

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

2. Ücret Ölçüleri

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

- **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

4. 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 etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek e-posta ve destek portalı aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dâhildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemi ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabında açıklanmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada 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.	1 iş günü 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 Olanacağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara harici kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak harici kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bu harici kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dâhil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu harici kullanıcılardan sorumludur.

6.2 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcısının, İçeriği bir üçüncü kişinin Web sitesine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla kullanıma sunulan başka bir hizmete iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan rıza beyanlarını IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve ilgili üçüncü kişinin Web sitesi veya hizmeti arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.3 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasını kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiye özel yapılması 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.

6.4 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.

6.5 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara veya bir süreç uygulamasına güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. Hizmete Genel Bakış

IBM Cloud Enterprise Records, kayıt yönetimi için kayıtların oluşturulmasından imha edilmesine kadar olan tüm yaşam döngüsünü destekleyerek tüm kayıt tabanlı etkinlikleri otomatikleştirmek için içeriği, süreçleri, içerik birleştirme teknolojilerini ve bağlanırlığı birleştiren bir özel bulut çözümdür.

Aynı seviyede (tier) bulunan (Bronze, Silver, Gold, Platinum) bir IBM Content Foundation on Cloud olanağı, bu olanak için ön koşul niteliğindedir.

2. Gerekli Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı için bir abonelik satın alması gerekir.

2.1 Temel Hizmetler Olanağı Yetkisi

Her temel olanak, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı operasyonlarını, belirli bir zaman diliminde, aşağıda açıklandığı gibi işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının amacı, müşterinin, istenen iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olmaktır. Gerçek sonuçlar, Müşterinin özelliklerine bağlı olarak değişebilir.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Bronze yapılandırması, eşzamanlı 50 aktif olarak çalışan bilgi çalışanı için tasarlanmıştır.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Silver yapılandırması, eşzamanlı 250 kişiye kadar aktif olarak çalışan bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Gold yapılandırması, eşzamanlı 1.000 kişiye kadar aktif olarak çalışan bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Platinum yapılandırması, eşzamanlı 5.000 kişiye kadar aktif olarak çalışan bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

3. İsteğe Bağlı Yetkiler

3.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ek bir Eşgörünüm satın alabilir. CCloud Enterprise Records Non-Production Environment, üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Bronze ile aynı boyuttur.

Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Silver ile aynı boyuttur.

Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Gold ile aynı boyuttur.

Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Platinum ile aynı boyuttur.

Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Müşteri, seçilen bir sanal özel ortamı tek kiracı özel altyapısına büyütebilir. Buna, 20 TB'a kadar giden bant genişliği dâhildir; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir.

4. Veri Sınıflandırma

Bu çözüme ilişkin veri sınıflandırmada, Müşteri açısından hassas olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istendiğinde diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için müşteriyile birlikte çalışacaktır ve bu çözüm mimarisini ve hizmet ücretlerini etkileyebilir. Tüm veriler, FIPS 1402 Seviye 1 uyumlu tam disk şifreleme kullanılarak korunur.

5. İş Sürekliliği

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, aşağıda belirtilen iş sürekliliği amaçlarını desteklemek üzere yapılandırılmıştır. İş Sürekliliği amaçları, kuruluş açısından kritik öneme sahip iş işlevlerinin birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir olağanüstü durumu takiben makul kısalıkta bir süre içinde en düşük düzeyde veri kaybıyla yeniden çalışır durumda olacak şekilde kurtarılmasını sağlamaya yardımcı olur. Birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir arızanın, ikincil lokasyondaki yedek sisteme geçişi sağlayacağını garanti altına alındığı durumda, iş sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen olağanüstü durum kurtarma amaçlarını desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür.

İş Sürekliliği Hedefleri	
Kurtarma Noktası Hedefi	4 saat
Kurtarma Süresi Hedefi	<ul style="list-style-type: none">• İkincil bir eşdeğer Üretim Dışı ortam satın alındığında arka arkaya 4 saat.• İkincil hiçbir Üretim Dışı ortam satın alınmazsa, arka arkaya en az 24 saat.

Ek B

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

1. Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasında Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydı açtırılmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin 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 Yazılımlarının yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde ellisinden (%50) fazla olmayacaktır.

2. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99	%5
< %97	%10
< %95	%25
<%90	%50

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

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

Örnek: Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 440 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 440 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.760 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %5 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: