter güncellemeleri, sürekli bir on beş dakikalık süre içerisinde toplam kataloğun en fazla %10'unun IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına aktarılması ile sonuçlanacak fark değişikliklerinden oluşmalıdır. |
| Alışveriş Sepeti Başına Ortalama Öge Sayısı | İşlem Belgesinde Belirtilmiştir |
| Katalog Boyutu | İşlem Belgesinde Belirtilmiştir |
| Kayıtlı Müşteriler | İşlem Belgesinde Belirtilmiştir |

11.2 IBM Order Management Service Olanak Standartları

Order Management Service tarafından desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısı, yıllık öge sayısının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami öge sayısını geçici ya da kalıcı olarak artırmaya gereksinim duyması halinde, "IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability" parçası sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, IBM Order Management Service Additional Peak Hourly Burst Capability satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısını gösterir:

| Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi | Saat Başına Azami Sipariş Ögesi |
|--|---|
| 1 | 500 |
| 2 - 5 | 2.500 |
| 6 - 10 | 5.000 |
| 11 - 17 | 6.000 |
| 18 - 25 | 9.000 |
| 26 - 37 | 10.000 |
| 38 - 50 | 18.000 |
| 51 - 75 | 20.000 |
| 76 - 100 | 24.000 |
| 101 - 125 | 30.000 |
| 126 - 250 | 40.000 |
| 251 - 275 | 50.000 |
| 276 - 500 | 60.000 |
| 501 - 750 | 70.000 |
| 751 - 1,000 | 80.000 |
| 1.001 - 1.250 | 120.000 |
| 1.251 - 2.500 | 155.000 |
| 2.501 - 3.750 | 260.000 |
| 3.751 - 5.000 | 360.000 |
| 5.001 - 7.500 | 500.000 |
| 7.501 - 10.000 | 800.000 |
| 10.001 ve üzeri | IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir |

Örneğin: 42 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 18.000 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. "Additional Peak Hourly Lines Capability" aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmaya olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için geçerli olan diğer olanak standartları ve hacimleri bu tabloda belirtilmiştir:

| Öge | Olanak Standardı |
|-----------------------------|---|
| Envanter Güncellemeleri | Envanter güncellemeleri, sürekli bir on beş dakikalık süre içerisinde toplam kataloğun en fazla %10'unun IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına aktarılması ile sonuçlanacak fark değişikliklerinden oluşmalıdır. |
| Sipariş Başına Ortalama Öge | İşlem Belgesinde Belirtilmiştir |
| Katalog Boyutu | İşlem Belgesinde Belirtilmiştir |

11.3 IBM Configure Price Quote Service Olanak Standartları

IBM Configure Price Quote Service Olanak Standartları, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

12. Tanımlar

Uygulama – orijinal ve tam ya da kısmi tüm kopyaları dahil olmak üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için temel işlevselliği sağlayan IBM yazılım ürünleridir: IBM tarafından sağlanan ve Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı aracılığıyla erişebileceği 1) makine tarafından okunabilir yönergeler ve veriler, 2) bileşenler, 3) görüntülü-sesli içerik (görüntüler, metin, kayıtlar veya resimler gibi), 4) ilgili lisanslı malzemeler ve 5) lisans kullanımı belgeleri veya anahtarları ile belgeler.

Olağanüstü Durum – Olağanüstü Durum Kurtarma Planında tanımlanmış olduğu şekilde, doğal ya da insanların neden olduğu, hayati önem taşıyan teknoloji altyapısının ve sistemlerin operasyonlarında kesintiye neden olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında karmaşık ya da geri dönüşü olmayan bir kesintiye neden olan bir olaydır.

Olağanüstü Durum Kurtarma Planı – bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi kararının alınması için gereksinim duyulan ayrıntılı kriterleri ve birincil tesisi etkileyen bir Olağanüstü Durum halinde olağanüstü durumdan kurtarma merkezinin etkinleştirilmesi için gerekli olan prosedürleri sağlar. Olağanüstü Durum Kurtarma Planı, yıllık olarak incelenir ve test edilir.

Ortam - ya da **Uygulama Ortamı**, Uygulamanın planlanan kullanım biçiminin desteklenmesi için gerekli olan altyapı dahil olmak üzere Uygulamanın devreye alınabilen bir eşgörünümünü ifade eder ve bağlamın gerektirdiği şekilde Bütünleştirme Ortamını, Test Ortamını, Üretim Öncesi Ortamı, Üretim Ortamını ya da Olağanüstü Durumdan Kurtarma Ortamını ifade eder.

Uzantılar – Müşterinin iş gereksinimlerinin desteklenmesi amacıyla Müşterinin iş süreci akışı uygulanarak, belirli veri gereksinimleri yönetilerek ve Müşteriye özgü markalaştırma sağlanarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının genişletilmesi için Müşteri ya da yetkili üçüncü kişisi tarafından sağlanan yazılım çıktıları ve yapılandırmasıdır. Buna Üçüncü Kişi Hizmetleriyle ya da veri kaynaklarıyla Bütünleştirmeler dahil olmak üzere Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını kullanımını özelleştirmek amacıyla oluşturulan yazılım kodu, veritabanı uzantıları, komut dosyaları veya dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Uzantılar, Müşterinin sorumluluğundadır.

Canlıya Geçiş – Üretim Ortamı Tesisinin Müşteri tarafından normal iş faaliyetleri ve/veya müşterilerine herhangi bir biçimde hizmet sunulması ve/veya gelir üretiminin desteklenmesi amacıyla kullanılması için etkinleştirilmesidir.

Bütünleştirme/Arabirim/Veri Süreci – Her biri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımından bir harici (IBM'e) sisteme ya da hizmete olan herhangi bir bağlantıyı ya da iletişim noktasını ifade eder. Bütünleştirmeler/Arabirimler/Veri Süreçleri, Müşterinin arka uç ERP sistemleri, çözüm ortağı sistemleri ya da veri yüklemeleri gibi veri süreçleri arasında olabilir. Bütünleştirmeler/Arabirimler/Veri Süreçleri, tipik olarak veri değişimi mekanizmaları için kullanılır ve izlenebilir.

Ödeme Kartı Sektörü (PCI) Hesap Verileri – önde gelen banka kartı, kredi kartı, ön ödemeli kart, e-cüzdan, ATM, POS kartları dahil olmak üzere bir ödeme kartında kayıtlı olan ya da bir ödeme kartı işlemiyle ilişkilendirilmiş olan ve Ödeme Kartı Sektörü Veri Güvenliği Standardında (PCI DSS) belirtilen güvenlik ve işlem yönergelerine tabi olan Kart Sahibi Verileri ve Hassas Hesap Verileri dahil olmak üzere kart sahibi hesap bilgileridir.

Performans Testleri – Müşteri tarafından belirlenen ve IBM tarafından boyutlandırılan trafik/işlem hacimlerinin desteklenmesi için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı yeteneğinin doğrulanması amacıyla kullanılır.

Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler – bir kişiyi tanımlayan ya da bir kişinin tanınmasını sağlayan herhangi bir bilgidir. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, kişilerin özel yaşamına (örneğin, kişinin ev adresi) ve aynı zamanda kişilerin profesyonel ya da iş yaşamına (örneğin, kişinin iş adresi) ilişkin bilgileri kapsar. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, aynı zamanda İnternet üzerinde mevcut olan bilgiler gibi bir kişiye ilişkin halka açık olarak mevcut olan bilgileri kapsar. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, kişilerin veri toplama formları aracılığıyla kendi sağlamış oldukları bilgileri, kişilere ilişkin olarak sistematik biçimde gözlemlenmiş bilgileri (örneğin, bir kişinin eğitim faaliyetinin tamamlanması ya da diğer davranışlar veya etkinlikler) ve veri denetleyicisi veya işleyicisi tarafından kişilere ilişkin olarak gözlem yoluyla elde edilen bilgileri (örneğin, bir kişinin belirli bir ürünü satın alma eğilimi ya da uzmanlığı) kapsar. Avusturya, Lihtenştayn ve İsviçre'de geçerli veri gizliliği gereksinimlerinin tüzel kişilere ilişkin bilgileri (şirket adı gibi) de Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler olarak kabul ettiği göz önünde bulundurulmalıdır. Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler, bazı ülkelerde Kişisel Veriler olarak anılır.

Kurtarma Noktası Hedefi – verilerin bir Olağanüstü Durum nedeniyle bir BT hizmetinde kullanılabilir olmadığı azami kabul edilebilir süredir.

Kurtarma Süresi Hedefi – iş sürekliliğinde oluşan bir kesinti ile bağlantılı kabul edilemez sonuçların önlenmesi için bir Olağanüstü Durum ilan edilmesinin ardından bir iş sürecinin yeniden işler duruma getirilmesi için hedeflenen süre ve hizmet seviyesidir.

Güvenlik Yaması – Uygulamayı etkileyen güvenlikle ilgili bir açığa yönelik bir düzeltmedir.

Hassas Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler – verilerin ele geçirilmesi halinde kişi açısından yüksek risk oluşturması nedeniyle diğer Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgi türlerine kıyasla daha katı işlem yönergeleri gerektiren Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgilerdir.

Hassas Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler aşağıdakileri kapsar:

- Vatandaşlık numaraları
- Ulusal ya da Sosyal Sigorta Numaraları
- Banka hesabı numaraları
- Pasaport bilgileri
- Sürücü belgesi ve kimlik bilgileri
- Öğrenci bilgileri
- Kredi ve banka kartı numaraları
- Sağlık hizmetleriyle ilgili bilgiler
- Sağlık sigortası bilgileri

Vatandaşlık ya da göçmenlik statüsü, tıbbi bilgileri, etnik, dinî, cinsel eğilim ya da yaşam tarzı bilgileri, annesinin kızlık soyadı, doğum tarihi ve hesap parolaları da bir kişinin kimliği ile birlikte kullanılması durumuna (doğrudan ya da dolaylı gözlem yoluyla elde edilmiş) Hassas Kişisel Olarak Tanınmaya Yol Açacak Bilgiler olarak kabul edilir.

SPII, aynı zamanda Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımının tabi olduğu yerel yasalar uyarınca hassas kişisel bilgiler olarak kabul edilen diğer herhangi bir veriyi de kapsamaktadır.

Üçüncü Kişi Hizmetleri – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı aracılığıyla erişilen üçüncü kişi veri hizmetleri, veritabanları, web hizmetleri, yazılımları ya da diğer üçüncü kişi içeriğidir.

Büyütme – temel Uygulamanın önceki sürümünün ya da yayın düzeyinin yerini alan ve tipik olarak yeni özellikler ve işlevler içeren yeni bir sürümü ya da yayın düzeyidir. Bir Büyütme, genellikle yukarıda tanımlanmış olduğu şekilde bir IBM Tarafından Başlatılan Yayın Düzeyi olarak kabul edilir.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Tanımı

IBM Commerce on Cloud, satış ve sipariş yönetimi uygulaması işlevselliği sunar. IBM, altyapıyı (ağ, depolama ve bilişim kaynakları) yönetir, uygulama için büyütme sağlar ve altyapı ile ilgili güvenlik ve gizlilik denetimlerini güncel tutar.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin özgün iş gereksinimlerini karşılamak için Uzantıları uygulamasına olanak sağlamak üzere tasarlanmıştır.

1.1 Temel Abonelikler

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için geçerli olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı abonelik seçenekleri (her biri "Temel Abonelik" olarak anılacaktır) aşağıda açıklanmıştır. İşlem Belgesi, satın alınmış olan Temel Aboneliği/Abonelikleri tanımlar. Bu belgede IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına yapılan atıflar, satın alınan Temel Abonelik/Abonelikler için geçerlidir.

1.1.1 IBM Commerce Service

IBM Commerce Service, işletmeden tüketiciye (B2C), işletmeler arası (B2B), kanal ortakları aracılığıyla dolaylı olarak veya tüm bu yöntemler eşzamanlı olarak kullanılarak dijital satışa olanak sağlayan bir e-ticaret IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıdır. Birincil özellikleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- Katalog Yönetimi Pazarlama ve Promosyon Türleri
- Sözleşme Yönetimi
- Gezinme ve Arama
- Fiyatlandırma Desteği
- Sistem Bütünleştirme Desteği
- Çok Sayıda Sanal Mağaza Oluşturma ve Yönetimi

1.1.2 IBM Order Management Service

IBM Order Management Service, dahili ve harici tedarik kaynaklarının Müşteri hizmetleri seviyelerini ve iş kurallarını karşılamasına olanak sağlayan, çok yönlü kanal sipariş yönetimi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımıdır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin tedarikçileri ile işbirliği aracılığıyla küresel ağlar genelindeki talebin, envanterin ve arzın tek bir görünümünü sunmak için çok sayıda kanal genelindeki siparişleri birleştirir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, veri ambarıyla, finansal, vergi, ödeme süreçleriyle ve diğer dahili ve harici süreçlerle bütünleşir.

