

### IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

#### 1. Bulut Hizmeti

IBM Emptoris Sourcing on Cloud, Müşterilerin tedarik olaylarını yönetebileceği bir sistemdir. Bu olaylar arasında bilgi isteği (RFI), fiyat isteği (RFQ), teklif isteği (RFP), alıcı anketleri, İngilizce açık eksiltmeler ve açık artırmalar bulunur. Sistem, Müşterilerin ihaleler oluşturmasına, yürütmesine, izlemesine, raporlamasına (hazır raporları kullanarak) ve ihaleleri vermesine ve yükleniciler tarafından yanıtların gönderilmesine olanak sağlar.

Bulut Hizmetinin altyapısı, aşağıda belirtilenleri desteklemek üzere yapılandırılmıştır:

- 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 veri olaylarını raporlama; ve
- Bir satın alan kuruluş oluşturma.

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.

#### 1.1 Temel Abonelikler

Bulut Hizmeti için geçerli olan Bulut Hizmeti abonelik seçenekleri (her biri "Temel Abonelik" olarak anılacaktır) aşağıda açıklanmıştır. İşlem Belgesi, satın alınmış olan Temel Aboneliği/Abonelikleri tanımlar. Bu belgede Bulut Hizmetine yapılan atıflar, satın alınan Temel Abonelik/Abonelikler için geçerlidir.

### 1.1.1 IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud

Bu Bulut Hizmeti hem temel özellikleri hem de gelişmiş özellikleri kapsar.

### 1.1.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud

Bu Bulut Hizmeti yalnızca temel özellikleri kapsar.

## 1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

### 1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Advanced Add-on

Bu Bulut Hizmeti, 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.

### 1.2.2 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Option for EchOSTM

Bu Bulut Hizmeti olanağı, yapılandırmaya ek sunucular eklenerek kapasite gereksinimlerinin standart sunucu yapılandırmasının üzerine çıkartılması olanağı sağlar.

### 1.2.3 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Event Monitoring

Bu Bulut Hizmeti 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.

### 1.2.4 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only

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

### 1.2.5 IBM Emptoris Sourcing on Cloud for Non-Production Environment

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

## 1.3 Premium Destek Olanakları

### 1.3.1 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 büyüme 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, Bulut Hizmetinde ortaya çıkan sorunları azaltmaya veya önlemeye yardımcı olmak amacıyla Bulut Hizmetinerehberlik 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, büyütme 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, Bulut Hizmetiyle 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 Bulut Hizmetinin başlangıcında iletilecek 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.

### 1.3.2 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 Bulut Hizmetini yapılandırmasına, devreye almasına ve kullanmasına yönelik bir durum denetimi değerlendirmesi sağlayacaktır. Bu değerlendirme, Bulut Hizmetinin kullanımının iyileştirilmesi için bulguları ve önerileri içerecektir. Bu hizmetin bir parçası olarak, IBM, Müşterinin uygulaması için özgün belgeleri inceleyecek, çözüme kavuşturulmamış Yetki Verilen Program Analizi Raporlarını inceleyecek, son kullanıcılarla görüşecek, Müşterinin Bulut Hizmetini yapılandırmasını inceleyecek, her modül için bütünleştirmelere ve özelleştirmelere ilişkin bir değerlendirme sağlayacak ve bulguları, gözlemleri ve geliştirme önerilerini içeren bir analiz raporu sunacaktır.
- Büyütme İçin Uzaktan Sunulan Hizmetler  
IBM, Bulut Hizmetinin sürüm 10.0 veya daha sonraki bir sürümünü kullanan Müşterilere, aynı sürümdeki sonraki bir yayına büyütme yapmak amacıyla büyütme hizmetleri sağlayacaktır. Müşteri, bir üretim dışı ortamdaki Bulut Hizmetine abone olmalı, tüm yeni yayın belgelerini okumalı, büyütme projesi planını oluşturmalı ve sahiplenmeli, büyütülecek Bulut Hizmetine ilişkin uygun Destek bildirim kayıtlarını göndermelidir. IBM, Müşteri projesi ve kullanıcı etkinleştirme planları, Bulut Hizmeti yapılandırma dosyalarının incelenmesi ve kontrolü, yeni özelliklerin incelenmesi konularında ve büyütmenin test edilmesi için Müşteriye yardımcı olacaktır.  
Özel Kod Kurulumu
- IBM, Bulut Hizmetinin 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 Bulut Hizmetini incelemek için Müşteriyle birlikte çalışacaktır.
- Hafta Sonunda Yapılacak Büyütmeler Öncelikli Zaman Planlaması  
Müşteri, kendisi ve IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support satın alan diğer Müşteriler için ayrılan zamanlar göz önüne alınarak, büyütmelerin hafta sonunda yapılmasını planlama tercihinin sahip olacaktır.
- Harici Kod  
Müşteri, kullanıcı çıkışları, bağdaştırıcılar veya diğer harici süreçleri gibi Bulut Hizmetinde kurulu olan özel çıktılara sahip olmak için IBM Emptoris Sourcing on Cloud Premier Premium Support'a abone olmalıdır.

### 1.4 Uzaktan Sunulan Hizmetler

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

- Bulut Hizmetiyle ilgili tüm iletişimlerin kendisine gönderileceği ve Bulut Hizmetiyle ilgili tüm konularda Müşteri adına hareket etme yetkisine sahip olan, IBM ile Bulut Hizmetine 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 Bulut Hizmetine ilişkin soruların çözülmesine ve üst seviyeye yükseltilmesine yardımcı olacak bir Müşteri iletişim sorumlusu atayacaktır;
- IBM'in, Müşterinin Bulut Hizmetlerine 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. Bulut Hizmeti, 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.

#### 1.4.1 Hizmet Taahhütleri

##### a. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement

IBM, satın alma dönüştürme etkinliğini desteklemek üzere Müşterinin eRFX ve eAuction olaylarını çalıştırmasına olanak tanımak amacıyla Bulut Hizmetini uygulama hizmetleri sağlayacaktır. IBM, Bulut Hizmeti için 4'er saat sürecek olan iki adet tasarım atölyesi yürütecektir. Atölyelerden birinde, organizasyon, kullanıcılar ile tedarik rollerine atama gibi Bulut Hizmetinin sistem yönetimine ilişkin 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.

##### b. IBM Emptoris Sourcing Administrator Enablement Service Engagement

IBM, Bulut Hizmeti için Müşterinin sistem yöneticilerine etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır. Buna, yönetici işlevlerine ilişkin işlevsel incelemeler, en iyi uygulama görüşmeleri, test tesisinde uygulamalı gerçekleştirilen yönetici işlevleri ve etkinleştirme oturumu süresince Müşteri sorularına yanıtlar verilmesi dahildir. IBM, IBM Emptoris Strategic Supply Management modülündeki Bulut Hizmeti 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. Bu atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcılarının Bulut Hizmetine 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.

##### c. 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 Bulut Hizmetinde 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 Bulut Hizmetinde yapılandıracaktır. IBM, davetli yüklenicilerin olaya yönelik teklif verme etkinliklerine katılmasını sağlayacaktır. IBM, yazılım ve değerlendirme yaklaşımındaki araçları temel alarak 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.

d. IBM Emptoris Sourcing RFX Advanced Sourcing Implementation Service Engagement

IBM, Bulut Hizmetinin 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 Bulut Hizmetinin gelişmiş özellikleri için iki gün sürecek bir etkinleştirme atölyesi yürütecektir. Bu atölyeye, işlevsel genel bilgiler ve Müşterinin kullanıcısının Bulut Hizmetine aşina olması için uygulamalı alıştırmalar dahil olacaktır. IBM Emptoris Sourcing RFX Implementation Service Engagement bu hizmetle eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

## 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bulut Hizmeti, Müşterinin, iletişim bilgileri (isim, adres, e-posta, telefon numarası, telefon numarası, personel kimliği, maliyet merkezi) ve teknik tanıtıcılar (kullanıcı adı, parola, IP adresleri, MAC adresleri) dahil olmak üzere geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel veri olarak kabul edilebilecek bilgiler içeren içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır. IBM, Müşterinin, Müşterinin çalışanlarının veya Konuk Kullanıcıların, kişisel verilere erişme, bunları güncelleme, düzeltme veya silme taleplerini karşılayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, özel nitelikli kişisel veriler, koruma altındaki sağlık verileri veya düzenlemeye tabi diğer içerik için herhangi bir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur. Müşteri, Bulut Hizmetini hiç bir koşulda koruma altındaki sağlık bilgilerini toplamak, işlemek ya da depolamak için kullanmayacaktır.

Bulut Hizmeti, IBM ağı ile ağ erişimi noktası veya son kullanıcı makinesi arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifreler. Müşteri, Bulut Hizmetinin Sürüm 10.1.1 veya daha sonraki bir sürümünü kullanıyorsa, Bulut Hizmeti, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifreler. Aksi durumda, Müşteri, içeriğin Bulut Hizmetine eklenmeden önce şifrelenmesinden sorumludur.

## 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti 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.

### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşullarının karşılanamaması halinde, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliğini etkileyen olaydan itibaren otuz iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı 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 itibaren 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 (%10) 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)
< %99,7 Premium Support satın alan Müşteriler için	%2
< %99,0 Premium Support satın alınmazsa	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%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.

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

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

### 4. 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, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arızada 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	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> 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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğin 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> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti ürünleri, aşağıdaki ölçü(ler) esas alınarak satılmaktadır:

- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinmesi gerekir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Olay** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Olay yetkileri hesaplanırken, Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili belirli bir olayın ortaya çıkma sayısı esas alınır. Olay yetkileri Bulut Hizmetine özeldir ve olayın tipi başka bir Bulut Hizmeti veya olay tipine ilişkin diğer Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.  
Bir Olay, bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Bulut Hizmeti tarafından e-posta, e-posta listesi, html kodu, etki alanı veya IP adresinin işlenmesinden oluşturulan özgün bir rapordur.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 5.3 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı olarak sunulan seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin Müşteri tarafından sipariş edildiği ayda, İşlem Belgesinde belirtilen ücret üzerinden faturalandırılacaktır.

### 5.4 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.

### 5.5 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, bu Bulut Hizmetinin süresi ve bunu izleyen iki yıl boyunca yürürlükte kalacaktır.

## 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 süreye 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. Etkinleştirme Yazılımları

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içerir.

## 8. Ek Koşullar

### 8.1 Genel

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

### 8.2 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 her bir kullanıcının verileri silmesini engellemek için Bulut Hizmetinin güvenliğini yapılandırmaktan sorumludur ve IBM'in silinen verileri kurtarmakla yükümlü olmadığını ve mevcut olması durumunda, söz konusu bir çalışma için IBM'in ücret alabileceğini beyan ve kabul eder.

### 8.3 Bulut Hizmetinin Süresinin Sona Ermesi

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanım süresi sona ermeden veya sona erdirilmeden önce, veri çıkarmak için Bulut Hizmetinin sağladığı raporlama veya dışa aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel veri çıkarma hizmetleri ayrı bir sözleşme kapsamında sağlanır. Bulut Hizmetinin 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.

### 8.4 Bulut Hizmeti Büyütmeleri

IBM, yazılım büyütmelerini 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. Essential veya Premier Premium Support hizmetine abone olan Müşteriler, zaman planlamasının yapılabilir olmasına bağlı olarak hafta sonlarına planlama yapılmasını isteyebilirler. Premier Premium Support aboneleri, büyütmeleri hafta sonunda yapmak üzere zaman planlamasında önceliğe sahiptir.

IBM, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanan IBM yazılımının 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. 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.



## 8.5 Veri Tabanı Yenilemeleri

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

## 8.6 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.

## 8.7 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin Bulut Hizmetinin 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.

## 8.8 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterilerin bir Eşgörünüm yetkisi ve ayrıca IBM Emptoris Sourcing on Cloud ve IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud için Bulut Hizmeti Kullanıcılarını karşılayacak yeterli Yetkili Kullanıcı yetkisi edinmesi gerekir.

## 8.9 Gerekli Olmayan Yetkiler

Sistem Yöneticisi kullanıcılar, Bulut Hizmetine dahildir. Müşterinin Bulut Hizmeti 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) Bulut Hizmetine erişmesine olanak sağlanabilir ve bu kullanıcı Konuk Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin, Bulut Hizmeti Konuk Kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri edinmesi gerekli değildir. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yönetilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcının karşı karşıya kaldığı ücretler ya da c) Bulut Hizmetinin 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.

## 8.10 OJEU Gereksinimleri

Müşterinin tedarik sisteminin Elektronik İhale Gazetesi (TED) sitesine veri aktardığı OJEU özelliğini kullandığı durumlarda, OJEU'ya başvurmadan 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.

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: