

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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, ilgili 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 ile birlikte taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı

Aşağıdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

2. Ücret Ölçüleri

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

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Yetkili Kullanıcı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim verilen benzersiz bir kişidir. Müşteri, İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde herhangi bir yolla, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişen her Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinecektir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.
- Bağlantı** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bağlantı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile oluşturulmuş veya oluşturulacak olan toplam Bağlantı (Connection) sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Abonelik Süresi Yenileme Seçenekleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı 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 olanağı, doksan günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

5. Teknik Destek

IBM, Müşteriye IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişiminin sağlandığını bildirdikten sonra, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için teknik destek, telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Kullanım Koşullarına tabidir. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

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

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin destek sorun bildirim formlarını izlemek üzere aşağıda belirtilen önem dereceleri kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
1	Kritik iş etkisi yaratan/hizmeti devre dışı bırakan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün kullanılamaz ya da ürün bir üretim Eşgörünümünde kullanılarak çalışmaya makul ölçüler dahilinde devam edilemez.• Ürün güvenliği ihlal edilmiştir.• Veriler bozulmaktadır.• Yüklenici ve alıcı teklif girememektedir (kullanıcı arabirimi ve içe aktarma aracılığıyla).• Hiçbir kullanıcı sözleşme oluşturamaz, sözleşme metinlerini açamaz, sözleşmeleri onaylayamaz ve imzalayamaz.
2	Önemli iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Kritik ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır.• Davranış, üretkenlik üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaratmıştır.• Kullanıcılar etkinlik davetlerini almamaktadır.• Sözleşme Onayı İş Akışları ve Kuralları işlevini doğru şekilde yerine getirmemektedir.
3	Önemsiz iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır, ancak alternatif çözüm mevcuttur.• Asli olmayan bir özellik kullanılamamaktadır ve alternatif çözüm mevcut değildir.• Etkinlik içerisindeki öğelere belge eklenememektedir.• Bildirim Şablonu Biçimlendirmesi hatalıdır.• Kritik olmayan yazılım özellikleri beklenmedik sonuçlar üretmektedir.
4	Asgari iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün bilgisi talebi• Ürün belgelerinin açıklanması• Bir etkinliğin dışa aktarılması• Bir Raporlama İşinin zamanlanması

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanacağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşterinin veya IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı ile bağlantılı olan veya bu olarak aracılığıyla erişime sunulan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleştirilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.2 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 sertifikası bildirimine erişmek için şu Web adresini ziyaret edin: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Veriler

6.3.1 Toplama

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 bildirdiği 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, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşterinin 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.

6.3.2 İşleme

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir kişisel veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC kapsamındaki tanımına uygun olarak) dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Belarus, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçeve Anlaşmalarının, kişisel verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

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, bir IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.

6.5 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları İçeriği

Yedek kopyalar, üretim Eşgörünümleri için günlük ve üretim dışı Eşgörünümler için haftalık olarak alınır. IBM, üretim Eşgörünümleri için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 90 (doksan) günlük bir süre boyunca elinde tutarken, üretim dışı Eşgörünümler için Müşteri verilerinin yedek kopyasını ise en çok yedi (7) günlük bir süre boyunca elinde tutacaktır. Bu yedek kopyalar IBM tarafından yalnızca olağanüstü durumdan kurtarma ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını geri yükleme amaçlarıyla elde tutulacak ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarından Müşteri tarafından silinen verileri kurtarmak amacıyla kullanılmayacaktır. Tek tek kullanıcıların verileri silmesini engellemek için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları güvenliğini yapılandırmaktan Müşteri sorumludur; Müşteri verilerin tek tek kullanıcılar tarafından silinmesi durumunda IBM'in silinen verileri kurtaramayacağını ve kurtarmakla yükümlü olmadığını kabul etmiş sayılır.

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanım süresi sona ermeden önce, veri çıkarmak için olanağın sağlanan raporlama veya dışa aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel Veri Çıkarma hizmetleri aynı bir Hizmet Bildirimi kapsamında sağlanır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanım süresinin sona ermesinden sonraki 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını imha edecek ya da yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır. Teknik Destek ile iletişim kurularak içeriğin imha edildiğinin belgelenmesi ya da içeriğin bir kopyası istenebilir.

6.6 Kapalı Kalma Süresi

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının planlanan bakımı için kapalı kalma süresi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek El Kitabında listelenir. Diğer Kapalı Kalma Süreleri, Teknik Destek aracılığıyla önceden Müşteriye bildirimde bulunularak zamanlanabilir. Planlanan bakımın tipine bağlı olarak bu süre içinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişilebilir veya erişilemeyebilir. Bu zaman aralığındaki kapalı kalma süresi, herhangi bir hizmet seviyesi sözleşmesi alacağı hesaplamasına dahil değildir. IBM, acil durumlarla bağlantılı amaçlarla hizmeti önceden planlanmamış olarak devre dışı bırakma hakkını saklı tutar.

6.7 Ek Hizmetler

6.7.1 Uygulama Büyütmeleri

IBM, yazılım büyütmelerini üretim Eşgörünümleriyle üretim dışı Eşgörünümlere, zamanlamanın mevcut olması kaydıyla, karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte, kuracak ve bunları yapılandıracaktır.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olarak sağlanan IBM programının sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, destek tarihinin sona ermesinden önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının her birinin Eşgörünümünün IBM programlarının desteklenen bir sürümüne geçişini sağlamak üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Eğer, IBM programının desteklenen bir sürümüne geçiş, yalnızca IBM veya alt yüklenicileri tarafından neden olunan gecikmeler haricinde bildirilen süre içinde tamamlanmazsa, IBM bu sözleşmeyi Müşteriye otuz (30) gün önceden bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

6.7.2 Veritabanı Yenilemeleri

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümüne her çeyrek dönemde bir kopyalayacaktır. Yenileme hizmetleri, kullanılabilirlik zaman çizelgesine bağlı olarak ve üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varılan tarihlerde gerçekleştirilecektir.

6.8 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin, kendisine ait belirli bir tek tip kaynak konum belirleyicisini özellikle kullanmak istemesi durumu dışında, IBM tarafından sağlanacak tek tip bir İnternet kaynağı konum belirleyicisini kullanmak üzere yapılandırılacaktır. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için kendi tek tip İnternet kaynak konum belirleyicisini kullanmak isterse, bu tek tip kaynak konum belirleyicisinin bakımına ve maliyetine ve bu konum belirleyicisi için gerekli olan tüm sertifikalara ilişkin sorumluluğun tümünü kendisi üstlenecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Müşteriye tahsis edilmesi işlemi tamamlanmadan önce, Müşterinin IBM'e gereken sertifikaları ve kurulum bilgilerini sağlaması gerekir.

6.9 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının güncel, desteklenen bir sürümünü kullanıyor olması kaydıyla, IBM'in denetimi dışındaki bir doğal afetten (örneğin, yangın, deprem, sel, vs.) kaynaklanan önemli bir sistem kesintisi durumunda, Müşterinin üretim verileri Müşterinin Üretim Dışı Eşgörünümlerinden veya Bağlantılarından birine geri yüklenerek Olağanüstü Durumdan Kurtarma gerçekleştirilecektir ve yalnızca Müşterinin her İlişkili IBM Programı için en az bir adet Üretim Dışı Eşgörünüm satın almış olması kaydıyla kullanılabilir olacaktır. Olağanüstü Durumdan Kurtarma işlemi, yalnızca üretim Eşgörünümleri ve Bağlantıları için sağlanır. IBM, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını 72 (yetmiş iki) saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve Müşterinin üretim Eşgörünümlerini ve Bağlantılarını 24 (yirmi dört) saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle geri yüklemek için ticari açıdan makul çabayı göstererek Olağanüstü Durumdan Kurtarma gerçekleştirecektir.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtilimler

Ek A

1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud kullanıcısı, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen yetkilere ve bu olanakları geçerli Kullanım Koşullarında tanımlanan ve satın alınan kullanıcı tipleri esasına göre kullanma hakkına sahip olması durumunda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişecektir.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only (Salt Okunur)
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation (Yüklenici Değerlendirmesi)
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification (Yüklenici Sınıflandırması)
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development (Yüklenici Geliştirmesi)
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management (Yüklenici Risk Yönetimi)
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

Yukarıda listelenen olanaklarla bağlantılı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı kullanımı, İşlem Belgesinde belirtilen koşullara ve anılan olanakla bağlantılı Kullanım Koşullarına uygun olmalıdır.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator, aşağıda belirtilen işlevselliği sağlar:

- dinamik eşleme sistemi, kullanıcıların güvenli uygulama içeriği taleplerini bir optimum sunucuya yönlendirir;
- yönlendirme optimizasyonu teknolojisi, dinamik uygulama içeriğinin alınması için orijinal altyapıya yönelik optimum yolu belirler;

- bir aktarım iletişim kuralı, sunucu ile çıkış noktası arasındaki iletişimleri saydam bir biçimde optimize eder; ve
- sunucu, istenen uygulama içeriğini alır ve bu içeriği, güvenliği optimize edilmiş bağlantılar üzerinden kullanıcıya geri gönderir.

3. **IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud**

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud, Müşterinin ağ uç noktası ile Emptoris Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Barındırma uç noktası arasında bir şifrelenmiş tesisler arası bağlantı sağlar. Bu iki aygıt arasında akan tüm trafik güvenli bir şekilde şifrelenir. Veriler, endüstri standartlarına uygun şifreleme anahtarları ve yöntemleri kullanılarak gönderen uçta şifrelenir ve alıcı uçta şifresi çözülür. Üretim Dışı Eşgörünüm için bir Sanal Özel Ağ Bağlantısı gerekli olursa, ek abonelik alınması gerekir.

4. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On, IBM Cognos ürününün IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud ve IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud ile birlikte kullanılmak üzere kurulması için gerekli altyapıyı sağlar. Müşterinin IBM Emptoris Contract Management ya da Services Procurement ürünlerinden birini edinmiş olması durumunda, bu olanak gerekli olmaz.

5. **IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud**

IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilmiş olması durumunda, aşağıda belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için bir şifreleme anahtarı kullanarak Müşterinin özel olarak ayrılmış bir veritabanı eşgörünümünde depolanan verilerinin şifrelenmesini sağlar:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

Şifreleme anahtarları, bir anahtar kasasında tutulan anahtarlardır ve her veritabanı eşgörünümü, özel olarak ayrılmış özgün anahtarlar gerektirir. Veritabanı eşgörünümleri paylaşılan donanım üzerinde tutuluyor olsa bile, herhangi bir anahtar paylaşılmaz. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud, ekleri veritabanında saklamaz ve buna bağlı olarak ekli veriler şifrelenmez.

Müşterinin, verilerinin şifrelenmesini istediği her Üretim Eşgörünümü ve Üretim Dışı Eşgörünüm için IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB ürününün bir Eşgörünümünü satın alması gerekir.

Ek B

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar ve bu sözleşme, Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilmesi durumunda geçerlidir:

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin Müşterinin abonelik süresinin başladığı veya yenilendiği tarihte güncel olan sürümü geçerli olacaktır. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin bir garanti oluşturmadığını anlar.

1. Tanımlar

- a. **Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- b. **Talep** – IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği talep anlamına gelir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağının süresi içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** - IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşteri kullanıcılarının, uygun kullanım yetkilerine sahip olduğu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı özelliklerinin hiçbirini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi aşağıda belirtilen nedenlerle IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
 - Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından IBM'e sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – bir hizmet seviyesi sözleşmesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumun bütünü ifade etmektedir.

2. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep iletmek için, Müşterinin her Olay için, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını kullanımını etkileyen Olaydan ilk haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydettirmesi gerekmektedir. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.
- b. Müşterinin bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Paket Hizmet (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket

içerisindeki tek bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. Müşterinin, IBM'in IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılıma ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirme konusundaki birincil sorumluluğunu sürdürdüğü pazarlama işleminde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı geçerli bir yetkili IBM satıcısından satın alması halinde, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3. Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliği aşağıdaki şekildedir:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde %98,8 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
---	---

4. Hariç Tutulan Hususlar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, kalite güvence veya geliştirme de dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, üretim dışı ortamlar.
- Müşterinin kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının izin verilen davetileri tarafından iletilen Talepler.