IBM Order Management Service aşağıdakileri kapsar:

- Dağıtık Sipariş Yönetimi**
Tüm kanallardan alınan siparişleri birleştirir, yönetir ve izler. Akıllı kaynak temin motoru, kuruluşun tamamındaki sipariş yönetimini koordine eder. Sipariş yaşam çevriminin değiştirilmesi, iptal edilmesi, takibi ve izlenmesi için tek sipariş havuzu sağlar.
- Küresel Envanter Görünürlüğü**
Çok sayıda sistemden elde edilen envanter bilgilerini birleştirir, tüm arz ve talebin tek bir görünümünü oluşturur. Envanterin role özgü görünümünü sağlar.
- Tersine Lojistik**
Onarım yaşam çevriminin takip edilmesine olanak sağlamak için çok sayıda iade/onarım talebini orijinal satış siparişleriyle ilişkilendirir. İş kuralları doğrultusunda, envanteri uygun lokasyona kadar tersine takip eder.

1.1.3 IBM Configure Price Quote Service

IBM Configure Price Quote Service, aşağıdakilere olanak sağlayan bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımdır:

- a. Yapılandırıcı
Ürünlerin ve hizmetlerin birçok seçeneğe ve ögeye özgü iş kurallarına dayalı olarak özelleştirilmesi.
- b. Fiyatlandırma
Müşterinin geçerli pazar dilimi için ürün ve hizmet fiyatlandırmasının yönetilmesi ve güncellenmesi.
- c. Fiyat Teklifi Verme
Birden fazla teklifin oluşturulmasına, tekliflerin görüşülmesine ve kabul edilen teklifin siparişe dönüştürülmesine izin verilmesi.
- d. Katalog
Talep zincirinin tamamında katalog bilgilerinin sağlanması ve ürünlerin, hizmetlerin, paketlerin, parçaların ve donatıların satışının yönetilmesi.

1.2 IBM Tarafından Başlatılan Güncellemelerin Devreye Alınması

IBM; büyütmelerin, yamaların ve Güvenlik Yamalarının (topluca "IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler" olarak anılacaktır) uygulanması dahil olmak üzere, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının gerekli bakım ve güncelleme işlemlerini gerçekleştirecektir. IBM Tarafından Başlatılan Güncellemelerin uygulanması, Müşterinin aylık Hizmet İsteği tahsisi kapsamında değerlendirilmez.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler, muhtelif zamanlarda işlevlerin, kullanıcı çıkışlarının ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sağlamış olduğu Uygulama Programlama Arabirimlerinin yerini alabilir ya da bunları kullanımdan kaldırabilir. IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi takip eden 180 gün boyunca, kullanımdan kaldırılan işlevleri, kullanıcı çıkışlarını ve Uygulama Programlama Arabirimlerini desteklemeye devam edecektir. IBM, saptanmış çözüm alternatiflerini ve IBM'in güncellenmiş programlama standartlarını Müşteriye sağlayacaktır. Müşteri, 180 günlük sürenin sona ermesinden önce kullanımdan kaldırılmış olan işlevlerin, kullanıcı çıkışlarının ve Uygulama Programlama Arabirimlerinin kullanımına son vermeyi, Uzantılar içerisindeki tüm atıfları kaldırmayı ve IBM'in güncellenen programlama standardına uymayı kabul eder.

IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi Üretim Ortamında uygulayacağını 90 gün öncesinden Müşteriye bildirecektir ve Güvenlik Yamasını Üretim Ortamında uygulayacağını 30 gün öncesinden Müşteriye bildirecektir. Ancak IBM, Üretim Ortamının uygulama ve altyapı katmanında bulunan önemli güvenlik açıklarını ve riskleri gidermek için gerekli gördüğü Güvenlik Yamalarını önceden bildirimde bulunmadan ya da Müşteriye test süresi sağlamadan uygulayabilir.

IBM, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi, Üretim Öncesi ve Üretim Ortamlarında devreye almadan önce hem Bütünleştirme hem de Test Ortamlarında test edilmesi için Müşteriye 60 günlük bir test süresi sağlayacaktır. IBM, Güvenlik Yamasını Üretim Öncesi ve Üretim Ortamlarında devreye almadan önce hem Bütünleştirme hem de Test Ortamlarında test edilmesi için Müşteriye 30 günlük bir test süresi (topluca, geçerli "Kalite Güvence Testi Süresi" olarak anılacaktır) sağlayacaktır.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin Müşteri tarafından Kalite Güvence Testi Süresi içerisinde tamamlanmasının ardından, saptanan herhangi bir sorun Müşteri tarafından IBM'e bildirilecektir veya Müşterinin onayını takip eden 30 gün içerisinde IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin, Üretim Öncesi ve Üretim Ortamlarında devreye alınabileceği Müşteri tarafından derhal IBM'e bildirilecektir.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin bir Uzantıda saptanan sorun nedeniyle Kalite Güvence Testi Süresinin sona ermesinin ardından Üretim Ortamında uygulanmaması durumunda:

- a. Müşteriye sorunu gidermek ve IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin devreye alınmasına izin vermek için 15 gün süre tanınacaktır;
- b. Sözleşmede sağlanan herhangi bir garanti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için geçerli olmayacaktır;
- c. IBM, güncellenmemiş IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının desteklenmesi sırasında karşı karşıya kaldığı ek maliyetleri Müşteriye fatura edebilir; ve
- d. IBM, kendi takdirinde olmak üzere, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin, Üretim Ortamında devreye alınmaması durumunda Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişiminin askıya alınacağını 30 gün öncesinden Müşteriye bildirebilir. Yukarıda belirtilenlere etki etmeksizin,

Müşterinin çözülmeleyen karmaşık bir sorun nedeniyle onaydan imtina etmesi sonucunda IBM'in IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeyi devreye alamaması durumunda IBM, kendi takdirinde olmak üzere, karşılıklı olarak kabul edilebilir olan bir düzeltme ve devreye alma planı belirlenmesi için Müşteriyle birlikte çalışabilir.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Ortamında devreye alınmaması sonucunda yüksek önem düzeyine sahip bir güvenlik açığının mevcut olduğunun ya da olabileceğinin IBM tarafından saptanması durumunda, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişimi IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin devreye alınmasına kadar IBM tarafından derhal askıya alınabilir.

Müşteri, bir Uzantı Sorunu nedeniyle IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin, Üretim Ortamında devreye alınmadığı ya da Müşterinin değişikliği onaylamamasının IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin Uzantılar üzerindeki etkisinden kaynaklanmadığı durumlarda, Kalite Güvence Testi Süresinin ardından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımı ile bağlantılı olarak ortaya çıkacak herhangi bir üçüncü kişi iddiasına karşı, anılan iddianın IBM Tarafından Başlatılan Güncellenmenin uygulanmış olması durumunda önlenebilecek olması ölçüsünde, IBM'i tazmin etmeyi, savunmayı ve bu iddialardan sorumlu tutmamayı kabul eder.

1.3 Uzantılar

Uzantılar, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Uygulaması için yazılım uzantıları oluşturarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını iş gereksinimlerini karşılayacak biçimde yapılandırmasına olanak sağlar. Uzantılar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımı sırasında sağlanan içeriktir ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası değildir. Müşteri, tüm Uzantıların geliştirilmesinden, yönetilmesinden, bakımından ve desteklenmesinden sorumludur. Müşteri, Uzantıların oluşturulması için IBM ile veya IBM tarafından özel olarak yazma yetkisi verilmiş bir üçüncü kişi yüklenici ile ayrı bir sözleşme imzalayabilir.

a. Müşteri tarafından oluşturulan Uzantılar aşağıdaki ek kayıt ve koşullara tabidir:

- (1) Müşteri, Uzantıların geliştirilmesi ve sağlanması ile bağlantılı olarak Olanak Standartlarına uymayı kabul eder.
- (2) IBM, Uzantıların tasarım belgelerini, test planlarını, test sonuçlarını ve nesne kodunu Sözleşmenin koşullarına uygunluk açısından inceleme ve onaylama ya da reddetme hakkına sahip olacaktır.
- (3) IBM, Müşterinin IBM tarafından belirlenen performans testlerini gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Müşteri, IBM tarafından incelenecek tasarım belgelerini, test planları ile sonuçlarını ve nesne kodunu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının canlıya geçişinden makul bir süre önce sağlayacaktır ve IBM tarafından belirlenen sorunların çözülmesi için IBM ile işbirliği yapacaktır.
- (4) Müşteri, virüsler, Truva atları, hizmet engelleme dahil olmak üzere kötü niyetli yazılımların ve diğer kesintiye neden olan ve gizli teknolojilerin Uzantılara dahil edilmesini önlemek için bir programı devreye almayı ve güncel tutmayı kabul eder.
- (5) IBM, güvenlik açıkları ve/veya kötü niyetli yazılımlar için Uzantıları izleyebilir ve tarayabilir. IBM, Uzantıları herhangi bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ortamından kaldırabilir ya da güvenlik açığı veya kötü niyetli yazılım sorunu çözülünceye kadar IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını askıya alabilir.
- (6) Uzantılar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımından bağımsız olarak işleyen herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününü içermeyecektir ya da eklemeyecektir ve bu gibi herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününün eklenmesi yasaktır.
- (7) Müşteri, abonelik süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı ve Uzantılar ile çalışmak için yeterli bilgi birikimine ve beceri düzeyine sahip personeli eğitmekten ve elinde tutmaktan sorumludur. Gerekli olan herhangi bir eğitimin ya da eğitim desteğinin maliyeti Müşteri tarafından karşılanacaktır. IBM, Müşterinin gerekli görevleri makul destek ile yerine getiremeyeceğini belirlemesi durumunda, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, Müşterinin IBM profesyonel hizmetler personeli ile uygulamalı bilgi aktarımı etkinlikleri gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Anılan bilgi aktarımı etkinliklerinin maliyeti, IBM ile bağlı kuruluşları arasında olmadığı sürece Müşteri tarafından karşılanacaktır. IBM, Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda, anılan eğitimi ek ücret karşılığında Müşteriye sağlayacaktır.

- (8) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında barındırılmak üzere IBM'e sağlanan Uzantılara ilişkin ve Uzantıların içerdiği tüm hak, mülkiyet ve menfaat ya da lisans Müşteriye ya da Müşterinin lisans verenlerine ait olmaya devam edecektir. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında barındırılması amacıyla Müşteri Uzantılarının IBM'e sağlanması için gerekli olan tüm haklara sahip olduğunu ve Müşteri Uzantılarının ya da IBM tarafından IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı aracılığıyla barındırmanın herhangi bir üçüncü kişi patentini ya da telif hakkını ihlal etmediğini IBM'e beyan ve taahhüt eder.
- (9) Müşteri, IBM'in ve alt yüklenicilerinin Uzantıları barındırması ve diğer herhangi bir biçimde yükümlülüklerini yerine getirmesi için gerekli olan tüm hakları ve lisansları dünya çapında geçerli, telif hakkı ücretinden muaf, ücreti tam olarak ödenmiş, geri alınabilir ve alt lisansı verilebilir biçimde IBM'e verir ve tüm Uzantılar için Gerekli İzinleri en kısa süre içinde almayı ve yürürlükte tutmayı kabul eder. Müşteri, talep edilmesi durumunda anılan haklarını, lisansların ya da Gerekli İzinlerin kanıtlarını IBM'e sağlayacaktır. IBM, Müşterinin anılan hakları, lisansları veya Gerekli İzinleri en kısa süre içinde alma ve sağlama yükümlülüğünü yerine getirmemesinden etkilendiği ölçüde yükümlülüklerinden muaf hale gelecektir. Bu paragrafta, "Gerekli İzinler" ifadesi anılan Uzantıların sağlayıcılarının, lisans verenlerinin ya da sahiplerinin mülkiyet ya da fikri mülkiyet hakları ihlal edilmeksizin Uzantıların türevlerinin oluşturulması da dahil olmak üzere, münhasır olarak bu Hizmet Tanımı kapsamındaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için gerekli olduğu ölçüde Uzantılara elektronik olarak ve diğer biçimlerde erişilmesi, bunların kullanılması ve/veya değiştirilmesi için gerekli olan hak veya lisansın IBM'e ve alt yüklenicilerine verilmesi için gerekli olan tüm izinleri, lisansları veya onayları ifade eder.
- (10) Müşteri, Uzantılar aracılığıyla eklediği kodun, verilerin ve diğer nesnelerin güvenlik riskini artırmamasını veya IBM tarafından bu Hizmet Tanımında yapılan bir değişiklik ya da bir ekleme yoluyla açıkça kabul edilmedikçe ek sertifikasyon gereksinimleri oluşturulmasını sağlayacaktır. Müşteri, yukarıda belirtilen hükümlerden herhangi birini sınırlamaksızın aşağıdakileri yerine getirecektir: (a) herhangi bir güvenlik açığı saptamak için tüm Uzantılar üzerinde web uygulaması ve statik kod güvenlik açığı taramaları gerçekleştirecektir; (b) bir güvenlik açığı taramasında saptanan ve Uzantıların içerdiği ya da Uzantılarla bağlantılı olarak sağlanmış olan herhangi bir güvenlik açığının varlığını IBM'e yazılı olarak bildirecektir.
- b. Müşteri, Uzantıların Bütünleştirme ve Test Ortamlarında devreye alınmasından ve tüm testlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.
- c. Müşteri, canlıya geçişten önce Uzantıları Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durumdan Kurtarma Ortamlarında devreye alacaktır.
- d. IBM, Müşterinin canlıya geçişinin ardından, bir Hizmet İsteği aracılığıyla Uzantıları Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarında devreye alacaktır.
- e. Uzantıların oluşturulması ya da diğer tümleşik bileşenlerin etkinleştirilmesi gibi IBM tarafından Uzantıların desteklenmesi amacıyla gerçekleştirilecek ek Bütünleştirme, Test, Üretim Öncesi ya da Üretim Ortamı devreye alma işlemleri, IBM ile Müşteri arasında imzalanacak ayrı bir hizmet bildiriminde tanımlanabilir ve anılan hizmet bildiriminde belirtilecek koşullar ve ücretler uyarınca fatura edilecek ayrı ücretlere tabi olacaktır.

1.4 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Ortamları

Temel IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, IBM'in desteklediği ve gerekli ağ, donanım ve sistem büyütmelerini sağladığı yazılımın çalıştırılması için gerekli işlevsel altyapıyı sunar. IBM, Temel Abonelik kapsamında, aşağıdaki ortamların her birinden bir adet sağlar. Ek ortamlar ya da bağımsız ortamlar, talep üzerine ve ek ücret karşılığında sağlanır.

- **Bütünleştirme Ortamı**

Yalnızca Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere yeni IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bütünleştirilmesi ve işlevsel testlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılacak işlevsel açıdan eşdeğer olan tek bir üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamında devreye alınmaya hazır olan bir derleme (build) elde edilmesi için Bütünleştirme Ortamında günde birkaç defa devreye alma gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.

- **Test Ortamı (Kalite Güvence Ortamı olarak da bilinir)**

Yalnızca Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere yeni IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin kalite güvence, performans ve nihai test işlemlerinin gerçekleştirilmesi için

kullanılacak işlevsel açıdan eşdeğer olan tek bir üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamı, yalnızca Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durumdan Kurtarma Ortamlarında nihai olarak devreye almaya hazırlık niteliğinde devreye alınan tutarlı kod akışlarını içerir.

- **Üretim Öncesi Ortam**

Nihai Uygulamanın yapılandırılmalarının herhangi bir Uzantıyla birlikte devreye alınması ve Müşteri kabul testine tabi tutulması için üretim ortamının sınırlı bir kopyasını sağlar. Bu Ortam, tüm zamanlarda üretim açısından operasyonel ve uyumluluk standartlarında tutulur, ancak Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında değildir. Bu, Müşteri tarafından gerçekleştirilecek kullanıcı kabul testleri ve Üretim ortamında canlıya geçişten önce gerçekleştirilecek nihai performans değerlendirmesi/testleri için birincil konumdur.

- **Üretim Ortamı**

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yaşam çevrimi yönetiminde tüm "Çalıştırma" yazılımları için nihai varış noktasıdır. Bu sisteme erişim, yalnızca IBM personeliyle ve yetkili kullanıcılarla sınırlıdır. Üretim Ortamı, bir kuruluşun son kullanıcılarının ve Müşterilerinin iş süreçlerini ve işlemlerini yürütmek için operasyonel bazda eriştiği ve kullandığı Uygulamadan, sistemlerden ve bunları destekleyen sistem altyapısından oluşur.

- **Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı**

Abonelik birimlerini barındırma kapasitesine sahip olan, Üretim Ortamıyla eşitlenen ve Üretim Öncesi altyapıda pasif durumda tutulan bir sınırlı üretim ortamı kopyası sağlar. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı, kaçınılmaz bir durum sonucunda üretim veri merkezinin kurtarılamaz hale gelmesi ve IBM tarafından bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi olasılığına karşı sürekli olarak hazır durumda tutulur. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı etkinleştirildiğinde, Üretim Öncesi Ortamı kullanılamaz.

1.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Bütünleştirmesi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, eski ve destekleyici hizmetlerle bütünleştirme için çeşitli yöntemleri destekler. Aşağıda belirtilen yetenekler, sanal ya da fiziksel devrelerin kullanımını dahil ya da hariç olmak üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında sağlanır.

- Uygulama Programlama Arabirimi (API)

Yazılımların ve uygulamaların oluşturulması için bir dizi yordam, iletişim kuralı ve araçtır.

- İleti Kuyruğu (MQ)

Süreçler arası iletişim (IPC) ya da aynı süreç içindeki iş parçacıkları arasında iletişim sağlar. Bu özellik, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, dışa dönük Java Messaging Service (JMS) bağlantıları aracılığıyla İleti Kuyruğu ağları ya da noktadan noktaya iletişim için bir uç noktası haline gelmesine izin verir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olmayan iki (2) ya da daha fazla uç noktası arasında bir içe dönük bağlantı noktası ya da yönlendirme sağlamaz.

- Güvenli Dosya Aktarma Protokolü (SFTP) veya SSH Dosya Aktarma Protokolü

Güvenli ve güvenilir veri akışı üzerinden dosya erişimi, dosya aktarımı ve dosya yönetimi sağlayan bir ağ protokolüdür. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Uzantılar tarafından kullanılacak gelen dosya aktarımları için bir SFTP sunucusu sağlar. Verilerin ve raporların IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından dışa aktarılması, Uygulamada ya da Uzantılarda yerleşik hale getirilen bir java tabanlı SFTP istemcisi kullanılarak gerçekleştirilebilir. SFTP aktarımları, verilerin atıl durumdayken korunması için dosya düzeyinde şifreleme gerektirir.

1.6 İzleme

IBM, fiziksel donanımın sağlık durumundan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının performansına kadar IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının değerlendirilmesi amacıyla tasarlanan aşağıdaki izleme işlevlerini sağlar:

- Bulut Altyapısı İzleme

Bulut altyapısı platformunun sağlığını ve durumunu izler.

- Uygulama İzleme

Uygulamanın sağlığını ve durumunu izler.

- Sentetik İzleme
Uygulamayla bağlantılı olarak çalışan Uzantıların sağlığının ve durumunun izlenmesi için "kullanıcı tıklatmalarının benzetimi".
- a. Üretim Ortamı İzleme
 - (1) IBM, platform izleme araçlarına arızanın ve etkinin önem derecesi doğrultusunda yanıt verecektir. IBM, Uygulamanın kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 1 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önem derecesini belirlemeye başlayacaktır.
 - (2) IBM, Müşteri tarafından geliştirilen sentetik kullanım senaryoları için izleme sağlayacaktır ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları üzerindeki etkiyi esas alarak uygun destek vakasını izleyecek ve açacak ve sorunun önem derecesini belirlemeye başlayacaktır. Sentetik izleme, "kullanıcı tıklatmalarının benzetiminin" izlenmesi ile sınırlıdır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanılabilirliğini kullanıcının bakış açısından değerlendirmek için Müşterinin sentetik izlemesini izler. Bu işlem, belirli bir kullanıcı deneyiminin tıklatma yollarının benzetimini kapsayan otomatikleştirilmiş bir yöntemle gerçekleştirilir.
- b. Üretim Dışı Ortam İzleme
 - (1) IBM, saptanan Test veya Üretim Öncesi Ortam Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 2 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önem derecesini belirleyecektir. Sorunun Müşterinin sorumluluğundaki bir alanda bulunması durumunda, IBM durumu Müşteriye bildirecek ve vakayı takip etmeye devam edecektir.
 - (2) IBM, saptanan Bütünleştirme Ortamı Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 3 destek vakası olarak kabul edecek ve bilinen son çalışan yedeği geri yükleyerek ya da yeniden kurulum gerçekleştirerek sorunu giderecektir.

1.7 Yedekleme

IBM, Üretim, Üretim Öncesi ve Olağanüstü Durumdan Kurtarma verilerini en az günde bir defa, bir yerel disk deposuna yedekleyecektir. Veriler, temel altyapı yapılandırmasını, ürün yapılandırmasını, Uzantıları ve çöken bir sistemin kurtarılması için gerekli olan dosyaları kapsar. Yerel yedekler, her gece bir uzak depolama lokasyonuna taşınacaktır ve yedi gün boyunca saklanacaktır. Yedekler, Olağanüstü Durum Kurtarma Planını tamamlar.

1.8 Olağanüstü Durum Kurtarma

IBM, Müşterinin Üretim Ortamı için bir Tier 3 olağanüstü durum kurtarma tesisine Müşteri kurtarma yetenekleri sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını 48 (kırk sekiz) saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve 24 (yirmi dört) saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle geri yüklemek için ticari açıdan makul çaba göstererek Olağanüstü Durum Kurtarmayı gerçekleştirecektir. IBM tarafından bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi halinde, kurtarma süresi ve kurtarma noktası hedefleri açısından kaydedilen ilerleme dahil olmak üzere kurtarma sürecinin durumuna ilişkin olarak Müşteriyle saat bazında iletişim kurulacaktır. Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamı etkinleştirildiğinde, Üretim Öncesi Ortamı kullanılamaz.

1.9 Veri Depolaması Tahsisi

Müşteriye tahsis edilen veri depolaması, Üretim Ortamı için geçerlidir ve İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde Müşterinin yararlanma hakkına sahip olduğu son iki (2) yıla ilişkin Sipariş Öğelerini saklamak için boyutlandırılmış depolamayı kapsar. Sistem depolama olayları doğrultusunda bu sınırlamaların aşılması durumunda, ek depolama tahsisi ücretlerinden Müşteri sorumlu olacaktır.

1.10 Paylaşılan Altyapı Posta Hizmeti (Yalnızca Giden)

Paylaşılan giden posta iletimi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kapsamında sağlanır. Müşteriler, uygulamayı bu paylaşılan kaynakları iş açısından kritik önem taşımayan e-postalar, bildirimler, sistem düzeyindeki durum e-postaları ve/veya e-posta uyarıları için kullanacak biçimde yapılandırabilirler. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, işlemsel e-postalar için ücretsiz olarak kullanılabilir, ancak IBM, iletimi, toplu e-posta kampanyaları için destek sağlanmasını ya da üçüncü kişi e-posta sistemlerinden kaynaklanan istenmeyen posta gibi e-posta sorunlarının giderilmesini taahhüt etmez. Müşteri, garantili e-posta iletimi, iyileştirilmiş iletim seçenekleri ve işlemsel e-postalar ile pazarlama kampanyaları (toplu e-postalar) desteği için ayrı bir e-posta hizmeti (örneğin: IBM Marketing Cloud) ile sözleşme imzalayabilir. Üçüncü kişi posta hizmeti ile bütünleşmeler, anılan hizmetin Uzantılar aracılığıyla gerçekleştirilmesini gerektirir ve sağlayıcı ile ayrı bir sözleşme imzalanmasını gerektirecektir.

2. Kurulum ve Üretime Hazır Olma Durumu

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını Üretime Hazır hale getirmek için altı aya kadar kurulum etkinlikleri sağlayacaktır. Kurulum etkinlikleri aşağıdakilerden oluşur:

- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ortamlarının tahsis edilmesi;
- Uygulamanın en son sürümünün, geçerli tüm yamalarla birlikte Uygulama Ortamlarında kurulması;
- Ağ bağlantısının ve Müşterinin arka uç sistemleriyle bağlantıların kurulması; ve
- Müşterinin Uzantılarının Müşteri tarafından ilk kez devreye alınmasının tamamlanmasına olanak sağlanması için Üretim Ortamının hazırlanması.

Kurulum etkinliklerinin IBM'in denetimi dışındaki nedenlerle altı aydan uzun sürmesi halinde, her ay için Müşteriye bir İsteğe Bağlı Kurulum ücreti fatura edilecektir. Kurulum etkinlikleri, uygulama hizmetlerini (Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından desteklenen e-ticaret çözümünün özelleştirilmesi, yapılandırılması ve uygulanması ya da diğer herhangi bir şekilde hacimsel gereksinimler, görünüm ve diğer gereksinimleri ile arabirim gereksinimleri ve Uzantıların oluşturulması dahil olmak üzere Müşterinin belirli iş veya teknik gereksinimlerinin karşılanması) kapsamayacaktır. Bu hizmetler ayrı bir hizmet sözleşmesi kapsamında yerine getirilecektir.

"Üretime Hazır Olma Durumu", aşağıdaki kriterler yerine getirildiğinde gerçekleşir: (1) Kurulum etkinliklerinin tamamlanması; (2) Müşterinin, Üretim Ortamında ilk Uzantı devreye alımını tamamlaması.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin abonelik ücretleri, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Üretime Hazır Olma Durumu tamamlandığında başlar.

3. İsteğe Bağlı / Ek Özellikler

3.1 İsteğe Bağlı Ortamlar

Aşağıda belirtilen isteğe bağlı ortamlar, temel IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının tamamlanması amacıyla ya da bağımsız bir ortam olarak kullanılabilir.

- Bütünleştirme Ortamı Seçeneği
Ayrı kod akışlarının yönetilmesi ya da test için kullanılacak bir Bütünleştirme Ortamı sağlar. Bütünleştirme Ortamı seçeneği, bir Hizmet İsteği tahsisini kapsamaz. Aşağıdaki seçenekler bulunur:
 - IBM Commerce Service Integration Environment Option
 - IBM Order Management Service Integration Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Integration Environment Option
- Test Ortamı
Ayrı kod akışlarının yönetilmesi ya da test için kullanılacak bir Test Ortamı sağlar. Test Ortamı seçeneği, bir Hizmet İsteği tahsisini kapsamaz. Aşağıdaki seçenekler bulunur:
 - IBM Commerce Service QA Environment Option
 - IBM Order Management Service QA Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service QA Environment Option
- Pilot Ortam
Bir müşteri alt kümesi için, 12 aya kadar üretim standartlarında tutulan bir Üretim Ortamı sağlar. Bu seçenek, üretim standartlarında çalışır ve canlı müşterilerle test etme olanağı sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi ve olağanüstü durum kurtarma hariçtir. Pilot Ortam seçeneği, yirmi (20) adet otuz (30) dakikalık Hizmet İsteği biriminden oluşan bir Hizmet İsteği tahsisi içerir. Aşağıdaki seçenekler bulunur:
 - IBM Commerce Service Pilot Environment Option
 - IBM Order Management Service Pilot Environment Option
 - IBM Configure Price Quote Service Pilot Environment Option

3.2 Ağ Bütünleştirme Seçenekleri

Aşağıdakiler, Müşteri ağları ile bütünleştirme için desteklenen, ancak zorunlu olmayan seçeneklerdir.

- İnternet Üzerinde Bağlantı Beyaz Listesi Oluşturma

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bölümlerine erişimi, belirli genel İnternet adresleri ile sınırlar. Erişimi sınırlama olanağı, erişimi Müşterinin saptanmış lokasyonları ile sınırlama esnekliğini sunar. Beyaz liste oluşturma, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir.

b. İnternet Üzerinden Sanal Özel Ağ (VPN)

Bir özel ağı bir genel ağ çapında genişletir. Bir Sanal Özel Ağ (VPN), özel olarak ayrılmış bağlantılar, sanal tünel oluşturma iletişim kuralları ya da trafik şifreleme kullanılarak bir noktadan noktaya sanal bağlantı kurularak oluşturulur. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, yalnızca bir İnternet üzerinden bütünleştirme bağlantısı şifrelenmemişse ya da gereken şekilde güvenliği sağlanmamışsa bir Sanal Özel Ağ gerektirir. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir. Sanal Özel Ağ, Temel Aboneliğe dahil değildir ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için satın alınabilen bir isteğe bağlı eklentidir. Sanal Özel Ağ, isteğe bağlı bir parça olan IBM Commerce on Cloud Add-on VPN aracılığıyla sağlanır.

c. Doğrudan SoftLayer Bağlantısı

Çoklu İletişim Kuralı Etiket Anahtarlama (MPLS) ya da Şehir İçi Alan Ağı (MAN), vs. dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşteri tarafından sağlanan bir taşıyıcı hizmeti aracılığıyla Müşterinin uzak lokasyonundan bir SoftLayer Bulunma Noktasına Tek Kipli Fiber (SMF) bağlantı kullanır. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir ve bunlar SoftLayer ağı içindeki farklı lokasyonlarda sonlandırılabilir. Doğrudan Bağlantı, Temel Aboneliğe dahil değildir ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için satın alınabilen bir isteğe bağlı eklentidir.

d. Content Delivery Network (CDN)

İş gereksinimlerine bağlı olarak, son kullanıcı performansının artırılması için gerekli olabilir. Son kullanıcı, e-ticaret müşterileri ya da işin doğası gereği belirli bir bölgeye ya da farklı bölgelere dağılmış olabilecek müşteri hizmetleri temsilcileri olabilir. CDN, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahil değildir. Müşterinin performans gereksinimlerinin karşılanması için gerekli olan bir üçüncü kişi İçerik İletim Ağı'nın değerlendirilmesinden, tahsis edilmesinden ve satın alınmasından Müşteri sorumludur.

3.3 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eklentileri

a. Temel Aboneliklerin her biri için aşağıdaki eklentiler bulunur:

(1) IBM Call Center for Commerce on Cloud

IBM Commerce içerisinde ya da IBM Order Management Services içerisinde müşteri hizmetleri temsilcisinin görünürlüğü, satış ve sipariş süreçlerinin yürütülmesi.

(2) IBM Commerce on Cloud Disaster Recovery Upgrade

Dört saatlik kurtarma süresi ve iki saatlik kurtarma noktası hedefleri için geliştirilmiş iş sürekliliği sağlar.

(3) IBM Commerce on Cloud Add-on Storage

(4) IBM Commerce on Cloud Add-on VPN

(5) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1GB

MPLS, MAN ya da benzeri bir özel devre kullanarak 1 Gigabitlik fiziksel devre aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını bir uzak veri merkezine bağlar.

(6) IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10GB

MPLS, MAN ya da benzeri bir özel devre kullanarak 10 Gigabitlik fiziksel devre aracılığıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını bir uzak veri merkezine bağlar.

(7) IBM Commerce on Cloud Extra Time Zone Support

İkinci ya da üçüncü ek zaman diliminde önem derecesi 1 haricindeki vakalar için destek verilmesini sağlar.

b. Aşağıdaki eklenti, yalnızca IBM Commerce Service Temel Aboneliği için sağlanır:

(1) IBM Configurator Add-on for IBM Commerce Service

Müşterinin çok sayıda seçenek ve öğeye özgü iş kuralları doğrultusunda web mağazasındaki karmaşık ürünleri ve hizmetleri özelleştirmesine olanak sağlar.

c. Aşağıdaki eklentiler yalnızca IBM Order Management Service Temel Aboneliği için sağlanır:

- (1) IBM Order Management Supply Collaboration
Doğrudan perakendecilere sevkiyat ya da tamamlama için tedarikçilere gönderilecek satın alma siparişlerini otomatik olarak oluşturur, satın alma siparişi yaşam çevrimini yönetir ve ilişkilendirilen satın alma siparişlerinden sipariş durumunun otomatik olarak güncellenmesi dahil olmak üzere istisnaları takip eder.
- (2) IBM Order Management Delivery and Service Scheduling
Sipariş işlemi sırasında teslimat zamanlamasını, kurulumu ve diğer ek hizmetleri sağlar. Tümlükleşik envanter kontrolü, teslimat ve hizmet yürütme işlevleri ile kurallara dayalı taahhüt verme, sağlayıcı seçimi ve personel tahsisi kullanır.
- (3) IBM Order Management Pricing
Ortak bir kanal çapında fiyatlandırma hizmeti olarak yapılandırılmış siparişleri esas alan, kurallara dayalı fiyatlandırma sağlar.
- (4) IBM Order Management Quoting
Fiyat tekliflerin oluşturulmasına ve müzakere edilmesine, onay sürecinin otomatikleştirilmesine ve fiyat kurallarının uygulanmasına olanak sağlar.
- (5) IBM Order Management Configurator
Müşterilerin, satış temsilcilerinin ve kanal ortaklarının karmaşık ürünleri ve hizmetleri çok sayıda seçenek ve ögeye özgü iş kuralları doğrultusunda özelleştirmesine olanak sağlar.
- (6) IBM Order Management Store
Fiziksel mağaza envanterinin küresel görünümünün mağaza çalışanları tarafından yönetilmesine olanak sağlar:
 - (a) Gerçek zamanlı envanter denetimleri ve sipariş verme
 - (b) Alternatif sipariş yönetimi seçenekleri
 - (i) Mağazadan teslim alma
 - (ii) Mağazadan sevk etme
 - (iii) Dağıtım merkezinden doğrudan sevkiyat
 - (c) Özel siparişler
- (7) IBM Order Management Store Inventory Management
Mağaza Kullanıcılarının gelişmiş envanter lokasyonu bilgilerini (envanterin mağaza içindeki konumu) ve mağazada tek gezinme ile çok sayıda siparişin eşzamanlı olarak toplanması gibi gelişmiş özellikleri kullanmasına olanak sağlar.

3.4 Kullanım Başına Ödeme Esasında Sağlanan Hizmetler

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında desteklenen saat başına azami Sipariş Ögesi sayısının yetki verilen azami Sipariş Ögesi sayısını aştığı takvim aylarını karşılamak için, artırma yeteneklerini aşağıdaki Olanak Standartları bölümünde belirtilen standarda kıyasla yükseltebilir. Artırma yeteneği, saatte 1000 Sipariş Ögesinin katları şeklinde artırılabilir ve "kullanım başına ödeme" esasına göre fatura edilecektir. Müşterinin artırılmış işlem kapasitesi talep etmiş olduğu aylar sırasında ve yalnızca yeteneğin Müşterinin kullanımı için mevcut olmaya devam ettiği süre boyunca bu yetenek için Müşteriye fatura düzenlenecektir. Bu hizmet, beklenen artışın gerçekleşeceği aydan/aylardan en az 60 gün önce sipariş edilecektir. Artırma yeteneği aşağıda belirtilen olanaklar için geçerlidir:

- IBM Commerce Additional Peak Hourly Burst Capability (Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği)
- IBM Order Management Additional Peak Hourly Burst Capability (Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği)

3.5 İsteğe Bağlı Kurulum Hizmetleri ve Kurulum Hizmetleri

- a. İsteğe Bağlı Kurulum hizmetleri, Üretime Hazır Olma Durumunun en fazla altı ay içerisinde tamamlanmaması durumunda, altı aylık kurulum süresini aşan her Temel Abonelik için sağlanır. İsteğe Bağlı Kurulum parçasının ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Üretime Hazır Olma Durumuna ulaşmadığı her ay için fatura edilecektir. Aşağıda belirtilen İsteğe Bağlı Kurulum hizmetleri kullanılabilir:

- IBM Commerce Service On Demand Set-up
 - IBM Order Management Service On Demand Set-up
 - IBM Configure Price Quote Service On Demand Set-up
- b. IBM Commerce on Cloud Add-on Service Request Hours Set-up
Bu Kurulum hizmeti, Temel Aboneliğe dahil olan aylık Hizmet İsteği Saatlerinin aşılması durumunda Müşteri tarafından kullanılacak ek Hizmet İsteği Saatleri sağlar.
- c. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 1 GB Set-up
Bu Kurulum hizmeti, abonelik esasına dayalı olarak sağlanan Direct Connect 1 GB olanağını oluşturur. Bu olanağın kullanımına olanak sağlanması için Kurulum hizmeti gereklidir.
- d. IBM Commerce on Cloud Add-on Direct Connect 10 GB Set-up
Bu Kurulum hizmeti, abonelik esasına dayalı olarak sağlanan Direct Connect 10 GB olanağını oluşturur. Bu olanağın kullanımına olanak sağlanması için Kurulum hizmeti gereklidir.

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 kullanılabilirliğini etkileyen bir Olaydan ilk kez etkilenmesini izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmelidir. 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 gün içinde bir destek bildirim kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi talebine ilişkin telafi ücreti, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sağlanmadığı 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 olayı bildirmesinden IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının yeniden işler duruma getirilmesine kadar ölçülür ve aşağıda belirtilenleri kapsamaz:

- Planlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi ile bağlantılı süre;
- IBM'in kontrolünde olmayan nedenler;
- Müşteri ya da üçüncü kişi içeriği veya teknolojisi, tasarımları veya yönergeleri ile bağlantılı sorunlar;
- Desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları;
- Müşterinin neden olduğu güvenlik sorunu ya da Müşteri güvenlik testi;
- Uzantılar;
- Uzantıların uygun uygulama programlama arabirimini kullanmaması ya da çağırmaması veya uygulama programlama arabirimine uygun biçimde genişlememesi veya Kullanıcının Hizmetten Çıkış yapması;
- Hizmet uygulama programlama arabiriminin ya da Hizmet işlevinin uygun olmayan biçimde kullanılması;
- IBM'in denetimi dışında olan ve kullanılabilirliği etkileyen herhangi bir yapılandırma, ayar ya da değişiklik;
- Müşterinin devreye almayı onaylamaktan imtina etmesi ya da Müşterinin anılan devreye almayı önleyecek diğer eylemleri nedeniyle IBM'in bir Güvenlik Yamasını üretim ortamında devreye alamaması; veya
- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının geçerli Olanak Standartlarının sınırlarını aşan biçimde kullanılması.

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 Yazılımlarının yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan 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 Yazılımının kullanılabilirliği

| Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik | Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi) |
|--|---|
| <%99,9 | %2 |
| < %99,0 | %5 |
| < %95,0 | %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 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

| | |
|--|---|
| 30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika | = Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı |
| 43.200 toplam dakika | |

2.1 İstisnalar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir: (1) Pilot Ortam; (2) satın alınan abonelik seviyeleri ya da İşlem Belgesindeki herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin Hizmet Tanımı ya da Sözleşme kapsamındaki herhangi bir esasa ilişkin yükümlülüğünü ihlal etmesi; (3) Müşterinin devreye almayı onaylamaktan imtina etmesi ya da Müşterinin anılan devreye almayı önleyecek diğer eylemleri nedeniyle IBM'in bir Güvenlik Yamasını üretim ortamında devreye alamaması; (4) Uzantılar; Uzantıların uygun uygulama programlama arabirimini kullanmaması veya çağırması ya da uygun uygulama programlama arabirimine uygun şekilde genişlememesi veya Kullanıcının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından Çıkış yapması; (5) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Uygulama Programlama Arabiriminin ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları işlevinin uygun olmayan biçimde kullanılması; veya (6) IBM'in denetimi dışında bulunan ve kullanılabilirliği etkileyen herhangi bir yapılandırma, ayar ya da değişiklik.

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: