

## IBM Bulut Hizmeti Tanımı

### IBM Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

#### 1. Bulut Hizmeti Açıklaması

Aşağıdaki 1.1'den 1.3'e kadar bölümler, Bulut Hizmetini kullanmak için sipariş edebileceğiniz temel olanakları açıklamaktadır. Müşterinin sipariş ettiği ürünler, Sipariş Belgesinde belirtilir. Sipariş Belgesi, bu Bulut Hizmetinin amaçları uyarınca, IBM'in size sunduğu Fiyat Teklifinden ve IBM'den alacağınız, Bulut Hizmetlerinin tahsis edilmiş olduğunu teyit eden ve Bulut Hizmeti süresinin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirten Yetki Belgesinden oluşacaktır.

#### 1.1 IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Monitoring (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uarmaya ve bu sorunların hızla ve etkin biçimde çözümlenmesine yardımcı olmaya dayanan son kullanıcı deneyimi sunar ve kaynak izleme olanağını sağlar.

Entry ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- Yanıt süresinin tüm bileşenlere bölünmesi ile kullanıcıların uygulama kullanımı sırasında gerçek bir son kullanıcı deneyimi yaşamalarını sağlar.
- İzlenen tüm kaynaklar için kullanıcıların temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Sorunları görsel olarak belirlemeleri ve uyarıları almaları için kullanıcıların eşikleri oluşturmalarını ve değiştirmelerini sağlar.

#### 1.2 IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Application Diagnostics (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), uygulama performansı sorunlarının temel nedenini kesin olarak belirlemek için ayrıntılı tanılama bilgileri sağlar, böylece bu sorunlar hızla çözülebilir.

Diagnostics ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.
- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- Kullanıcıların uygulama sunucuları için temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Performansı kod seviyesine kadar analiz eder, genel durum verileri ve yığın izlemeleri gibi temel tanılama bilgilerini içerir.

#### 1.3 IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) kullanıcıları, uygulamalarla ilişkili olarak ortaya çıkan sorunlar konusunda uarmaya ve bu sorunların hızla ve etkin biçimde çözümlenmesine yardımcı olmaya yönelik son kullanıcı deneyimi, işlem takibi ve kaynak izleme sağlar.

Kullanıcılar aşağıda belirtilen yeteneklere sahiptir:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI), kullanıcıların uygulamaların sağlığını görüntülemelerini ve bu uygulamalarla ilişkili bileşenlere özgü etkinliklere ve Temel Performans Göstergelerine ilişkin ayrıntıları görebilmelerini sağlar.
- Değiştirilebilir ya da kaldırılabilir uygulama yapısını otomatik olarak keşfeder ve tanımlar.

- Çok az manuel müdahale ile ya da hiç manuel müdahaleye gerek olmadan araçları otomatik olarak kurar ve yapılandırır.
- İşlem Takibi ile kullanıcılar, tüm izlenen tarayıcılar, Web sunucuları ve uygulama sunucuları çapındaki uygulama performansı darboğazlarını belirleyebilir.
- Desteklenen mobil ve masaüstü tarayıcısı kullanıcılarının gördüğü yanıt süresinin tüm bileşenlerine ayrılması ile kullanıcıların uygulama için gerçek son kullanıcı deneyimini belirlemesini sağlar.
- İzlenen tüm kaynaklar için kullanıcıların temel sistem durumu ölçümlerini görmelerini sağlar.
- Sorunları görsel olarak belirlemeleri ve uyarıları almaları için kullanıcıların eşikleri oluşturmalarını ve değiştirmelerini sağlar.
- IBM SmartCloud Control Desk programındaki bir sorunun çözülmesi için IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) uyarıları doğrultusunda hizmet taleplerinin otomatik olarak oluşturulmasını destekler.
- IBM Application Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) olaylarının IBM Tivoli Netcool OMNibus programına bütünleştirilmesini destekler.

## 2. Güvenlik Açıklaması

IBM, bu bölümde açıklanan uygulamaları ve prosedürleri uygular ve sürdürür.

### 2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. IBM, IBM veri merkezlerini destekleyen personelin gizlilik ve güvenlik eğitimi almasını gerektirmektedir. IBM'in bir bilgi güvenliği ekibi bulunmaktadır. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, kapsamlı bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

### 2.2 Erişim Denetimi

Müşteri verilerine erişime, gerekli ise, görevlerin ayrılığı ilkelerine göre yalnızca yetkili IBM destek temsilcileri tarafından izin verilir. IBM personeli, bir ara "ağ geçidi" yönetim anabilgisayarına erişmek için iki etkenli kimlik doğrulaması kullanmaktadır. Müşteri verilerine erişim için kullanılan tüm bağlantılar, şifrelenmiş kanallardır. Müşteri verilerine tüm erişim ve anabilgisayar ortamına/ortamından tüm veri aktarımları günlüğe kaydedilir.

### 2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemlerinde ve uygulama yazılımlarında yapılacak değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından incelenir. IBM, veri merkezi kaynaklarını 7 gün, 24 saat izlemektedir. Potansiyel sistem güvenliği açıklarının tespit edilmesine ve çözümlenmesine yardımcı olması için yetkili sistem yöneticileri ve üçüncü kişi satıcı firmalar tarafından düzenli olarak dahili ve harici güvenlik açığı taraması gerçekleştirilmektedir. Tüm IBM veri merkezlerinde kötü amaçlı yazılım saptama (virüs önleme, izinsiz giriş saptama, güvenlik açığı taraması ve izinsiz giriş önleme) sistemleri kullanılmaktadır. IBM'in veri merkezi hizmetleri, verilerin halka açık ağlar üzerinden aktarılmasına ilişkin olarak çeşitli bilgi iletimi iletişim kurallarını desteklemektedir. Örnekler arasında HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME ve siteler arası VPN yer almaktadır. Uzak konumda depolanmak üzere oluşturulan yedek veriler, aktarılmadan önce şifrelenir.

### 2.4 Etkinliklerin Günlüğe Kaydedilmesi

IBM, etkinlikleri günlüğe kaydetme yeteneğine sahip ve kaydetmek üzere yapılandırılmış sistemler, uygulamalar, veri havuzları, ara katman yazılımları ve ağ altyapısı aygıtları için etkinliklerinin günlüklerini tutmaktadır. Yetkisiz müdahale olasılığının en düşük seviyeye indirgenmesi ve merkezi analize, uyarı oluşturmaya ve raporlamaya olanak sağlanması için etkinlikler gerçek zamanlı olarak merkezi günlük havuzlarına kaydedilmektedir. Yetkisiz müdahalenin önlenmesi için verilere imza eklenir. Anormal davranışların saptanması için, günlükler gerçek zamanlı olarak ve düzenli analiz raporları aracılığıyla analiz edilir. Anormallikler operasyon personeline bildirilir ve gerekli olması halinde 7 gün 24 saat nöbet esasına göre çalışan bir güvenlik uzmanı ile iletişim kurulur.

### 2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, IBM veri merkezlerine yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak üzere tasarlanmış fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. IBM veri merkezlerine yalnızca sınırlı sayıda erişim noktası bulunmaktadır ve bu noktalar iki etkenli kimlik doğrulama ile denetlenmekte ve güvenlik kameraları kullanılarak izlenmektedir. Yalnızca erişimi onaylanmış yetkili personelin erişimine izin verilmektedir. Operasyon personeli, onayı

doğrulamaktadır ve gerekli erişim yetkisini sağlayan bir erişim kartı düzenlemektedir. Anılan kartların sağlandığı çalışanlar, diğer erişim kartlarını iade etmeli ve etkinlikleri süresince yalnızca veri merkezi erişim kartına sahip olmalıdır. Erişim kartlarının kullanımı günlüğe kaydedilmektedir. IBM dışı ziyaretçiler, tesislere girişleri sırasında kaydedilmekte ve tesislerde buldukları süre boyunca kendilerine eşlik edilmektedir. Teslimat alanları, yükleme platformları ve yetkisiz kişilerin binaya girebileceği diğer noktalar denetlenir ve ayrıştırılmıştır.

## 2.6 Uyumluluk

IBM, güvenlik ve gizlilik ile bağlantılı etkinlikleri IBM'in iş gereksinimlerine uygunluk açısından incelemektedir. IBM, bilgi güvenliği ilkelerine uygunluğu doğrulamak için düzenli olarak değerlendirmeler ve denetimler gerçekleştirmektedir. IBM çalışanları ile satıcı firma çalışanları, yıllık olarak iş gücü güvenliği ve farkındalık eğitimi almaktadır. İş hedefleri ile etik iş adabına, gizliliğe ve IBM'in güvenlik yükümlülüklerine uyma sorumlulukları, personele yıllık olarak hatırlatılmaktadır.

## 3. Hizmet Seviyesi Taahhüdü

IBM, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin sizin için bir garanti oluşturmadığını kabul etmekteyiz.

### 3.1 Tanımlar

- a. "Yetkili İletişim Sorumlusu", tarafınızdan bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.
- b. "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- c. "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Yetkili İletişim Sorumlunuz tarafından IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- e. "Müşteri", doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan, bir Talep iletildiği sırada Hizmeti kullanma hakkına sahip olan ve IBM ile imzalamış olduğu Hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmemiş olan bir tüzel kişidir.
- f. "Kapalı Kalma Süresi", Hizmet için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve hiçbir kullanıcının, gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu Hizmet özelliklerini kullanmadığı süredir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamamaktadır:
  - Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi
  - Mücbir Sebepler.
  - Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerinden, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.
  - Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, parolanızı veya ekipmanınızı kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
  - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
  - IBM'in Müşteri ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye uyması.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılamamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.

- i. "Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi", hizmet bakımı ya da bir yayın, yama veya bir ara düzeltmenin uygulanması da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere sistem güncellemeleri amacıyla Hizmette önceden belirlenmiş bir zamanda yapılacak kesintiyi ifade etmektedir.
- j. "Hizmet", bu Hizmet Açıklamasının ilk sayfasında belirtilmiş olduğu üzere, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Performance Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) üretim eşgörünümünü ifade etmektedir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.
- k. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

### 3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, Müşterinin, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Olaydan ilk olarak etkilendiği zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlaması ve Olayın Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın, Müşterinin Hizmeti kullanımını etkilediğini ilk olarak saptadığı zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.
- b. Yetkili İletişim Sorumlunuz, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.
- c. Yetkili İletişim Sorumlunuz, tüm ilgili Olayların ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesinin ayrıntılı açıklamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Talebe ilişkin tüm makul ayrıntıları IBM'e sağlayacaktır.
- d. IBM, her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tablo doğrultusunda her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik kullanılabilirliğe karşılık gelen en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- e. Paket Hizmetler (paket haline getirilen ve tek birleşik fiyat karşılığında birlikte satılan bağımsız Hizmetler) için, Kullanılabilirlik Alacağı her bağımsız Hizmetin aylık abonelik ücreti esas alınarak değil, Paket Hizmetlerin tek toplam aylık fiyatı esas alınarak hesaplanacaktır. Müşteri herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız Hizmete ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.
- f. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.
- g. IBM, Talepleri kendi makul takdiri ile doğrulamak için kayıtlarında yer alan bilgilerden yararlanacaktır ve bu bilgiler ile kayıtlarınız arasında çelişki bulunması halinde IBM'in bilgileri geçerli olacaktır.
- h. BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA TARAFINIZA SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE MÜNHASİR ÇAREDİR.

### 3.3 Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Kullanılabilirlik (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında)	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95,0'dan düşük	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşme Ayı boyunca toplam 432 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakika Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= %99 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı için %5 Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

### 3.4 Hariç Tutulanlar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durumdan kurtarma, eğitim, kalite güvence ya da geliştirme dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı eşgörünümler.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşullarınız, Kabul Edilebilir Kullanım İkeniz ya da Hizmete ilişkin Sözleşmeniz kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmeniz.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçümleri

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

- Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Sunucu, işleme birimlerinden, bellekten ve giriş/çıkış yeteneklerinden oluşan ve istenen yordamları, komutları ya da uygulamaları bir ya da daha fazla sayıda kullanıcı ya da istemci aygıtı için yürüten fiziksel bir bilgisayardır. Bu bilgisayarda, raflar, blade kasaları ya da benzeri ekipman kullanılır ve gerekli bileşenlere sahip olan ve ayrılabilen her bir fiziksel aygıt (örneğin, bir blade ya da rafa monte edilen bir aygıt) kendi başına ayrı bir sunucu olarak değerlendirilir. Sanal Sunucu, ya fiziksel bir sunucu tarafından kullanılabilen kaynakların bölümlere ayrılmasıyla oluşturulan sanal bir bilgisayardır ya da bölümlere ayrılmamış fiziksel bir sunucudur. Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm dönemi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ortalama Sanal Sunucu sayısını kapsaması için yeterli sayıda Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu yetkisi edinilmelidir.

### 4.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

### 4.3 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, oranlanmış günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiğinin size bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

### 4.4 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi içinde gerçekleşen Bulut Hizmeti kullanımınızın Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümünde belirtilen yetkiyi aşması durumunda, Sipariş Belgesinde belirtildiği şekilde size limit aşımı için bir fatura düzenlenecektir.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

### 5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiği IBM tarafından size bildirildiği tarihte başlar. Sipariş Belgesinin yetki belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve

sona erme tarihlerini belirtecektir. Süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağınız ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyenizi artırmanıza izin verilmektedir. IBM, bir Sipariş Belgesinde artırılan kullanım seviyesini onaylayacaktır.

## 5.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Sipariş Belgesi, süreyi aşağıda belirtilen ifadelerden biri ile tanımlayarak Bulut Hizmetinin süre sonunda yenilenip yenilenmeyeceğini belirtecektir:

### 5.2.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Sipariş Belgesi, yenilemenin otomatik olduğunu belirtiyorsa, Müşteri, sona erecek olan Bulut Hizmetini, Sipariş Belgesinde belirtilen süre sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı talepte bulunarak sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağınız sona erme tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

### 5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmanın sürekli olduğu belirtilmişse, sürenizin sona ermesinin ardından Bulut Hizmetine erişiminiz sürecektir ve Bulut Hizmetini kullanımınız sürekli faturalandırma esasına göre faturalandırılacaktır. Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için, Bulut Hizmetinizin iptal edilmesini talep eden yazılı bir bildirim doksan (90) gün öncesinden IBM'e ya da IBM Çözüm Ortağınıza iletmeniz gerekecektir. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

### 5.2.3 Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde yenileme tipinizin "sona erdirme" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Bulut Hizmetiniz sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişiminiz iptal edilecektir. Bulut Hizmetini sona erme tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için IBM satış temsilcinize ya da IBM Çözüm Ortağınıza yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermeniz gerekmektedir.

## 6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

**E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek için Portal Çalışma Saatleri aşağıdaki gibidir:**

Pazartesi – Cuma (tatil günleri hariç), ABD Doğu Standart Saatiyle 8:00 – 20:00

Destek Telefon Numarası: ABD için 1-855-221-1166

E-posta: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

### Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği, iş günlerinde, hafta sonu ve tatil günlerinde yalnızca Önem Düzeyi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

Önem Düzeyi	Önem Düzeyi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı:</b> 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 etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli iş etkisi:</b> Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş terminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari iş etkisi:</b> Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

## 7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti olanağı, etkinleştirme yazılımı içerebilir. Etkinleştirme yazılımını yalnızca Bulut Hizmetini kullanımınızla bağlantılı olarak, Bulut Hizmetinin süresi boyunca kullanabilirsiniz. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek kodun türev çalışmalarını oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına sahip olursunuz. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanmaktadır ve geçerli lisans sözleşmesine/sözleşmelerine tabidir.

Bu Bulut Hizmeti olanağı, IBM tarafından sağlanan aşağıdaki etkinleştirme yazılımlarını kapsamaktadır: Monitoring Agent for Linux OS, Monitoring Agent for Windows OS, Monitoring Agent for Unix OS, Monitoring Agent for Linux KVM, Monitoring Agent for Ruby, Monitoring Agent for MongoDB, Monitoring Agent for MySQL, Monitoring Agent for WebSphere Applications, Monitoring Agent for PHP, Monitoring Agent for Python, Monitoring Agent for PostgreSQL, Monitoring Agent for .NET, Monitoring Agent for Tomcat, Monitoring Agent for Node.js, Integration Agent for Netcool/OMNibus ve Response Time Monitoring Agent. Ek araçlar zaman içerisinde eklenebilir ve bu Sözleşmenin kapsamına dahil olacaktır.

"Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS") (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) olarak tanımlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları için aşağıdaki etkinleştirme yazılımları IBM tarafından sağlanır: IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Linux Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for Windows Servers, IBM Performance Management (SaaS) Agent Converter for AIX Servers.

## 8. Ek Bilgiler

### 8.1 Yükseltme Sınırlaması

"Step up for existing Customers" (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) ("Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme") olarak belirtilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım olanakları için, müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının adında da belirtildiği şekilde ilişkili IBM programına uygun lisans yetkilerini önceden edinmiş olması gerekir. Örneğin, IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers yazılımını satın alan Müşterinin IBM Tivoli Monitoring ile ilişkili IBM programına ilişkin lisans yetkilerine sahip olması gerekir. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağına ilişkin yetkileri Müşterinin ilgili IBM programına ilişkin yetkilerini aşamaz.

Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını edinirken Müşteri, aynı ilişkili IBM programı lisans yetkilerini kendi tesislerinde kurulu ortamında Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının yetkileriyle birlikte kullanamaz. Örneğin, Müşterinin ilişkili IBM programı için 23 adet Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi varsa ve 10 adet daha Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı Ortalama Yönetilen Sanal Sunucu Yetkisi satın almayı seçerse, Müşteri, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım ortamından bu 10 adet Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı Ortalama Yönetilen Sanal Sunucuyu ve Müşterinin tesislerinde kurulu olan yazılımdan 13 adet Yönetilen Sanal Sunucuyu izleyebilir.

Yükseltme Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı, ilgili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek hizmetlerini içermez. Müşteri, ilişkili IBM program(lar)ı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunu beyan eder. Müşterinin, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM program yetkileri için mevcut Abonelik ve Destek ilişkisini Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının Abonelik Dönemi boyunca sürdürmesi gerekir. Müşterinin ilişkili IBM program(lar)ını kullanım lisansının ya da ilişkili IBM program(lar)ına ilişkin Abonelik ve Destek ilişkisinin sona ermesi durumunda, Müşterinin Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını kullanma hakkı da sona erecektir.

### 8.2 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Bulut Hizmetlerinden yararlandığınızı belirttiğiniz lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, tarafınızdan IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir Bulut Hizmeti IBM sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulması ve herhangi bir değişikliğin IBM'e bildirilmesi sizin sorumluluğunuzdadır.