

# IBM Emptoris Program Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Emptoris Program Yönetimi)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

## 1. Bulut Hizmeti

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 Bulut Hizmeti, 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 "ikaz işaretlerine" ilişkin görünürlük elde edebilir ve 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 açık sorunları bulunan görevlerin kapanmasını 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.

## 1.1 İsteğe Bağlı Özellikler

### 1.1.1 IBM Emptoris Program Management Read Only (IBM Emptoris Program Yönetimi - Salt Okunur)

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.

### 1.1.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment (Bulut Üzerinde IBM Emptoris Program Yönetimi - Üretim Dışı Ortam İçin)

Bu olanak, test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak Bulut Hizmeti olanağı için dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere Müşterinin üretim dışı etkinlikleri kapsamında kullanılabilir.

## 2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfasında (Veri Sayfası), işlenmek üzere etkinleştirilen İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli hususlar dahil olmak üzere Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir. Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfası/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli kanunlara uygunluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin veri korumasını esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=8C4DE5A0B87111E7A5A50513C295686A>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliğinin (EU/2016/679) (GDPR) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olacaktır ve atıfta bulunulması yoluyla Sözleşmeye dahil edilmiştir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır. Veri İşleme Ek Sözleşmesi uygulanıyorsa, IBM'in değişiklikleri Alt İşleyenlere bildirme yükümlülüğü ve Müşterinin söz konusu değişikliklere itiraz etme hakkı Veri İşleme Ek Sözleşmesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

## 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirttiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlar ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99'dan daha az	%2
%97'den az	%5
%95'ten daha az	%10

\* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

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

## 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek , telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

## 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yetkili Kullanıcı - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama

sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmetinin Eşgörünümü için yeteri kadar yetki edinilmelidir.

## 5.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Anılan uzaktan sağlanan hizmet için İşlem Belgesinde belirtilen tarife uyarınca bir uzaktan sağlanan hizmet ücreti fatura edilecektir ve hizmetin kullanım süresi, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

## 5.3 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

## 6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreyle uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

## 7. Ek Koşullar

### 7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak genel erişime açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomotiv kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmetinde ortaya çıkabilecek bir arızanın ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

### 7.2 Bulut Hizmeti Yükseltmeleri

IBM, yazılım yükseltmelerini üretim veya üretim dışı ortamlara, zaman planlamasının Müşterinin zaman dilimindeki iş saatleri içinde yapılabilir olması kaydıyla, karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte kuracak ve yapılandıracaktır. IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential veya IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support hizmetine abone olan Müşteriler, zaman planlamasının yapılabilir olmasına bağlı olarak hafta sonlarına planlama yapılmasını isteyebilirler. IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support Müşterileri, yükseltmeleri hafta sonunda yapmak üzere zaman planlamasında önceliğe sahiptir.

IBM, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanan yazılımın sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, desteğin sona ereceği tarihten önce, Bulut Hizmetine ilişkin her bir Müşteri Eşgörünümünün, yazılımın desteklenen bir sürümüne geçişini sağlamak üzere Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Eğer, yazılımın desteklenen bir

sürümüne geçiş, yalnızca IBM'den veya IBM'in alt yüklenicilerinden kaynaklanan gecikmeler haricinde, bildirilen süre içinde tamamlanmazsa, IBM bu sözleşmeyi otuz (30) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

### 7.3 Veri Tabanı Yenilemeleri

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

### 7.4 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar

Bulut Hizmeti, Müşteri özel olarak kendi İnternet URL adresini kullanmayı talep etmedikçe, IBM tarafından sağlanan bir İnternet URL adresini kullanacak biçimde yapılandırılacaktır. Müşteri, Bulut Hizmeti 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. Müşteri, Bulut Hizmetinin tahsis işlemi tamamlanmadan önce gerekli sertifikaları ve kurulum bilgilerini IBM'e sağlamalıdır.

### 7.5 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterinin bir Eşgörünüm yetkisi ve ayrıca IBM Emptoris Program Management on Cloud için Bulut Hizmeti Kullanıcılarını kapsayacak yeterli sayıda Yetkili Kullanıcı yetkisi edinmesi gerekir.

### 7.6 Gerekli Olmayan Yetkiler

Sistem Yöneticisi kullanıcılar, Bulut Hizmeti olanağına ayrı Yetkili Kullanıcı yetkileri gerektirmeksizin dahil edilmiştir. Sistem Yöneticisi Kullanıcılar şunları 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 asıl tedarikçi kayıtları. Eğer bir sistem yöneticisi kullanıcı sistem yönetimi dışında etkinlikler gerçekleştirecekse, Yetkili Kullanıcı yetkisine ihtiyaç duyacaktır.

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Kabul eden:

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

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: