

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

## IBM Emptoris Program 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 Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement 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 edinmelidir.

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları açısından, bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında yeniden temlik edilemez.

- 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 bildirdiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının, otomatik olarak mı yenileneceğini, sürekli kullanım esasına göre mi işleyeceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceğini 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 otomatik olarak 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             | <b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b><br>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.<br>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                 |

| Önem Derecesi | Önem Derecesi Tanımı  | Yanıt Süresi Hedefleri | Yanıt Süresi Kapsamı |
|---------------|---|------------------------|----------------------|
| 2             | <b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b><br>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             | <b>Önemsiz iş etkisi:</b><br>Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.   | 4 iş saati içinde      | P-C mesai saatleri   |
| 4             | <b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b><br>Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.  | 1 iş günü içinde       | P-C mesai saatleri   |

## 6. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanacağına İlişkin Ek Koşullar

### 6.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde 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 işleme 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, içeriğin 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 Program Management on Cloud Essential veya IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support abonelikleri için zaman planlamasının yapılabilir olmasına bağlı olarak hafta sonlarına planlama yapılmasını isteyebilir. IBM Emptoris Program 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 veri tabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümüne her üç ayda bir kez (veya premium support için her üç ayda 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, Müşterinin IBM'e gereken sertifikaları ve kurulum bilgilerini sağlaması gerekir.

## 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 Program Program 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 kullanıcılar, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağına dahildir. Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları sistem yöneticisi kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir. Yönetici kullanıcı, bir harcama rolüne/grubuna ilişkin uygulama ve veri izinlerini belirleme, uygulama özelliklerini değiştirme, boyutları, ölçümleri ve öznitelikleri yapılandırma ve stratejik yüklenici yönetimi platformunun dahili ve harici kullanıcılarını, kuruluşlarını, veri kaynaklarını, gruplarını, rollerini, iş akışlarını kategorilerini ve ana yüklenici kayıtlarını yapılandırma yetkisine sahiptir.

# IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

## Ek A

### 1. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Tanımı

IBM Emptoris Program Management on Cloud, son kullanıcıların gerçek zamanlı program görünürlüğü elde etmelerine ve çeşitli program yönetimi işlevlerini etkin bir şekilde yönetmelerine ilişkin yetenekler sağlar. Yapılandırılabilir formlar ve iş akışları, son kullanıcıların temel program görevlerini ele alıp yönetmelerine yardımcı olur. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, son kullanıcıların, gösterge panoları ve rapor yetenekleri aracılığıyla tasarrufları ve program hedeflerini proaktif bir şekilde izlemelerine, ölçmelerine ve takip etmelerine olanak tanır. Bu ürün aşağıdakileri içerir:

- a. Görev yönetimi  
Görevlerin oluşturulmasına, rollerin atanmasına, uyarıların ve bildirimlerin oluşturulmasına ve üst projelerle bağlantı kurulmasına yönelik yeteneklerdir. Ayrıca, kullanıcılar, görev aşamaları oluşturup bunlarla ilgili tedarik etkinlikleriyle ve sözleşmelerle arasında bağlantı oluşturabilirler. Kural tabanlı durumlar, bir projenin tamamlanması açısından zaman çizelgesine uygun ilerleyip ilerlemediğine ilişkin görev güncellemeleri ve öngörü sağlar;
- b. Program ve proje yönetimi  
Program ve proje yönetimi yetenekleri, kullanıcıların, birden çok görevden oluşan projeleri oluşturmalarına ve bu projelere ekip ve kaynak atamaları için şablonlardan yararlanmalarına olanak tanır. Kullanıcılar, projeleri ve programları izleyebilir, sorunlara ve "uyarı işaretlerine" ilişkin görünürlük elde edebilir, ayrıca proje veya programa göre tasarrufları izleyebilirler;
- c. Gösterge panoları ve raporlar  
Özel gösterge panoları ve raporlar aracılığıyla satın alma girişimlerine ilişkin tek bir merkezi noktada görünürlük sağlar. Kullanıcının görev ve aşamaya göre ilerlemeyi takip etmesini ve raporlamasını sağlar;
- d. Tasarruf takibi  
Projeye veya göreve göre elde edilen tasarrufların kaydedilmesini ve onaylanan tasarrufların proje ve program seviyesinde otomatik olarak bir araya getirilmesini sağlar. Tasarruf programları ve raporlama için onay iş akışları oluşturulmasına ilişkin seçenekler sunar;
- e. Sorun takibi  
İş akışlarını, programları ve projeleri etkileyen sorunların ve risklerin takip edilmesini sağlar. Tamamlandıktan sonra temel aşamalara ilişkin öngörü elde edilmesini ve kullanıcıların darboğazları izlemesini sağlar. Görev durumunu sorun/risk önem derecesine göre otomatik olarak ayarlar ve çözüme kavuşturulmamış sorunları olan görevlerin kapatılmasını engeller;
- f. Kaynak yönetimi  
Kaynak kullanımına ilişkin görünürlük ve kullanıcı başına atanan görevlerin ve görev günlerinin izlenmesini sağlar. Ortalama görev süresi, tamamlanan görevler ve diğer Temel Performans Göstergelerine ilişkin raporlar sunar;
- g. İş akışı yönetimi  
Kullanıcıların bir grafik modelleyici kullanarak süreç iş akışları oluşturmalarını, uyarı ve bildirimler atamalarını sağlar;
- h. Güvenlik  
Belirli kullanıcı rollerinin ve erişimin yönetilmesi için programa, projeye, göreve veya aşamaya göre rol tabanlı güvenlik sınırlarının kullanılmasını sağlar;
- i. Talep yönetimi  
Kullanıcıların yapılandırılan formlara dayalı talepler oluşturmalarını sağlar. Talep Yönetimi, taleplerin uygun kullanıcılara yönlendirilmesi ve bu konuda kılavuzluk sağlanması için yapılandırılmış İş Akışı Yönetiminden yararlanır.

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. İsteğe Bağlı Özellikler

### 2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Müşterilerin program yönetimi ve talep yönetimi havuzlarına erişmesine ve bu havuzlarda arama yapmasına, raporları görüntülemesine, onaylayıcı veya yönlendirici olarak iş akışlarına katılmasına, değerlendirmeleri almasına ve bunlara yanıt vermesine, atanan bir görevi almasına ve durumunu güncellemesine ve risk uyarılarını almasına izin verilir.

### 2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Bu olanak, 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.

## 3. Premium Destek Olanakları

### 3.1 IBM Emptoris Program 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 Program 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.

### 3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Bu olanak, IBM Emptoris Program 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 kullanılmasına 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.
- Özel Kod Kurulumu  
IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının bir parçası olarak, IBM profesyonel hizmetleri tarafından oluşturulan özel kodun kurulumunu ( taraflar arasındaki ayrı sözleşme uyarınca) sağlayacaktır.
- 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 Program Management on Cloud Premier Premium Support satın alan diğer Müşteriler için ayrılan zamanlar göz önüne alınarak, yükseltmelerin hafta sonunda yapılmasını planlama tercihinde sahip olacaktır.
- Harici Kod  
Müşteri, kullanıcı çıkışları, bağdaştırıcılar veya diğer harici süreçleri gibi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında kurulu olan özel çıktılara sahip olmak için IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support'a abone olmalıdır.

### 4. Uzaktan Sunulan Hizmetler

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

- IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarıyla ilgili tüm iletişimlerin 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.

## **4.1 Hizmet Taahhütleri**

### **4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement**

IBM, Müşteri meta verilerini, talep iş akışını ve tek bir talep türü için ilişkili bildirimleri içeren bir talep yönetimi yeteneğini uygulamak için hizmetler sağlayacaktır. IBM, Müşteri gereksinimlerini ve bir talep türüne ait olan meta veri gereksinimleri, iş akışı gereksinimleri, bildirim gereksinimleri, talep için saptanacak güvenlik tasarımı ve organizasyonu ile raporlama gereksinimleri gibi öğeleri ele almak için 8 saat sürecek olan bir tasarım atölyesi yürütecektir. IBM, talep öğelerinin yapılandırılmasına yönelik en fazla 16 saat sürecek olan bir sistem yöneticisi etkinleştirme ve en fazla sekiz saat sürecek olan bir son kullanıcı eğitimi içerik geliştirme hizmeti sağlayacaktır. IBM, tasarım yaklaşımına dayalı olarak üretim dışı bir ortamda bir prototip oluşturacaktır. IBM, Müşteri ekibinin oluşturma etkinliğini bitirmesini sağlamayı desteklemek üzere üretim amaçlı kullanılan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına sınırlı bir yapılandırma dizisi ekleyecektir. Buna bir adet talep türü, taleple ilişkili Müşteriye özgü en fazla 10 ek meta veri alanı, en fazla beş adet talep iş akışı ile birlikte iş akışları genelinde toplamda en fazla 15 karar noktası, en fazla üç adet talep bildirim ve her Müşteri gereksinimi için güvenlik yapılandırması sunan en fazla iki kullanıcı rolü dahil olacaktır. IBM, Önem Derecesi 1 olan IBM destek bildirim kayıtları için yazılım sorunlarının takibi ve üst seviye yükseltme yönetimi dahil olmak üzere test etkinlikleri için Müşteriye destek sağlayacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

### **4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement**

IBM, IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement sağlanmasına dayalı olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında ek bir Talep türü yapılandırma hizmetleri sağlayacaktır. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

### **4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement**

IBM, Müşteri meta verilerini, proje iş akışını ve tek bir proje şablonu için ilişkili bildirimleri içeren bir proje yönetimi yeteneğini uygulama hizmetleri sağlayacaktır. IBM, Müşteri gereksinimlerini ve bir proje şablonuna ait olan proje görevleri, meta veri gereksinimleri, iş akışı gereksinimleri, proje bildirim gereksinimleri, proje için saptanacak kullanıcı rolü, güvenlik tasarımı ve organizasyonu ile proje raporlama gereksinimleri gibi öğeleri ele almak için sekiz saat sürecek olan bir tasarım atölyesi yürütecektir. IBM, proje öğelerinin yapılandırılmasına yönelik en fazla 16 saat sürecek olan bir Sistem Yöneticisi etkinleştirme ve en fazla sekiz saat sürecek olan bir son kullanıcı eğitimi içerik geliştirme hizmeti sağlayacaktır. IBM, tasarım yaklaşımına dayalı olarak üretim dışı bir ortamda bir prototip oluşturacaktır. IBM, Müşteri ekibinin oluşturma etkinliğini bitirmesini sağlamayı desteklemek üzere üretim IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına sınırlı bir yapılandırma dizisini doğrudan ekleyecektir. Buna bir adet proje şablonu, Projeye ilişkili Müşteriye özgü en fazla 10 ek meta veri alanı, en fazla beş adet proje iş akışı ile birlikte iş akışları genelinde toplamda en fazla 15 karar noktası, en fazla üç adet proje bildirim

ve her Müşteri gereksinimi için güvenlik yapılandırması sunan en fazla iki kullanıcı rolü dahil olacaktır. IBM, Önem Derecesi 1 olan IBM destek bildirim kayıtları için yazılım sorunlarının takibi ve üst seviye yükseltme yönetimi dahil olmak üzere test etkinlikleri için Müşteriye destek sağlayacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

#### **4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service**

IBM, IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement sağlanmasına dayalı olarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarında ek bir proje şablonu yapılandırma hizmetleri sağlayacaktır. IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

#### **4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement**

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı için Müşterinin sistem yöneticilerine etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır. Buna sistem yöneticisi işlevlerine ilişkin işlevsel incelemeler, en iyi uygulama görüşmeleri, test tesisinde uygulamalı gerçekleştirilen yönetim işlevleri ve etkinleştirme oturumu süresince Müşteri sorularına yanıtlar verilmesi dahil olacaktır. IBM, ilişkili meta veriler, iş akışı, kullanıcı rolleri ve güvenlik raporlama ile bildirim yapılandırma işlevleriyle birlikte talep türleri ve proje şablonları içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının sistem yöneticisi işlevleri için bir etkinleştirme atölyesi yürütecektir. Bu atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcılarının yazılıma aşına olması için uygulamalı alıştırmalar dahil olacaktır. IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement veya IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

# IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Seviyesi Taahhüdü

## 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

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 sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya ilişkin alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin 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 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<br>(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<br>43.200 dakika<br>- 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi<br>= 42.700 dakika<br><hr/> 43.200 toplam dakika | = Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8<br>oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik<br>alacağı |
|--|---|

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: