

IBM Kullanım Koşulları – Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları

IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

2. Ücret Ölçüleri

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları aşağıdaki ücret ölçüsü/ölçüleri kapsamında satılır:

- Yetkili Kullanıcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına 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. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- 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.
- Olay** – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçü birimidir. Olay, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları tarafından e-posta, e-posta listesi, html kodu, etki alanı veya IP adresinin işlenmesinden oluşturulan özel bir rapordur. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan Olay sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

Olay, bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının amaçları doğrultusunda, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı tarafından e-posta, e-posta listesi, html kodu, etki alanı veya IP adresinin işlenmesi sonucunda oluşturulan özgün bir rapordur.

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

3. Ücretler ve Faturalama

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

3.1 Kısmi Aylık Ücretler

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

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 kullanımına 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.

3.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe bağlı seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin Müşterinin kullanımına sunulduğu ayda ve İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde fatura edilecektir.

4. İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmetler

4.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring, isteğe bağlı olarak edinilebilir ve belirli bir ay için Olay sayısı bazında fatura edilir.

- a. Destek uzmanları, sistemde yapılandırılacak tüm olay türleri ile bağlantılı taktiksel sorumlulukları yönetecektir.
- b. Taktiksel sorumluluklar arasında:
 - (1) Yukarıda tanımlanmış olduğu biçimde bir olay oluşturulmasına yardımcı olunması;
 - (2) Olay başına 90 dakikaya kadar Web tabanlı yüklenici eğitimi;
 - (3) Olayın çalıştırılmasına yardımcı olunması.

Olay İzlemeye ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda belirtilen adreste bulunabilir:

http://public.dhe.ibm.com/software/commerce/emptoris/EMS_Process_Document.pdf.

5. Abonelik Süresinin Yenilenmesi

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.

6. 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 ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Olanağına İlişkin Ek Koşullar

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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 Sourcing on Cloud Essential veya IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support abonelikleri için zaman planlamasının yapılabilir olmasına bağlı olarak hafta sonlarına planlama yapılmasını isteyebilir. IBM Emptoris Sourcing 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 Eşgörünümlerinin 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterinin bir Erişim yetkisi ve ayrıca IBM Emptoris Sourcing on Cloud için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları kullanıcılarını kapsayacak yeterli Yetkili Kullanıcı yetkisi edinmesi gerekir.

7.12 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.

Bir sistem yöneticisi kullanıcı aşağıdakileri oluşturma yetkisine sahiptir: dahili veya harici kullanıcılar, dahili veya harici kuruluşlar, para birimi tabloları, sistem seviyesinde şablonlar, kategoriler, veri kaynakları, gruplar, roller ve iş akışları. Ayrıca bir sistem yöneticisi kullanıcı aşağıda belirtilenleri de yönetebilir: bildirimler, sistem seviyesi yapılandırmaları, kategoriler ve ana yüklenici kayıtları.

Herhangi bir harici kullanıcının (Müşterinin iş yaptığı harici üçüncü kişilerle bağlantılı kullanıcılar) IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına erişmesine olanak sağlanabilir ve bu kullanıcı Konuk Kullanıcı 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 yöneltilen 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. Konuk Kullanıcılara, yalnızca aşağıda belirtilen öğeler için destek sağlanır:

- Parola ve oturum açma sorunları
- Gezinme
- Tarayıcı sorunları
- Ürünlere ilişkin işlevsel sorular

İngilizce dışında başka bir dilde destek almak istiyorsanız, lütfen IBM ile iletişim kurun.

7.13 Avrupa Birliği Resmi Gazetesi (OJEU) İlanları

Müşterinin tedarik sisteminin Elektronik İhale Gazetesi (TED) sitesine veri aktardığı OJEU özelliğini kullandığı durumlarda, OJEU'ya başvurmaktan ve GAMMA testlerini geçmekten Müşteri sorumludur. Veri aktarımı tamamen Müşteri ile bu üçüncü kişi sitesi arasındadır. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz ve bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. r.

IBM Kullanım Koşulları – IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına İlişkin Belirtiler

Ek A

IBM Emptoris Sourcing on Cloud, Müşterilerin tedarik olaylarını yönetebileceği bir sistemdir. Bu olaylar arasında Bilgi İsteği, Fiyat İsteği, Teklif İsteği, alıcı anketleri, İngilizce açık eksiltmeler ve açık artırmalar bulunur. Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, Müşterinin ihaleler oluşturmasına, yürütmesine, izlemesine, raporlamasına (standart raporlar kullanarak) ve ihaleleri vermesine ve yükleniciler tarafından yanıtların gönderilmesine olanak sağlar.

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının altyapısı aşağıdakileri desteklemek üzere yapılandırılır:

- Fiyat isteği, bilgi isteği, teklif isteği ya da alıcı anketi etkinliklerini yürüten 300 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- İngilizce açık eksiltme ya da İngilizce açık artırma yürüten 270 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- Japonca ya da Felemenkçe açık eksiltme ya da artırma yürüten 60 Eşzamanlı Kullanıcı.

Eşzamanlı Kullanıcılar, sistemde eşzamanlı olarak oturum açan ve etkin olan kullanıcılar olarak tanımlanır. Sistem, çeşitli etkenlere bağlı olarak, ek Eşzamanlı Kullanıcı hacmini işleyecek biçimde yapılandırılabilir. Daha yüksek kullanım hacimlerinin desteklenmesi için ek altyapı kaynakları gerekli olabilir.

Temel özellikler, Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlar:

- Bilgi İsteği, Fiyat İsteği, Teklif İsteği, alıcı anketleri, İngilizce açık eksiltmeler ve açık artırmalar oluşturma ve yürütme;
- Yukarıdaki olay türleri için şablonlar oluşturma;
- Olay oluşturmaya yardımcı olması için akıllı veri çerçevesinden ve kitaplık işlevlerinden yararlanma;
- Bir dizi standart rapor kullanarak olaylara ilişkin verileri raporlama; ve
- Bir adet satın alan kuruluş oluşturma yeteneği.

Gelişmiş özellikler, Müşterinin aşağıdaki özellikleri sağlar:

- İhale verilerini dışa aktarmak için ve bir dizi analitik görevi yerine getirmek üzere Microsoft Excel'deki yeteneklere erişmek üzere Sourcing Desktop Intelligence (SDI);
- Önceden oluşturulmuş tedarik optimizasyonu işlevselliği ile Müşterinin özel tedarik gereksinimlerini ve iş tercihlerini karşılamak üzere kısıtlamalar oluşturmak için senaryo analizi;
- Bir açık artırmada bir yüklenicinin derecelendirilmesi için maliyetin tek faktör olmamasını sağlayacak şekilde alıcının optimizasyon yürütmesine olanak verecek kısıtlamalar oluşturulması için optimize edilmiş açık artırmalar;
- Paket tekliflere, iş hacmi esasına dayalı tekliflere ve iş hacmi esasına dayalı indirimlere izin vermek için esnek teklif verme;
- Yüklenicilere tekliflerine ilişkin geri bildirim verme, yenilikçi çözümler teklif etme, rekabet avantajlarını vurgulama ve tekliflerini optimize etme olanakları sağlayan yüklenici karar desteği ve iş birliği;
- Alıcının bir Teklif İsteğini tek zarflı ya da iki zarflı bir yapı olarak yapılandırmasını sağlayan tek zarflı veya iki zarflı teklif verme.

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 veya IBM Emptoris Strategic Supply Management

Encrypted Database on Cloud satın almışsa, 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.

1. Temel Abonelikler

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

1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, hem temel özellikleri, hem de gelişmiş özellikleri kapsar.

1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, yalnızca temel özellikleri kapsar.

2. İsteğe Bağlı Özellikler

2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, IBM Emptoris Sourcing on Cloud ürününe gelişmiş özellikleri ekler. Müşterinin bu seçeneği satın alması için mevcut bir IBM Emptoris Sourcing on Cloud Aboneliğinin olması gerekir.

2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, yapılandırmaya ek sunucular eklenerek kapasite gereksinimlerinin standart sunucu yapılandırmasının üzerine çıkartılması yeteneği sağlar.

2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Bu IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları olanağı, olayların yürütülmesini ve izlenmesini, aynı zamanda yüklenicilerin eğitilmesini ve olay yaşam çevrimi boyunca desteklenmesini sağlamak üzere müşteri ile koordinasyon içerisinde yürütülen, isteğe bağlı bir hizmettir.

2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

Müşterinin sadece davet edilmiş olduğu olayları görüntülemesine, izlemesine, aramasına, rapor oluşturmaya ve puanlamasına izin verilir.

2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları, test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, 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 olmak üzere Müşterinin üretim dışı etkinlikleri kapsamında kullanılabilir.

3. Premium Destek Olanakları

3.1 IBM Emptoris Sourcing 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 Sourcing 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support

Bu olanak, IBM Emptoris Sourcing on Cloud 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support satın alan diğer Müşteriler için ayrılan zamanlar göz önüne alınarak, yükseltmelerin hafta sonunda yapılmasını planlama tercihinin 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 Sourcing on Cloud Premier Premium Support'a abone olmalıdır.

4. Uzaktan Sunulan Hizmetler

IBM'in Hizmet Taahhütleri 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 Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM, satın alma dönüştürme etkinliğini desteklemek üzere Müşterinin eRFX ve eAuction olaylarını çalıştırmasına olanak tanımak amacıyla IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını etkin bir şekilde uygulaması için hizmetler sağlayacaktır. IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları için 4'er saat sürecek olan iki adet tasarım atölyesi yürütecektir. Atölyelerden birinde, organizasyon, kullanıcılar ile tedarik rollerine atama gibi IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının yönetim kurulumu, yüklenici yaklaşımı ve tedarik olaylarıyla bağlantı kurma kategorileri ele alınacaktır. Diğer atölyede, bildirimler, akıllı veri kitaplığı, sözleşme şablonları, yapılandırma seçenekleri ile tedarik olayı ayrıntılarını içe aktarma ve dışa aktarma işlevleri gibi eRFX ile ilişkili içerik yapılandırma işlemine odaklanılacaktır. IBM, eAuction olayları dahil olmak üzere eRFX olaylarının yapılandırılması için en fazla 24 saat sürecek bir etkinleştirme hizmeti sağlayacaktır. IBM, en fazla üç adet bildirim, beş adete akıllı veri kitaplığı girişi ve bir adet RFX şablonu gibi az sayıda temsili yapılandırma yapacaktır. IBM, Müşteriye, yazılımın kullanımı, 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.

4.1.2 IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının Müşteri 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 Müşteri sorularına yanıtlar verilmesi dahildir. IBM, IBM Emptoris Strategic Supply Management modülü dahilindeki IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı işlevleri için bir etkinleştirme atölyesi düzenleyecektir. Atölye konuları arasında, eRFX olayları, kategoriler, dahili organizasyonlar, kullanıcı rolleri, yapılandırma özellikleri, bildirimler, Şablonlar, raporlama, tedarikle ilgili olarak yüklenicinin işe uyumu, içe aktarma/dışarı aktarma işlevleri, eRFX değerlendirme araçları ve kullanım koşulları işlevleri hakkında genel bilgiler yer almaktadır. Atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcılarının IBM Hizmet

Olarak Sunulan Yazılımlarına aşına olması için uygulamalı alıştırımlar dahil olacaktır. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

4.1.3 IBM Emptoris Sourcing RFX Design & Implementation Service Engagement

IBM, Müşterinin tedarik olayı projesini desteklemek için tedarik Olayı tasarım hizmetleri sağlayacaktır. Bu hizmetler, tedarik stratejisini, tedarik olayının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında yapılandırılmasını, tedarik olayının açılış süresinde olay seviyesinde desteği, değerlendirme stratejisini ve yüklenici yanıtlarının değerlendirilmesini kapsayacaktır. Bu hizmetler, her bir olay temelinde sağlanır. Bir tedarik olayının, Bilgi İsteği, Teklif İsteği veya eAuction gibi yazılım modülünde kullanılabilen birçok eRFX türünü içerebileceğine dikkat edin. IBM, Müşteriden hedeflere ve gereksinimlere ilişkin ayrıntılı bilgilerin alınması için bir Olay gereksinimleri atölyesi yürütecektir. IBM, olayın yapılandırılması dahil olmak üzere bir olay stratejisi ve bir değerlendirme yaklaşımı geliştirecektir. IBM, olayı IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında yapılandıracaktır. IBM, davetli yüklenicilerin olaya yönelik teklif verme etkinliklerine katılmasını sağlayacaktır. IBM, yazılım ve değerlendirme yaklaşımındaki araçları temel olarak olay kapatıldıktan sonra değerlendirme sonuçları sağlayacaktır. IBM, olayın açılış süresi boyunca olay yönetimi hizmetleri sağlayacaktır. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

4.1.4 IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının gelişmiş özellikleri için Müşteriye etkinleştirme ve uygulama hizmetleri sağlayacaktır. Bu, karar destek işlevlerinin kullanımını, Müşteri tanımlı öge alanlarını ve teklif alanlarının kullanımını ve teklif alanı formüllerinin kullanımını kapsar. Ayrıca, sistemde bulunan eAuction yöntemlerinin incelenmesini de kapsar. IBM, Müşteri tanımlı öge alanları, teklif alanları ve formül alanları, çok turlu teklif verme işlevinin kullanımı, tedarik olayına hedefe yönelik davetlerin kullanımı, karar destek analizi ile raporlama araçlarının incelenmesi ve kullanımı dahil olmak üzere IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımının gelişmiş özellikleri için iki gün sürecek bir etkinleştirme atölyesi yürütecektir. Atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcılarının IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına aşına olması için uygulamalı alıştırımlar dahil olacaktır. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

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

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 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 <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
--	---

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: