

IBM Emptoris Strategic Supply Management 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

1.1 IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud kullanıcısı, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen yetkilere ve bu olanakları geçerli Kullanım Koşullarında tanımlanan ve satın alınan kullanıcı tipleri esasına göre kullanma hakkına sahip olması durumunda Bulut Hizmetine erişecektir. Bu Bulut Hizmetinin aşağıda listelenen olanaklarla bağlantılı olarak kullanımı, İşlem Belgesinde belirtilen koşullara ve anılan olanakla ilişkili Hizmet Tanımına uygun olmalıdır.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development (Yüklenici Geliştirmesi)
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management (Yüklenici Risk Yönetimi)
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

1.2 IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator, Akamai Technologies Content Delivery Network kullanarak aşağıda belirtilen işlevselliği sağlar:

- dinamik eşleme sistemi, kullanıcıların güvenli uygulama içeriği taleplerini bir optimum sunucuya yönlendirir;
- yönlendirme optimizasyonu teknolojisi, dinamik uygulama içeriğinin alınması için orijinal altyapıya yönelik optimum yolu belirler;

- bir aktarım iletişim kuralı, sunucu ile çıkış noktası arasındaki iletişimleri saydam bir biçimde optimize eder; ve
- sunucu, istenen uygulama içeriğini alır ve bu içeriği, güvenliği optimize edilmiş bağlantılar üzerinden kullanıcıya geri gönderir.

1.3 IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud, Müşterinin ağ uç noktası ile Emptoris Bulut Hizmeti barındırma uç noktası arasında bir şifrelenmiş tesisler arası bağlantı sağlar. Bu iki aygıt arasında akan tüm trafik güvenli bir şekilde şifrelenir. Veriler, endüstri standartlarına uygun şifreleme anahtarları ve yöntemleri kullanılarak gönderen uçta şifrelenir ve alıcı uçta şifresi çözülür. Üretim dışı Eşgörünüm için bir sanal özel ağ (VPN) bağlantısı gerekli olursa, ek abonelik alınması gerekir.

1.4 IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud, Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilmiş olması durumunda, aşağıda belirtilen Bulut Hizmeti Sürüm 10.1 ve daha önceki sürümler için bir şifreleme anahtarı kullanarak Müşterinin özel olarak ayrılmış bir veritabanı eşgörünümünde depolanan verilerinin şifrenmesini sağlar:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Managed on Cloud

Şifreleme anahtarları, bir anahtar kasasında tutulan anahtarlardır ve her veritabanı eşgörünümü, özel olarak ayrılmış özgün anahtarlar gerektirir. Veritabanı eşgörünümleri paylaşılan donanım üzerinde tutuluyor olsa bile, herhangi bir anahtar paylaşılmaz. IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud, ekleri veritabanında saklamaz ve buna bağlı olarak ekli veriler şifrelenmez.

Müşterinin, verilerinin şifrenmesini istediği her üretim ve üretim dışı Eşgörünüm için IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud ürününün bir Eşgörünümünü satın alması gerekir.

1.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On, IBM Cognos ürününün IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud ve IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud ile birlikte kullanılmak üzere kurulması için gerekli altyapıyı sağlar. Yalnızca bu hizmetlerde oluşturulan veya depolanan veriler IBM Cognos işlevselliğiyle birlikte kullanılabilir. Yapılandırma ve veri modeli oluşturma hizmetleri ayrı bir sözleşme kapsamında sağlanır. Müşteri, IBM Emptoris Contract Management on Cloud ya da IBM Emptoris Services Procurement on Cloud satın aldığı anda, bu olanağın alınması zorunlu değildir.

1.6 Uzaktan Sunulan Hizmetler

IBM'in Hizmet Taahhüdünü ve Bakım Hizmetlerini 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 Taahhütleri ve Bakım hizmetleriyle 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.

1.6.1 Hizmet Taahhütleri

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Client Requirements Assessment

IBM, IBM Strategic Supply Management Bulut Hizmetlerinin devreye alınması için Müşteri gereksinimlerini incelemek ve onaylamak üzere hizmetler sağlayacaktır. Bu gereksinim değerlendirmesinde şunlar yer alacaktır: üretim sisteminin etkili çalışmasına yönelik BT varlıklarının teknik boyutlandırması asgari yazılım gereksinimleriyle ilgili son kullanıcı çalıştay yeteneklerinin teknik değerlendirmesi, Müşteri gereksinimleriyle ilgili yazılım modüllerinin üst düzey işleve uygunluk değerlendirmesi, Müşterinin istediği proje yaklaşımına, proje kaynaklarına ve proje zamanlamasına ilişkin görüşmeler. IBM, uygun hizmetlere yönelik öneriler, IBM bütçe tahmini, proje zaman çizelgesi tahmini ve Müşteri proje ekibinin kaynak tahminiyle birlikte bir proje yaklaşımı önerisi sağlayacaktır. IBM, BT varlıklarının boyutlandırılmasına ve Müşteri iş istasyonu yeteneklerinin değerlendirilmesine ilişkin öneriler de sağlayacaktır.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service

IBM Emptoris Strategic Supply Management Bulut Hizmetlerini destekleyecek şekilde Virtual Supplier Master dosya işlevlerinin uygulanmasına yönelik IBM hizmetleridir. IBM, kuruluşlar, kullanıcılar, yükleniciler, kategoriler ve yazılım modülleri için uygun diğer başvuru alanları dahil olmak üzere VSM içindeki ana dosyalara yönelik iki tasarım çalıştay düzenleyecektir. IBM, toplu şablonlar, markalama, kullanıcı güvenliği, SAML 2.0 SSO ve VSM'nin diğer operasyonel öğeleri gibi VSM öğelerinin yapılandırılması için 16 saate kadar etkinleştirme hizmetleri sağlayacaktır. Yazılım kullanımı, Müşteri doğrulama süreci, Müşteri iş prosedürü geliştirme ve müşteri son kullanıcı etkinleştirme işlemleri için Müşteriye danışmanlık desteği sağlayacaktır.

c. IBM Emptoris Strategic Supply Management SSO SAML 2.0 Implementation Service

SAML 2.0 kullanan Client SSO çözümünün yapılandırma kümesi için işlevsel ve teknik destek sağlanmasına yönelik IBM hizmetleridir. IBM, SSO kimlik doğrulamasıyla eşleşmesi için kullanıcı kayıtlarının kullanıcı adıyla güncellenmesine yönelik VSM işlevlerine ilişkin bir inceleme dahil olmak üzere VSM dahilinde SSO yapılandırma ayrıntılarının incelenmesi için bir tasarım çalıştay düzenleyecektir. IBM, Müşteri tarafından yapılandırılıp VSM'ye yüklenecek olan IdP dosyasının bir örneğini sağlayacaktır. IBM, Müşterinin SSO yapılandırmasına ilişkin test etkinliklerini üretim dışı ortamlarda ve üretim tesislerinde destekleyecektir. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, bu hizmetle birlikte eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

d. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Application Consulting Add-On Service

Uzaktan sunulan hizmet taahhüdünün bir parçası olarak, tasarım, yapılandırma, en iyi uygulamalar, yönetici etkinleştirme, oluşturma desteği, kalite güvence desteği alanlarında IBM Emptoris Strategic Supply Management Bulut Hizmetleri için konu uzmanlığı ek hizmetleri sağlanmasına yönelik IBM hizmetleridir.

e. IBM Emptoris Strategic Supply Management 5 Day Technical Consulting Add-On Service

IBM Emptoris Strategic Supply Management Bulut Hizmetleri web hizmetleri için kullanım ve en iyi uygulamaların yanı sıra standart ek konu uzmanlığına yönelik IBM teknik danışmanlık hizmetleridir. IBM, teknik ürün belgelerine yönelik Müşteri sorularında yardımcı olacak, standart IBM Emptoris ürünü web hizmetlerinin kullanımı için örnek kod ve en iyi uygulamalar sağlayacak, Müşteri tarafından üretilen tasarım belgelerini inceleyecek ve geri bildirim sağlayacaktır. Müşteri, kendisi tarafından oluşturulan kodla ilgili sorun giderme süreçlerinden sorumludur.

f. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Service

IBM, standart çapraz ürün grubu gösterge panosu raporlama işlevini yapılandıracak ve devreye alacaktır. Bu, kullanıma hazır standart ürün grubu veri alanlarını kullanarak ürün grubu seviyesi verilerinin en fazla üç gösterge panosu raporu şeklinde sunumuna ait ürün grubu modüllerine ve bu tür sunumların geliştirilmesine yönelik veri çıkarma işlemlerini içerecektir. IBM, eklenecek veri öğelerinin incelenmesi için bir tasarım çalışmayı düzenleyecek ve raporlama işleviyle birlikte kullanılmak üzere her ürün grubu modülünden veri çıkarma sürecini yürütecektir. IBM Müşteri sözleşmesine göre veri çıkarma yazılımını önce üretim dışı ortamda ve daha sonra üretim ortamında devreye alacaktır. IBM, çıkarılan verileri, IBM Cognos raporlama yazılımına veri paketi olarak erişmek için IBM InfoSphere DataStage veri tabanının Ürün Grubu seviyesinde raporlanmasını beslemek için kullanacaktır. IBM, Müşteri testleri için ilk veri çıkarma işlemlerini ve veri modelini test tesisinde uygulayacaktır. IBM, Müşterinin kabul etmesi üzerine, Bulut Hizmeti için ilk veri çıkarma işlemlerini, veri modelini ve ilk gösterge panosu raporlarını sağlayacaktır.

g. IBM Emptoris Strategic Supply Management Health Check Service Engagement

IBM, Müşterinin Bulut Hizmetini yapılandırmasına, devreye almasına ve kullanılmasına yönelik bir durum denetimi değerlendirmesi sağlayacaktır. Bu değerlendirme, Bulut Hizmetinin kullanımı için genel en iyi uygulamalara dayalı olarak geliştirmeye yönelik bulguları ve önerileri içerecektir. Bu hizmetin bir parçası olarak, IBM, Müşterinin uygulaması için özgün belgeleri inceleyecek, Sorun Bakım Raporlarını inceleyecek, son kullanıcılarla görüşecek, Müşterinin Bulut Hizmetini yapılandırmasını inceleyecek, her modül için IBM Innovation and Integration Services (IIS) bütünlendirmelerine ve özelleştirmelerine ilişkin bir değerlendirme sağlayacak ve bulgular, gözlemler ve geliştirme önerileri içeren bir durum denetimi raporu sunacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, bu hizmetle birlikte eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

h. IBM Emptoris Strategic Supply Management 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. İncelemeler, tedarikçilerin, dahili kuruluşların, kullanıcıların, kategorilerin ve diğer başvuru verilerinin VSM'de yönetilmesini içerecektir. Etkinleştirmeye dahil edilen işlevler, ana dosya verilerinin toplu olarak içe aktarılması, tesis markalaması, kullanıcı kimliği doğrulama parametrelerine ilişkin yapılandırmalar, SSM bildirimleri için bildirim yapılandırması, görüntüleme listeleri ve verilerin SSM modülünden dışa aktarılması için kullanıcı arabirimi işlevlerini içerir. IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Remote Service, bu hizmetle birlikte eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

1.6.2 Bakım Hizmetleri

a. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Monthly Data Refresh Service

IBM, aylık olarak SSM ürün grubu modüllerinden standart verileri çıkaracak ve ürün grubu paketini aylık olarak yeni çıkarılan verilerle güncelleyecektir. Bu hizmet, 12 aylık bir süre boyunca 12 kez sağlanacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, bu hizmetle birlikte eşzamanlı olarak veya bu hizmet sağlanmadan önce satın alınmalı ve tamamlanmalıdır.

b. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Quarterly Data Refresh Service

IBM, aylık olarak SSM ürün grubu modüllerinden standart verileri çıkaracak ve ürün grubu paketini aylık olarak yeni çıkarılan verilerle güncelleyecektir. Bu hizmet, 12 aylık bir süre boyunca 4 kez sağlanacaktır. IBM Emptoris Strategic Supply Management Cross Suite Reporting Implementation Remote Service, bu hizmetle birlikte 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 ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini 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 bilgileri 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 üst bir sürümünü kullanıyorsa veya IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud olanağını satın almışsa, Bulut Hizmeti, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifreler. Aksi durumda, içeriğin Bulut Hizmetine eklenmeden önce şifrelenmesinden Müşteri 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 koşulları karşılanmadığında, 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

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. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

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 olanak olarak sağlanmaz.

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 veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

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. Bir Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetine erişim hakkı verilmiş olan özel bir kişidir. Müşteri, İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde herhangi bir yolla, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişen her Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinecektir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılabilir ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.

- b. **Bağlantı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Bağlantı, Bulut Hizmeti ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- c. **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.
- d. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Sipariş 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 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.

5.4 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. Ek Koşullar

7.1 Genel

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

7.2 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 tekil kullanıcıların 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 anlar ve kabul eder.

7.3 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.

7.4 Bulut Hizmeti Yükseltmeleri

IBM, yazılım yükseltmelerini üretim veya üretim dışı Bulut Hizmeti Eşgörünümlerine, zaman planlamasının Müşterinin zaman dilimindeki iş saatleri içinde yapılabilir olması kaydıyla, karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte kuracak ve yapılandıracaktır. Müşteri, Essential veya Premier Premium Support abonelikleri için zaman planlamasının mevcut olmasına bağlı olarak hafta sonları zaman planlaması isteyebilir. Premier Premium Support aboneleri, hafta sonu yükseltme zaman planlamasında öncelik kazanır.

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 Hizmetinin 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.

7.5 Veritabanı Yenilemeleri

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümlerine her çeyrek dönemde bir (veya Premier 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.

7.6 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.

7.7 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin Bulut Hizmetinin güncel, desteklenen bir sürümünü kullanıyor olması kaydıyla, 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 sağlamaz.

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: