

## IBM Bulut Hizmeti Tanımı

### IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

#### 1. Bulut Hizmeti Tanımı

Aşağıdaki bölüm 1.1, Bulut Hizmetini kullanmak için sipariş etmeniz gereken temel olanaktır, ancak aşağıdaki 1.2 ve 1.3 Bölümleri, sipariş edebileceğiniz isteğe bağlı hizmetleri 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 Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), aşağıdaki süreçleri ve işlevleri içeren ya da destekleyen bir kurumsal varlık yönetimi ve BT varlığı yönetimi çözümdür:

- Kurumsal varlık yönetimi – varlık yaşam çevrimi boyunca varlık ve lokasyon verilerinin takip edilmesi ve yönetilmesi.
- BT varlığı yönetimi – varlık yaşam çevrimi boyunca BT varlığı ve lokasyonunun takip edilmesi ve yönetilmesi.
- İş yönetimi – planlanmış ve planlanmamış iş etkinliklerinin, ilk talepten tamamlanmasına ve kaydedilmesine kadar yönetilmesi.
- Sözleşme yönetimi – satın alma, finansal kiralama, kiralama, garanti, çalışma ücreti, yazılım sözleşmeleri, ana, genel ve kullanıcı tanımlı sözleşmeler için destek.
- Envanter yönetimi – miktar, lokasyon, kullanım ve değer dahil olmak üzere, varlıkla bağlantılı envanter ayrıntılarının takip edilmesi ve yönetilmesi.
- Satın alma yönetimi – doğrudan satın alma ve envanterin tamamlanması gibi satın alma aşamalarının desteklenmesi.
- Hizmet yönetimi – hizmet olanaklarının tanımlanması, hizmet seviyesi sözleşmelerinin oluşturulması, hizmet seviyesinin sağlanmasının izlenmesi ve şirket içinde üst seviyelere yükseltme prosedürlerinin uygulanması.

#### 1.2 IBM Maximo Asset Management

Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), temel olanağın Bölüm A'da açıklanan tüm yeteneklerini sunan, ancak bir Üretim Dışı Eşgörünümde sağlanan isteğe bağlı bir hizmettir. Bulut Hizmetinin "Üretim Dışı" olarak tanımlanmış olması durumunda, Bulut Hizmeti yalnızca sınıma, performans ayarları, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak Bulut Hizmetine yönelik dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil olmak üzere, dahili üretim dışı etkinlikler için kullanılabilir. Performansla bağlantılı nedenlerle, üretim dışı eşgörünümü herhangi bir biçimde, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir yöntemle (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) eşzamanlı kullanacak kullanıcı sayısı 30'dan fazla olamaz.

#### 1.3 Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Kapasite Eklentisi

Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Kapasite Eklentisi, 30 ek kullanıcının eşgörünümüne eşzamanlı olarak erişmesine olanak sağlanması amacıyla bir adet Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Eşgörünümünün boyutlarını artıran isteğe bağlı bir hizmettir.

## 1.4 IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Zamanlayıcısı

IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Zamanlayıcısı, planlamacıların iş zamanlamaları ve saha teknisyenleri için sevk görevlendirmeleri oluşturmasına olanak sağlayan isteğe bağlı bir hizmettir.

## 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, dünyanın her yanındaki IBM veri merkezlerine destek sağlayan kişilerin güvenlik ve gizlilik eğitimi almasını gerektirmektedir ve bilgi güvenliğine odaklanan bir güvenlik ekibine sahiptir. 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

Görevler ayrılığı ilkeleri doğrultusunda yalnızca yetkili IBM destek temsilcilerinin müşteri verilerine erişmesine izin verilir. IBM destek 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 Hizmet Bütünlüğü ve Kullanılabilirlik

İşletim sistemi kaynaklarında ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilmektedir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından ayrı olarak incelenir. IBM, veri merkezi kaynaklarını 7 gün, 24 saat izlemektedir. Potansiyel sistem güvenliği açıklarının tespit edilmesine ve çözülmesine 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 aranması 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, veri merkezi kaynaklarına yetkisiz fiziksel erişimin kısıtlanması amacıyla tasarlanan 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'in ve satıcı firmaların çalışanları, her yıl iş gücü güvenliği eğitimi 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 Hizmetini Müşterinin kullanımına sunmasının ardından, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hizmet seviyesi sözleşmesini taahhüt eder.

#### 3.1 Tanımlar

**Yetkili İlgili** – IBM'e bildirmiş olduğunuz, bu hizmet seviyesi sözleşmesi uyarınca Talepleri gönderme yetkisine sahip olan kişiyi ifade etmektedir.

**Kullanılabilirlik Alacağı** – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.

**Talep** – bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, bir Sözleşme Ayı içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığı iddiasıyla Yetkili İlgilinizin IBM'e gönderdiği bir talebi ifade etmektedir.

**"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.

**Müşteri** – doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan, bir Talebin gönderildiği tarihte Hizmeti kullanmak için yetkilendirmeye sahip olan ve Hizmet için IBM ile olan sözleşmesi kapsamındaki ödeme yükümlülükleri dahil olmak üzere herhangi bir maddi yükümlülüğü temerrüde düşmemiş bir tüzel kişiliği ifade etmektedir.

**Kapalı Kalma Süresi** – Hizmet için üretim sistemi işlemlerinin durduğu ve kullanıcılarınızdan hiçbirinin Hizmetin gerekli izinlerine sahip oldukları herhangi bir bileşenini kullanamadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir. 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 kapsamaz:

- Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi
- Mücbir Sebepler.
- Müşteriden ya da üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerden, ekipmandan ya da verilerden kaynaklanan sorunlar.
- Müşterinin ya da üçüncü kişinin eylemleri ya da kusurları (herhangi bir kişinin size ait parolalar ya da ekipman aracılığıyla Hizmete erişmesi dahil).
- 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, belirtime ya da yönergeye uyması.

**Olay** – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.

**Mücbir Sebepler** – doğa olaylarını, terörü, grevi, yangını, su baskınını, depremi, halk ayaklanmasını, savaşı, devlet eylemlerini, emirlerini ya da kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli eylemleri, elektrik ve ağ bağlantılı kesintilerini ya da Hizmetin kullanılmasını engelleyen, IBM'in makul kontrolü dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.

**Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi** – bir yayın düzeyinin, yamanın ya da düzeltmenin uygulanması da dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, hizmet bakımı ya da hizmet güncellemeleri amacıyla Hizmette yapılan zamanlanmış bir kesintiyi ifade etmektedir.

**Hizmet Seviyesi** – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı standardı ifade etmektedir.

**Hizmet** – bu Hizmet Açıklamasının ilk sayfasında gösterilmiş olduğu şekilde, bu hizmet seviyesi sözleşmesine tabi olan IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) üretim eşgörünümünü ifade etmektedir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.

### 3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

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 kaydetmiş 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.

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.

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.

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.

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.

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.

IBM, Talepleri doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve Müşterinin kayıtlarındaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.

**BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA TARAFINIZA SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE MÜNHASIR ÇAREDİR.**

### 3.3 Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	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" oranı aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşme Ayındaki toplam dakika sayısı, eksi (b) bir Sözleşme Ayındaki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı, bölü (c) bir Sözleşme Ayındaki toplam dakika sayısı işlemi sonucunda elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

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	= Sözleşme Ayı sırasında %99,0 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

### 3.4 Hariç Tutulan Hususlar

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 eşgörünüm.
- 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 yükümlülüğün ihlal etmeniz.

## 4. Yetki, Faturalandırma, Süre ve Destek Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçümleri

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

#### a. Yetkili Kullanıcı

Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek 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 tekil Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkilendirmeler edinmelidir. Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetkilendirme edinilmiş olmalıdır.

#### b. Eşzamanlı Kullanıcı

Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetine herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Kişi, Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak çok defa erişmesi dikkate alınmaksızın, yalnızca tek Eşzamanlı Kullanıcı olarak addedilir. Müşteri, Sipariş 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 aynı anda erişen her Eşzamanlı Kullanıcı için bir yetkilendirme edinecektir.

#### c. Eşgörünüm

Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek 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.

### 4.2 Ücretler ve Faturalandırma

#### 4.2.1 Faturalandırma Seçenekleri

Bulut Hizmeti ürünleri için ödenecek tutar, Sipariş Belgesinde aşağıda belirtilen şekilde belirlenmiştir:

- a. Başlangıçtaki toplam taahhüt tutarı
- b. Aylık (vade bitiminde)
- c. Üç aylık (peşin)
- d. Yıllık (peşin)

Seçilen faturalandırma seçeneği, Sipariş Belgesinde belirtilen süre boyunca geçerli olacaktır. Faturalandırma çevrimi başına ödenecek tutar, aylık ya da yıllık abonelik ücretini ve bir yıldaki faturalandırma çevrimi sayısı ile herhangi bir limit aşımı ücretini esas alacaktır.

#### 4.2.2 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi Aylık Ücret, oranlanmış bir günlük tarifedir. Kısmi Aylık Ücretler, IBM tarafından Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin Müşteriye bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

#### 4.2.3 Limit Aşımaları

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.

### 4.3 Süre ve Yenileme Seçenekleri

#### 4.3.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Bulut Hizmetinin Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen bölümlerine erişiminin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlayacaktır. Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve sona erme tarihleri ile sürenin nasıl yenileneceğini ya da yenilenip yenilenmeyeceğini belirtecektir. Süre içerisinde IBM ya da bir IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak Müşterinin, Bulut Hizmetini kullanım seviyesini artırmasına izin verilmektedir. IBM, bu değişikliği bir Sipariş Belgesine dahil edecektir.

#### 4.3.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

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

##### a. 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 ya da bir IBM Çözüm Ortağı tarafından sona erme tarihine kadar bu gibi bir sona erdirme bildirimini alınmaması durumunda, sona erecek olan süre bir yıl ya da Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümünde belirtilen asıl süreye eşit bir süre için otomatik olarak yenilenecektir.

##### b. Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde Müşterinin faturalandırmasının sürekli olduğu belirtilmişse, Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve Bulut Hizmetini kullanımı sürekli faturalandırma esasına göre faturalandırılacaktır. Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için, Müşterinin, Bulut Hizmetinin iptal edilmesini talep eden yazılı bir bildirimini doksan (90) gün öncesinden IBM'e ya da bir IBM Çözüm Ortağına iletmesi gerekecektir. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

##### c. Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde Müşterinin yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Müşterinin Bulut Hizmeti sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişimi iptal edilecektir. Bulut Hizmetini bu tarihten sonra kullanmaya devam etmek için, IBM satış temsilcinize ya da IBM Çözüm Ortağımıza yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermeniz gerekecektir.

### 4.4 Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

**Telefon, E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek Portalı Çalışma Saatleri aşağıda belirtildiği 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

## 5. Ek Bilgiler

### 5.1 Üretim Dışı Sınırlaması

Bulut Hizmetinin "Üretim Dışı" olarak tanımlanmış olması durumunda, Bulut Hizmeti Müşteri tarafından yalnızca sınıma, performans ayarları, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak Bulut Hizmetine yönelik dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil olmak üzere, dahili üretim dışı etkinlikler için kullanılabilir. Müşteri, Bulut Hizmetinin herhangi bir bölümünü uygun üretim yetkilendirmelerini edinmeksizin diğer herhangi bir amaçla kullanma yetkisine sahip değildir.

Müşteri, Bulut Hizmetinin Üretim Dışı eşgörünümüne/eşgörünümlerine ilişkin yetkilendirmeleri edinmek için IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) olanağına ilişkin yetkilendirmeye sahip olmalıdır.

Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) eşgörünümleri, üretim eşgörünümü için sağlananla aynı yüksek kullanılabilirlik düzeyini ya da yedekleme sıklığını kapsamamaktadır. Performansla bağlantılı nedenlerle, üretim dışı eşgörünümü herhangi bir biçimde, doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir yöntemle (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) eşzamanlı kullanacak kullanıcı sayısı 30'dan fazla olamaz.

Her Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Kapasite Eklentisi yetkilendirmesi, 30 ek kullanıcının eşgörünümüne eşzamanlı olarak erişmesine olanak sağlanması amacıyla bir adet Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Eşgörünümünün boyutlarını artırır. Müşterinin Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Kapasite Eklentisi satın alarak Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) eşgörünümüne kapasite eklemesi durumunda, bu ek kapasite daha sonraki bir tarihte bir başka Üretim Dışı IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) eşgörünümüne devredilemez.

### 5.2 IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Zamanlayıcısı Sınırlaması

IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Zamanlayıcısının tüm yetkili kullanıcıları, bir IBM Maximo Asset Management (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) yetkilendirmesi kapsamında bulunmalıdır.