

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Emptoris Supplier Lifecycle 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, 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 Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- 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 Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

2. Ücret Ölçüleri

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

- a. **Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına herhangi bir araç ile herhangi bir şekilde doğrudan veya dolaylı olarak (örneğin: bir multipleks programı, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) erişebilen her bir Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak ayrılmış yetkiler edinilmesi gerekir. Müşteri,

Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim sağlanan Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

- b. **Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Taahhüt, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilişkili profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- c. **Eşgörünüm**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişilmesine ve kullanılmasına imkan tanınan her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

3.2 Uzaktan Sunulan Hizmet Ücretleri

Uzaktan Sunulan Hizmetler ve bakım abonelikleri, ya uzaktan ya da bir IBM yerinde sağlanır. Proje planları ve proje belgeleri, Müşterinin iş faaliyetleri için kopyalayıp yeniden kullanılmasına yönelik sınırsız bir hak sunan, IBM'in sahip olduğu belgeler olarak sağlanır. IBM, sipariş alındıktan sonra 20 iş günü içinde hizmet sağlayacak kaynakları atayacak ve haftalık proje durum raporları sağlayacaktır. Uzaktan Sunulan Hizmet Taahhütlerinin, hizmet etkinliğinin başlamasından sonra 150 gün içinde tamamlanması beklenmektedir.

3.3 Doğrulama

Müşteri, i) Müşterinin Sözleşmeye uygunluğunun IBM ile IBM'in bağımsız denetçisi tarafından doğrulanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğu şekilde kayıt ve sistem aracı çıktıları tutacak ve talep edilmesi durumunda bunları ve iş yerlerine erişimi sağlayacaktır ve ii) IBM'in ilgili tarihte geçerli olan tarifeleri uyarınca gerekli yetkileri en kısa süre içinde sipariş edecek ve IBM tarafından bir faturada belirtilen şekilde, söz konusu doğrulama sonucunda belirlenen diğer ücretleri ve yükümlülükleri ödeyecektir. Bu uygunluk doğrulaması yükümlülükleri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının süresi ve bunu izleyen iki yıl boyunca yürürlükte kalacaktır.

4. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Abonelik Süresi 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 bildirmedeği 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, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları ile birlikte sunulur ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin destek bildirim kayıtlarını izlemek üzere aşağıda belirtilen önem dereceleri kullanılır:

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. Not: Müşterinin aynı saatler içinde çalışacak bir teknik kaynağının hazır bulunması koşuluyla, kritik sorunların çözülmesi için Müşteriyle 7 gün 24 saat çalışılacaktır.	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 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

6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

6.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriyi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

6.2 Üçüncü Kişi Web Siteleri ve Hizmetleri

Müşteri ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcısı, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı üzerinden bağlantı verilen ya da erişilebilir kılınan bir üçüncü kişi web sitesine ya da diğer bir hizmete içerik aktarırsa, Müşterinin ya da IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcısının, bu tür tüm etkileşimlerin yalnızca Müşteri ile üçüncü kişi web sitesi ya da hizmeti arasında olduğunu kabul ederek IBM'in bu tür tüm aktarımları gerçekleştirebilmesi için gerekli rızayı IBM'e sağlaması gerekir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.3 Veriler

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanımına ilişkin kişisel veriler toplayabilir. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi 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 verileri, 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 verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir: Müşteri, herhangi bir kişisel veri (bu terimin 95/46/EC sayılı AB Direktifi'nde tanımlandığı şekilde) dahil olmak üzere, içeriğinin aşağıda belirtilen ülkelerin sınırları dışında IBM tarafından işlenebileceğini kabul eder: Kanada, Hindistan, İrlanda ve ABD. Müşteri, IBM'in, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sağlanması ve desteklenmesi için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu

belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke yerleri listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder. İsviçre kişisel verilerinin Avrupa Ekonomik Alanına aktarılmasıyla ilgili olarak, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri Avrupa Komisyonu Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı, standart, değişiklik yapılmamış AB Model Madde sözleşmelerini isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış olarak 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, 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 Yedekleme

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 günlük bir süre boyunca elinde tutacaktır. Müşteri tekil kullanıcıların verileri silmesini engellemek için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının güvenliğini yapılandırmaktan sorumludur ve IBM'in silinen verileri kurtarmakla yükümlü olmadığını ve mevcut olması durumunda, söz konusu bir çalışma için IBM'in ücret alabileceğini anlar ve kabul eder.

6.6 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının Kullanım Süresinin Sona Ermesi

Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanım süresi sona ermeden veya sona erdirilmeden önce, veri çıkarmak için olanağın sağladığı raporlama veya dışa aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel veri çıkarma hizmetleri ayrı bir sözleşme kapsamında sağlanır. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının kullanım süresinin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM, Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır.

6.7 IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Yükseltmeleri

IBM, yazılım yükseltmelerini üretim veya üretim dışı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Eşgörünümlerine, zaman planlamasının Müşterinin zaman dilimindeki iş saatleri içinde yapılabilir olması kaydıyla, karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte kuracak ve yapılandıracaktır. Müşteri, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support veya IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support abonelikleri için zaman planlamasının yapılabilir olmasına bağlı olarak hafta sonlarına planlama yapılmasını isteyebilir. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support aboneleri, yükseltmeleri hafta sonunda yapmak üzere zaman planlamasında önceliğe sahiptir.

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olarak sağlanan yazılımın sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, desteğin sona ereceği tarihten önce, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının her birinin Müşteri Eşgörünümünün yazılımın desteklenen bir sürümüne geçişini sağlamak üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Yazılımın 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.

6.8 Veri Tabanı Yenilemeleri

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı ortamına her çeyrek dönemde bir (veya Premium Support için her çeyrek dönemde bir en fazla dört kez) kopyalayacaktır. Yenileme hizmetleri, kullanılabilirlik zaman çizelgesine bağlı olarak ve üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varılan tarihlerde gerçekleştirilecektir.

6.9 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, Müşteri, IBM'e gereken sertifikaları ve kurulum bilgilerini sağlamak zorundadır.

6.10 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının güncel, desteklenen bir sürümünü kullanıyor olması kaydıyla, Müşteri en az bir üretim dışı ortam satın almışsa, bir doğal afetten (örneğin, yangın, deprem, sel, vs.) kaynaklanan önemli bir sistem kesintisi durumunda, Müşterinin üretim verilerinin Müşterinin üretim dışı ortamlarına geri yüklenmesi için ticari açıdan makul çaba gösterilerek 72 saatlik bir kurtarma hedefiyle olağanüstü durum kurtarma gerçekleştirilecektir. Bu bir garanti değildir ve hiçbir hizmet seviyesi taahhüdü sağlanmaz.

6.11 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterilerin bir Eşgörünüm yetkisi ve ayrıca IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcılarını kapsayacak yeterli sayıda Yetkili Kullanıcı yetkisi edinmeleri gerekir.

6.12 Gerekli Olmayan Yetkiler

Sistem yöneticisi rolündeki kullanıcılar, anonim ve harici kullanıcılar IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına ayrı Yetkili Kullanıcı yetkileri gerektirmeksizin dahil edilmiştir.

Sistem yöneticisi rolündeki bir kullanıcı, sadece IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının sistem yönetimi işlevlerinin bakımından/güncellenmesinden sorumlu bir kullanıcıdır. Bu işlevler arasında şablon, soru formu, puan kartı, tür, bildirim şablonu oluşturmak/güncellemek, kullanıcı izinlerini, organizasyonları, veri kaynaklarını, grupları, rolleri, iş akışlarını, kategorileri ve sağlayıcı kayıtlarının asıllarını yapılandırmak yer alabilir. Bir sistem yöneticisi kullanıcısının sistem yönetimi dışında etkinlikler gerçekleştirilmesi durumunda, bir Yetkili Kullanıcı yetkisine sahip olması gerekecektir.

Bir anonim kullanıcı, oturum açamayan ve sadece iş akışlarındaki anonim görevler için izinlerin tanımlanmasında kullanılan bir hesaptır.

Harici bir kullanıcıya (Müşterinin iş yaptığı ve sorumlu olduğu harici üçüncü kişilerle bağlantılı kullanıcılar) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişim verilebilir ve bu kullanıcı, değerlendirmelerini görüntülemek/güncellemek, değerlemeleri görüntülemek/gerçekleştirmek ya da geliştirme eylemlerini görüntülemek/bunlara katılmak gibi ürün işlevlerini kullanabilir.

Harici kullanıcılar ve anonim kullanıcılar Konuk Kullanıcılar olarak değerlendirilir. Müşterinin, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı Konuk Kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir. Müşteri, a) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yönetilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcı tarafından yapılan ödemeler ya da c) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Konuk Kullanıcılarından sorumludur.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Tanımı

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud (SLM), yüklenici yönetimi gereksinimlerini destekleyen modüler ve ölçeklenebilen bir çözümdür. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud aşağıdaki temel işlevlerden oluşur:

- Ana veriler – iş modülü süreçlerinde, analizinde ve raporlamasında hiyerarşik bir yüklenici, kategori, organizasyon ve bölge yapısının korunmasına olanak sağlar.
- SLM 360 – bir yükleniciye, kategoriye, organizasyona veya bölgeye ilişkin modül bilgilerini sunar.
- Kişiler – dahili ve harici katılımcıların ve paydaşların iletişim bilgilerinin yönetilmesine olanak sağlar.
- Kullanıcılar ve kullanıcı grupları – dahili ve harici kullanıcı hesaplarının yönetilmesine olanak sağlar ve kullanıcı hesaplarının dahili ve harici kullanıcı grupları biçiminde kümelenmesine imkan tanır.
- İzinler – uygulama içerisindeki veri nesnelere, menülere ve görevlere erişim verilmesi için kullanıcılara veya kullanıcı gruplarına yönelik izinleri ve kısıtlamaları tanımlama becerisi sunar.
- Takip eylemleri – bir modülün sürecinin bir başka modülün bir başka iş nesnesi doğrultusunda başlatılmasına ve oluşturulan takip işlemlerinin referanslarının korunmasına olanak sağlar.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşterinin geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel veri olarak değerlendirilebilecek bilgiler içeren içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. Bu bilgiler arasında aşağıdakiler yer alır:

- İletişim bilgileri (isim, adres, e-posta, telefon numarası, personel no., maliyet merkezi)
- Teknik tanıtıcılar (kullanıcı adı, parola, IP adresleri, MAC adresleri)

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, özel nitelikli kişisel veriler, koruma altındaki sağlık verileri veya yasal düzenlemeye tabi diğer içerik için herhangi bir 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. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını hiçbir koşulda koruma altındaki sağlık bilgilerini toplamak, işlemek ya da depolamak için kullanmayacaktır.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, IBM ağı ile ağ erişimi noktası veya son kullanıcı makinesi arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Sürüm 10.1.1 veya daha sonraki bir sürümünü kullanıyorsa, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifreler. Aksi durumda, Müşteri, içeriğin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına eklenmeden önce şifrelenmesinden sorumludur.

2. 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.

2.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Qualification

Yüklenici yeterliliği özelliği, Müşterinin yüklenici tabanının işe uyumunda ve sürdürülmesinde verimlilik ve veri doğruluğu için gerekli olan süreçlere yönelik yapılandırılmış bir çerçeve sağlar. Yükleniciler, kendi verilerini yükleyebilir ve güncelleyebilirler. Esnek yüklenici profili tanımlamaları gibi çeşitli işlevler, gelişmiş analitik yetenekleriyle birlikte, uygun yüklenicilerin segmentlere ayrılmasına ve belirlenmesine olanak sağlar. Bu özellik aşağıdakileri sağlar:

- Yüklenici kaydı
Yeni yükleniciler için kayıtların oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar, davet yoluyla, anonim veya dahili olarak hızlı kayıt yapılmasını kapsayan bir süreçtir.

- **Yüklenici yetkilendirmesi**
Yeni kayıtlar için yetkilendirme sürecidir. Kullanıcıya kayıtları kabul etme veya reddetme becerisini sunar. Kabul durumunda yeni bir yüklenici kaydı oluşturulabilir.
- **eYüklenici değerlendirilmesi**
Soru formlarına bilgi sağlanması veya mevcut bilgilerin güncellenmesi için yüklenicilere veya dahili kullanıcılara yönelik değerlendirmeleri oluşturma ve yönetme becerisi sunar.
- **Yüklenici Ana Verilerini Güncelleme**
Yüklenicinin ana verilerinin güncellenmesi için yanıtların aktarılmasını sağlar.
- **Değerlendirme dizisi**
Bir otomatikleştirilmiş değerlendirme süreci için Müşterinin değerlendirmeleri otomatik olarak ve düzenli bir şekilde oluşturmaya olanak sağlar.
- **Yanıt sonuçları**
Sistem, özel olarak ele alınması için kritik veya mükemmel yanıtları işaretlemek üzere yapılandırılabilir ve yanıtlara dayalı olarak bildirimler veya takip değerlendirmeleri gönderebilir.
- **Gereksinime dayalı onay**
Bir yüklenici için değerlendirmelere verilen yanıta dayalı olarak ölçülen olası sonuç durumunu ve gereksinimleri tanımlama becerisini sunar.
- **Araştırma ve karşılaştırma**
Sorulara verilen yanıtlara dayalı olarak değerlendirmeleri arama ve sorulara verilen yanıtlara göre yüklenicileri karşılaştırma becerisini sunar.
- **Soru havuzu**
Soru formlarında kullanılan tüm bölümleri ve soruları (metin, rakam, tarih, çoktan seçmeli, varlık seçmeli, ek türünde) merkezi bir havuzda depolar.
- **Soru formu tasarımı**
Belirli bölümlerin veya soruların sadece dahili kullanıcılar tarafından görüntülenebilecek veya düzenlenebilecek şekilde kısıtlanması becerisi ile çok sayıda esnek soru formu kullanılmasına olanak sağlar.
- **Çoklu dil desteği**
Uluslararası bir yüklenici tabanı için soru formlarını farklı dillerde destekler.
- **Bildirimler**
Sürecin desteklenmesi için davet ve hatırlatma e-posta bildirimleri sağlar.
- **Görev listeleri**
Durum bilgisi içeren kişiye özel görev listeleri
- **İş akışı ve tür desteği**
Yeterlilik süreçleri bir iş akışı motorunu esas alır. Türler, farklı iş akışlarıyla ve bildirim kümeleriyle çeşitli kayıt ve değerlendirme süreçleri kullanma becerisini sağlar.

2.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation, Müşterinin yüklenicilerinin performansını değerlendirme ve denetleme becerisini sağlar. Bu özellik aşağıdakileri sağlar:

- **Performans değerlendirilmesi**
Bir puan kartı doğrultusunda belirlenmiş bir zaman aralığında, kategorilere ve/veya organizasyonlara göre işlevler arası yüklenici performansı değerlendirmelerinin oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar.
- **Tersine değerlendirme**
Bir puan kartı doğrultusunda belirlenmiş bir zaman aralığında, kategorilere ve/veya organizasyonlara göre yüklenicilerin kendi bireysel değerlendirmelerinin oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar.

- Tek/çok sayıda değerlendirici
Kriter bir veya daha fazla uzman tarafından değerlendirilir ve her uzman için farklı ağırlık oranları kullanılabilir.
- Koordinasyon
Değerlendirmeyi başlatan kişiye değerlendiriciler yerine koordinatörler atama becerisini sunar. Koordinatörler, kendilerine verilen kriterler için değerlendiricileri seçmekle görevlendirilir.
- Görev desteği
Bir değerlendirmeyi başlatan kişinin kriterlere değerlendirici atamasını basitleştirmek amacıyla bir puan kartındaki belirli kriterler için görevler tanımlama becerisini sunar.
- Otomatik yanıtlama
Kritere ilişkin yanıtlar, harici kaynaklardaki depolanan bilgilerden (kesin veriler) türetilir.
- Değerlendirme dizisi
Bir otomatikleştirilmiş performans değerlendirme süreci için Müşterinin değerlendirmeleri otomatik olarak ve düzenli bir şekilde oluşturmasına olanak sağlar.
- Değerlendirmeleri yayınlama
Tanımlanmış bir dizi kullanıcıya bir değerlendirmenin sonucunu inceleme, değerlendirmeyi düzeltilmek üzere geri gönderme veya analiz ve raporlama için yayınlama seçeneklerini sunar.
- Bağımlı puan kartları
Puan kartlarını ilişkilendirme ve buna bağlı olarak, bir puan kartına dayanan performans değerlendirmesi sonuçlarını bir başka puan kartına dayanan performans değerlendirmelerinin kriterlerini yanıtlamak için kullanma olanağını sağlar.
- Stratejik önem
Basitleştirilmiş bir değerlendirme süreci ve puan kartı doğrultusunda yüklenicinin gelecekteki öneminin değerlendirilmesine olanak sağlayan stratejik önem değerlendirmelerinin oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar.
- Analiz ve raporlama
Müşterinin yayınlanan performans değerlendirmelerini ve stratejik önem değerlendirmelerini görüntülemesine ve aramasına olanak sağlar. Müşteri, ayrıntılı görünümünün raporlarını veya performans değerlendirmelerinin karşılaştırmalarını da oluşturabilir.
- Kriter havuzu
Puan kartlarında kullanılan tüm bölümleri ve kriterleri (metin, rakam ve çoktan seçmeli türünde) merkezi bir havuzda depolar.
- Puan kartı tasarımı
Çok sayıda esnek puan kartı tanımlanmasına olanak sağlar ve bölüm ile kriter düzeylerinde ağırlık oranları tanımlanması becerisini sunar.
- Çoklu dil desteği
Uluslararası bir kullanıcı tabanı için puan kartlarını farklı dillerde destekler.
- Bildirimler
Sürecin desteklenmesi için davet ve hatırlatma e-posta bildirimleri sağlar.
- Görev listeleri
Durum bilgisi içeren kişiye özel görev listeleri.
- İş akışı ve tür desteği
Değerlendirme süreçleri bir iş akışı motorunu esas alır. Türler, farklı iş akışlarıyla ve bildirim kümeleriyle farklı türlerde performans değerlendirmesi ve stratejik önem süreçleri kullanma becerisini sağlar.

2.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification hem mevcut, hem de potansiyel yüklenicileri, yüklenici değerlendirme sonuçları ve stratejik değer derecelendirmesi gibi temel

göstergeleri esas alan hizmet sınıfları altında yapılandırır ve sınıflandırır. Bu sınıflandırma daha sonra, yüklenici portföyünün etkin biçimde geliştirilmesi ve ilerletilmesi için temel alınabilir. Bu özellik aşağıdakileri sağlar:

- **Yüklenicilerin segmentlere ayrılması**
Bir yüklenicinin bir kategori ve/veya organizasyon kapsamına özgü sınıfının belirlenmesi için yüklenici sınıflandırmaları oluşturulmasına ve bunların yönetilmesine olanak sağlar.
- **Güncel sonuçlar**
Etkin yüklenici sınıflandırmaları, tanımlanan kapsamda yükleniciye verilen güncel sınıflandırmayı gösterir.
- **Analiz ve raporlama**
Müşterinin etkin yüklenici sınıflandırmalarını görüntülemesine ve aramasına olanak sağlar. Müşteri, sınıflandırma sonuçlarına ilişkin raporlar oluşturabilir.
- **Standartlaştırılmış stratejiler**
Her sınıf için ilgili yükleniciye ilişkin olarak gelecekte yapılacak eylemlerle ilgili stratejileri tanımlar.
- **Çoklu dil desteği**
Uluslararası bir kullanıcı tabanı için puan kartlarını farklı dillerde destekler.
- **Görev listeleri**
Durum bilgisi içeren kişiye özel görev listeleri
- **İş Akışı ve Tür Desteği**
Sınıflandırma süreçleri bir iş akışı motorunu esas alır. Türler, farklı iş akışlarıyla farklı türlerde sınıflandırma süreçleri kullanma becerisini sağlar.

2.4 **IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development (Yüklenici Geliştirmesi)**

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development, optimizasyon projelerinde eylemlerin ve etkinliklerin planlanmasını, uygulanmasını ve kontrolünü kapsar. Bir sürdürülebilir katılık derecesi sistemi kullanılarak, Yükleniciler için geliştirme hedeflerini belirleme, tarihleri ve sorumlulukları tanımlama ve ilerlemeyi kontrol etme becerisini sağlar. Bu özellik aşağıdakileri sağlar:

- **Geliştirme eylemleri**
Eylemlere özgü kapsamın ve odak noktasının (yükleniciler, kategoriler, organizasyonlar ve/veya bölgeler) ve bunların planlanan ve gerçek zamanlamalarının oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar.
- **Görev desteği**
Bir eylemi tanımlama ve yürütülmek üzere dahili ve harici kullanıcılara atanabilecek daha küçük görevlere ayırma becerisini sunar.
- **Görevleri yerine getirme**
Dahili ve harici kullanıcılara kendilerine atanan görevleri yerine getirme becerisini sunar.
- **Projeler ve iş paketleri**
Belirli bir alana ilişkin tüm eylemlerin daha iyi bir genel görünümünün sağlanması için eylemlerin projeler ve iş paketleri bazında gruplanmasına olanak sağlar.
- **Analiz ve raporlama**
Müşterinin yayınlanan projeleri ve eylemleri görüntülemesine ve aramasına olanak sağlar. Müşteri, projelerin ayrıntılı görünümüne ilişkin raporlar oluşturabilir.
- **Standart eylemler**
Yeni eylemlerin oluşturulmasında şablon olarak kullanılacak önceden tanımlanmış eylemler ve görevler oluşturma becerisini sağlar.
- **Bildirimler**
Sürecin desteklenmesi için davet ve hatırlatma e-posta bildirimleri sağlar

- Görev listeleri
Durum bilgisi içeren kişiye özel görev listeleri
- İş akışı ve tür desteği
Geliştirme süreçleri bir iş akışı motorunu esas alır. Türler, farklı iş akışlarıyla ve bildirim kümeleriyle farklı türlerde eylem süreçleri kullanma becerisini sağlar.

2.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management (Yüklenici Risk Yönetimi)

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management, satın alma sürecinde yüklenici ile bağlantılı risklerin tanımlanması, kontrol edilmesi ve değerlendirilmesi için yapılandırılmış ve bütünsel bir süreç kullanılmasını sağlar. Bir otomatik erken uyarı sistemiyle birleştirilen kapsamlı raporlama ve analiz işlevleri, potansiyel riskleri takip edebilir, tanımlayabilir ve riski önlemek ve azaltmak için proaktif olarak uygun önlemleri tetikleyebilir. Bu özellik aşağıdakileri sağlar:

- Risk değerlendirmesi
Kapsamlı bir risk puan kartı esas alınarak belirlenen, yükleniciler, kategoriler, organizasyonlar ve/veya bölgeler bazında risk değerlendirmelerinin oluşturulmasına ve yönetilmesine olanak sağlar.
- Otomatik yanıtlama
Göstergeler için yanıtlar, harici kaynaklardaki depolanan bilgilere kesin veriler) dayalı olarak otomatik olarak güncellenebilir.
- Risk göstergeleri
Bir risk değerlendirmesinin sonucunu "risk endeksi", "olasılık" ve "etki" endeksleri altında özetlenmiş olarak görüntüleme becerisini sağlar.
- Formül desteği
Endeksleri bir risk değerlendirmesindeki göstergelerden formüller kullanarak hesaplama becerisini sağlar.
- Güncel sonuçlar
Etkin yüklenici sınıflandırmaları, tanımlanan kapsamda yükleniciye verilen güncel sınıflandırmayı gösterir.
- Eşikler ve vurgulama
Göstergeler ve endeksler için hedef ve kabul edilebilir üst ve/veya alt eşiklerini tanımlama becerisini sunar. Sonuçlar bu eşiklere dayalı olarak vurgulanır.
- Analiz ve raporlama
Müşterinin etkin risk değerlendirmelerini görüntülemesine ve aramasına olanak sağlar. Müşteri, risk değerlendirmesi sonuçlarına ilişkin raporlar oluşturabilir.
- Gösterge havuzu
Risk puan kartlarında kullanılan tüm göstergeleri (rakam ve çoktan seçmeli türünde) merkezi bir havuzda depolar.
- Puan kartı tasarımı
Çok sayıda esnek risk puan kartının tanımlanmasına olanak sağlar.
- Çoklu dil desteği
Uluslararası bir kullanıcı tabanı için puan kartlarını farklı dillerde destekler.
- Görev listeleri
Durum bilgisi içeren kişiye özel görev listeleri
- İş akışı ve tür desteği
Risk süreçleri bir iş akışı motorunu esas alır. Türler, farklı iş akışlarıyla farklı türlerde risk süreçleri kullanma becerisini sağlar.

3. İsteğe Bağlı Özellikler

3.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only

Müşterinin havuzlara erişmesine ve havuzlarda arama yapmasına, serbest bırakma görevlerini gerçekleştirmesine ve onaylamasına, risk uyarılarını almasına, raporları görüntülemesine ve yürütmesine, yeterlilik değerlendirmelerini, performans değerlendirmelerini ve yüklenici geliştirme eylemlerini görüntülemesine ve bunlara yanıt vermesine izin verilir.

3.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud for Non-Production Environment

Bu özellik, test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, üretime hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin üretim dışı etkinliklerinin bir parçası olarak kullanılabilir.

4. Premium Destek Olanakları

4.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support

Bu olanak, %99,7 oranında iyileştirilmiş Hizmet Seviyesi Taahhüdü hedefi olan her üç ayda bir dört adede kadar veritabanı yenilemesini ve iş saatleri yerine hafta sonunda yükseltme yapılması için zaman planlamasını içerir.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Essential Premium Support aynı zamanda bir Hızlandırılmış Değer Lideri (Accelerated Value Leader; AVL) de sağlar. Hızlandırılmış Değer Lideri, bir IBM çalışanı veya IBM alt yüklenicisi olabilir ve aşağıdaki görevleri gerçekleştirecektir:

- Sorun Yönetimi
IBM, düzenli durum güncellemeleri sağlayacak, sorunlarla ilgili olarak Müşteri ile IBM arasındaki iletişimi yönetecek, çözüme kavuşturulmamış sorunların çözülmesini teşvik edecek ve etkinlik hakkında aylık yönetim raporları sağlayacaktır.
- Proaktif Destek
IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında ortaya çıkan sorunları azaltmaya veya önlemeye yardımcı olmak amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin rehberlik ve yardım sağlayacak olan adı belirlenmiş bir iletişim sorumlusu sağlayacaktır. Bu etkinliklere şunlar dahildir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir: Diğer Müşterilerin yaşadığı sorunlarla ilgili olarak yetki verilen program analizi raporları hakkında Müşteriyi uyarmak, yükseltmeler gibi Müşterinin ortamı için önerilen değişiklikler ortaya çıktığında risk azaltma planlarının geliştirilmesine yardımcı olmak, ürün ömrü döngüsü ve bakım planlamasına katılmak ve düzenli raporlar sağlamak.
- Beceri Paylaşımı
IBM, kıdemli teknik uzmanlar tarafından yapılacak olan bilgilendirme toplantılarına davet yoluyla veya teknik bilgilere erken erişim sağlayarak, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili Müşteri becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olacaktır.

Müşteri aşağıda belirtilenleri yerine getirecektir:

- Şunlardan sorumlu olacak bir Birincil İletişim Sorumlusu atayacaktır: destek bildirim kaydı bilgilerini, güncellemeleri ve düzeltmeleri almak ve yaymak, çözülmeyi bekleyen destek bildirim kayıtlarını öncelik sırasına koymak, yardım istemek için IBM ile iletişim kurmadan önce Sorunla ilgili durum raporlarını incelemek.
- Birincil İletişim Sorumlusunun iletişim ayrıntılarını IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının başlangıcında bildirecek ve Birincil İletişim Sorumlusunda yapılacak herhangi bir değişikliği, Hızlandırılmış Değer Lideri aracılığıyla 30 gün önceden IBM'e yazılı olarak bildirecektir; ve
- Hızlandırılmış Değer Lideri tarafından düzenlenen tele-konferanslara katılacaktır.

4.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support

Bu olanak, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Essential Premium Support ürününün tüm özelliklerini ve aşağıdaki özellikleri içerir:

- Yıllık Durum Denetimi İçin Uzaktan Sunulan Hizmetler
IBM, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını yapılandırmasına, devreye almasına ve kullanmasına yönelik bir durum denetimi değerlendirmesi sağlayacaktır. Bu değerlendirme, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanımının iyileştirilmesi için bulguları ve önerileri içerecektir.

Bu hizmetin bir parçası olarak, IBM, Müşterinin uygulaması için özgün belgeleri inceleyecek, Yetki Verilen Program Analizi Raporlarını inceleyecek, son kullanıcılarla görüşecek, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını yapılandırmasını inceleyecek, her modül için bütünleştirmelere ve özelleştirmelere ilişkin bir değerlendirme sağlayacak ve bulguları, gözlemleri ve geliştirme önerilerini içeren bir analiz raporu sunacaktır.

- **Yükseltme İçin Uzaktan Sunulan Hizmetler**
IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sürüm 10.0 veya daha sonraki bir sürümünü kullanan Müşterilere, aynı sürümdeki sonraki bir yayına yükseltme yapmak amacıyla yükseltme hizmetleri sağlayacaktır. Müşteri, bir üretim dışı ortamdaki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına abone olmalı, yeni tüm yayın belgelerini okumalı, yükseltme projesi planını oluşturmalı ve sahiplenmeli, yükseltme yapılacak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin uygun Destek bildirim kayıtlarını göndermelidir. IBM, Müşteri projesi ve kullanıcı etkinleştirme planları, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları yapılandırma dosyalarının incelenmesi ve kontrolü, yeni özelliklerin incelenmesi konularında ve yükseltmenin test edilmesi için Müşteriye yardımcı olacaktır.
- **Üç Aylık İş Amaçlı İncelemeler**
IBM, Müşterinin benimsemesi, mevcut eylemler, sorunlar ve geleceğe yönelik planlar dahil olmak üzere Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarını incelemek için Müşteriyle birlikte çalışacaktır.
- **Hafta Sonunda Yapılacak Yükseltmeler İçin Öncelikli Zaman Planlaması**
Müşteri, kendisi ve IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Premier Premium Support satın alan diğer Müşteriler için ayrılan zamanlar göz önüne alınarak, yükseltmelerin hafta sonunda yapılmasını planlama tercihinin sahip olacaktır.

5. Uzaktan Sunulan Hizmetler

IBM'in Hizmet Taahhüdünü sağlaması için, Müşteri aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili tüm iletişimin kendisine gönderileceği ve IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili tüm konularda Müşteri adına hareket etme yetkisine sahip olan, IBM ile IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına katılan tüm Müşteri birimleri arasındaki bağlantıyı sağlayacak, proje durumu toplantılarına katılacak, bilgi, veri ve kararları IBM'in talebi üzerine üç (3) iş günü içinde elde edecek ve sağlayacak, gerektiğinde Müşterinin kuruluşu dahilinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin soruların çözülmesine ve üst seviyeye yükseltilmesine yardımcı olacak bir Müşteri iletişim sorumlusu atayacaktır;
- IBM'in, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişimini sağlayacaktır;
- Müşteri görevlerinin ve etkinliklerinin tamamlanmasında iş birliği yapacaktır;
- Bu hizmetlerin bir dizi gereksinimle, yazılımı uygulayan bir iş alanını desteklemek için tasarlandığını anlayacak ve kabul edecektir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, birden çok iş alanına yönelik devreye alma işlemlerini destekler ancak ek alanlar için ek Hizmet Taahhütleri gerekli olabilir;
- Satın alınan Hizmet Taahhütleriyle ilgili olarak Müşterinin iş gereksinimlerini sağlayacaktır;
- Test planlarının, bunlarla ilgili test metinlerinin ve ilişkili verilerin geliştirilmesinden ve uygulanmasından sorumlu olacaktır;
- Son kullanıcı iş prosedürlerinin geliştirilmesinden ve etkinleştirme hizmetlerinin geliştirilmesi ile son kullanıcılara sağlanmasından sorumlu olacaktır ve
- Çalışmaları IBM'in hizmetleri sağlama yeteneğini etkileyebilecek olan üçüncü kişilerle bağlantı kurulmasından önce IBM'e danışacaktır, üçüncü kişilerin yönetiminden ve performanslarından sorumlu olacaktır.

5.1 Hizmet Taahhütleri

5.1.1 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin sistem yöneticilerine etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır. Buna, yönetici işlevlerine ilişkin işlevsel incelemeler, en iyi uygulama görüşmeleri, test tesisinde uygulamalı gerçekleştirilen yönetici işlevleri ve etkinleştirme oturumu süresince ortaya çıkan Müşteri sorularına yanıtlar verilmesi dahildir. Her etkinleştirme oturumu, Müşteri isteği doğrultusunda isteğe bağlı beş adet belirli IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağından biri için tek bir gün sürecektir. IBM, etkinleştirme oturumu için Müşteri tarafından seçilen isteğe bağlı IBM Hizmet Olarak

Sunulan Yazılımının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin işlevleri için bir etkinleştirme atölyesi düzenleyecektir. Konular, seçili modülle ilgili işlevler, modül bileşenlerini yapılandırma süreci, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının işlevlerinin kullanılmasına yönelik temel iş fikirleri ve kuruluşlar, kullanıcılar ve kategoriler gibi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının işlevleriyle ilişkili yönetim öğeleri hakkında genel bilgiler içerecektir. Atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcılarının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına aşina olması için uygulamalı alıştırmalar dahil olacaktır. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

5.1.2 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement

IBM, IBM Emptoris Strategic Supply Management olarak grubuna yönelik Müşterinin birincil yüklenici işe uyum yaklaşımı için SLM kullanmasına olanak tanımak amacıyla yüklenicinin kendi kendine kaydı dahil IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management yeterlilik modülünün uygulanmasına yönelik hizmetler sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için 4'er saat sürecek olan iki adet tasarım atölyesi yürütecektir. Atölyelerden birinde, yüklenici işe uyum yaklaşımı, yüklenici kendi kendine kayıt işlevleri ve işe uyum sürecinde bir sonraki adım için yükleniciyi yetkilendirme süreci ele alınacaktır. İkinci atölyede, değerlendirme soru formunun kullanımı dahil olmak üzere yüklenici yeterliliği süreci ve yükleniciye Müşterinin satın aldığı IBM Emptoris Strategic Supply Management olanakları dahilinde kullanılabilirlik sağlanması için uzmanlaşma süreci ele alınacaktır. IBM, temsili Müşteri ayrıntılı bilgilerini kullanarak bu sürecin bir prototipini oluşturacaktır. IBM, Müşteriye 16 saat sürecek olan bir etkinleştirme eğitimi sağlayacaktır. IBM, üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında yapılandırma girişlerinin oluşturulmasını destekleyecektir. Buna kayıt ve tek bir değerlendirme soru formu (her birinde en fazla 75 soru), bir tür, bir şablon ve bir bildirim paketi dahil olacaktır. IBM, Müşteriye, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve Müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için danışmanlık desteği sağlayacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

5.1.3 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Evaluation Implementation Service Engagement

IBM, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Evaluation olanağını uygulama hizmetleri sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için 4 saat sürecek olan bir tasarım atölyesi yürütecektir. Atölyede, değerlendirme puan kartları, kullanıcı rolleri ve izinleri, değerlendirme bildirimleri ve Müşteri gereksinimleri ele alınacaktır. IBM, değerlendirme öğelerine yönelik bir yapılandırma yaklaşımı için bir tasarım belgesi geliştirecektir. IBM, temsili Müşteri ayrıntılı bilgilerini kullanarak bu değerlendirme yaklaşımının bir prototipini oluşturacaktır. IBM, Müşteriye 16 saat sürecek olan bir etkinleştirme eğitimi sağlayacaktır. IBM, en fazla 30 kriter, bir tür, bir şablon ve bir bildirim paketini içeren bir puan kartını kapsayacak olan, üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında yapılandırma girişlerinin oluşturulmasını destekleyecektir. IBM, Müşteriye, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımların kullanımını, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve Müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için danışmanlık desteği sağlayacaktır. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

5.1.4 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification Implementation Service Engagement

IBM, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Classification olanağının etkili bir şekilde uygulanmasına yönelik hizmetler sağlayacaktır. IBM, sınıflandırma kriterlerinin tanımının, yüklenici sınıflandırma analitiğinin ve raporlama gereksinimlerinin, kullanıcı rolleri ile izinlerinin, değerlendirme bildirimlerinin ve Müşteri gereksinimlerinin ele alınacağı 4 saat sürecek olan bir tasarım atölyesi yürütecektir. IBM, sınıflandırma öğelerine yönelik bir yapılandırma yaklaşımı için bir tasarım belgesi geliştirecektir. IBM, temsili Müşteri ayrıntılı bilgilerini kullanarak bu sınıflandırma yaklaşımının bir prototipini oluşturacaktır. IBM, Müşteriye 16 saat sürecek olan bir etkinleştirme eğitimi sağlayacaktır. IBM, en fazla 20 kriter ve bir bildirim paketini içeren bir Puan Kartı tabanlı sınıflandırmayı kapsayacak olan, üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında yapılandırma girişlerinin oluşturulmasını destekleyecektir. IBM, Müşteriye, yazılımın kullanımını, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve Müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için danışmanlık desteği sağlayacaktır. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation

Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

5.1.5 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Risk Management Implementation Service Engagement

IBM, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Risk Management olanağını uygulama hizmetleri sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için 8 saat sürecek olan bir Tasarım atölyesi yürütecektir. Atölyede, risk modeli ve genel süreç, yüklenici risk analitiği ile raporlama, kullanıcı rolleri ile izinleri, yüklenici risk bildirimleri ve Müşteri gereksinimleri ele alınacaktır. IBM, yüklenici risk öğelerine yönelik bir yapılandırma yaklaşımı için bir tasarım belgesi geliştirecektir. IBM, temsili Müşteri ayrıntılı bilgilerini kullanarak bu yüklenici risk yaklaşımının bir prototipini oluşturacaktır. IBM, Müşteri ekibine 16 saat sürecek olan bir etkinleştirme eğitimi sağlayacaktır. IBM, üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında yapılandırma girişlerinin oluşturulmasını destekleyecektir. Buna beş adet uyarı tanımı, bir tür ve bir bildirim paketi dahil olmak üzere en fazla 20 gösterge sunan bir risk puan kartı dahil olacaktır. IBM, Müşteriye, yazılımın kullanımı, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve Müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için danışmanlık desteği sağlayacaktır.

IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

5.1.6 IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development Implementation Service Engagement

IBM, IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier Development olanağını uygulama hizmetleri sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için 8 saat sürecek olan bir tasarım atölyesi yürütecektir. Bu atölyede, ilgili analitiği ve raporlamayı içeren yüklenici geliştirme süreci, kullanıcı rolleri ile izinleri, yüklenici risk bildirimleri ve Müşteri gereksinimleri ele alınacaktır. IBM, yüklenici geliştirme öğelerine yönelik bir yapılandırma yaklaşımı için bir tasarım belgesi geliştirecektir. IBM, temsili Müşteri ayrıntılı bilgilerini kullanarak bu Yüklenici geliştirme yaklaşımının bir prototipini oluşturacaktır. IBM, Müşteri ekibine 16 saat sürecek olan bir etkinleştirme eğitimi sağlayacaktır. IBM, üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında yapılandırma girişlerinin oluşturulmasını destekleyecektir. Buna en fazla üç geliştirme projesi ve bir bildirim paketi dahil olacaktır. IBM, Müşteriye, yazılımın kullanımı, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve Müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için danışmanlık desteği sağlayacaktır. IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Supplier On Boarding Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

Ek B

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

1. Kullanılabilirlik Alacakları

- Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşullarının karşılanamaması halinde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının kullanılabilirliğini etkileyen olaydan itibaren otuz iş günü içerisinde bir destek bildirim 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 olacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapanma olayını raporladığı zamandan itibaren 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 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	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
< %99,7 Premium Support satın alan Müşteriler için	%2
< %99,0 Premium Support satın alınmazsa	%2
< %97,0	%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.

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 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 %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
<hr/>	
43.200 toplam dakika	

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("**Müşteri**")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: