

Hizmet Tanımı

IBM Inventory Visibility (IBM Envanter Görünürlüğü)

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

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Inventory Visibility – Base (IBM Envanter Görünürlüğü - Temel)

Inventory Visibility, bağımsız bir bulut hizmeti olanağıdır. Inventory Visibility, verimli kullanım ve taahhütler için güncel ve gelecekteki envantere ilişkin gerçek zamanlı bilgilerin kapsamlı bir görünümünü sağlamak amacıyla çeşitli satış kanallarındaki envanter seviyelerini toplar. Dahili ve harici kaynak lokasyonlarındaki envanteri birleştirir, mevcut arzı, nakliye aşamasında olan miktarları ve mevcut talebi yansıtır. Inventory Visibility, IBM Order Management ya da diğer sipariş yönetimi sistemleriyle ve aynı zamanda finans, vergi, ödeme sistemleri ve envanterle bağlantılı diğer sistemlerle bütünleşebilir.

Inventory Visibility, satış siparişleri, satın alma siparişleri, nakliye siparişleri, zaman çizelgeleri, planlar, iadeler, rezervasyonlar, sevkiyatlar ve ödeme makbuzları dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, tamamlanmış (nihai) duruma ulaşmadan önce Bulut Hizmeti ile etkileşim kuran çeşitli işlemleri destekler. Bu tür her işlem, Bulut Hizmeti için gerekli olan Sipariş Satırı yetkisi sayısının belirlenmesinde kullanılacak bir sipariş olarak kabul edilecektir. Envanter durumuyla ilgili olan ve Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen, ancak Bulut Hizmeti ile daha önce etkileşim kurmadan tamamlanmış (nihai) duruma ulaşan (örneğin, peşin parayla çalışan iş yeri satış noktası işlemleri) işlemler, Bulut Hizmeti için gerekli olan Sipariş Satırı yetkisi sayısının belirlenmesinde kullanılmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti için abonelik ücretlerine aşağıdaki kaynaklar ve hizmetler dahildir:

- Bir (1) adet Üretim Ortamı
- Bir (1) adet Test Ortamı
- Olağanüstü Durum Kurtarma
 - Kırk sekiz (48) saatlik kurtarma süresi hedefi ile yirmi dört (24) saatlik kurtarma noktası hedefi vardır.

Aşağıdaki terimler, bu Hizmet Tanımında aşağıda belirtilen anlamları ifade edecektir:

Müşteri Uzantıları – Müşteri tarafından ya da Müşteri için oluşturulan, Bulut Hizmetine yönelik kod eklemeleri ya da süreç uzantıları niteliğinde olan ve Bulut Hizmetini Müşterinin belirli gereksinimleri doğrultusunda kişiselleştiren İçeriği ifade eder. Müşteri Uzantıları, Müşterinin sorumluluğundadır.

Üretim Ortamı – Bulut Hizmeti kapsamındaki tüm "Çalıştırma" yazılımları için nihai barındırma ortamını ifade eder ve Müşteri ile son kullanıcılarının iş süreçlerini ve işlemlerini yürütmek için operasyonları kapsamında eriştiği ve kullandığı Bulut Hizmeti uygulamasından, sistemlerden ve destekleyici sistem altyapısından oluşur.

Test Ortamı – üretim ortamının ve destekleyici altyapının tek, işlevsel açıdan eşdeğer bir eşgörünümlünü sağlayan ve tipik olarak Bulut Hizmeti uygulaması ve herhangi bir Müşteri Uzantısı dahil olmak üzere Bulut Hizmetinin kalite güvencesi, performansı ve nihai testleri için kullanılan bir hesaplama ortamını ifade eder. Bir Test Ortamı, tipik olarak yalnızca diğer ortamlarda nihai olarak devreye alınmak üzere hazırlık amacıyla devreye alınmış kararlı kod akışları içerir.

1.2 Ek Hizmetler

1.2.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Test Environment (IBM Envanter Görünürlüğü - Eklenti - Test Ortamı)

Bir (1) adet ek Test Ortamı sağlar.

1.2.2 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Objective (IBM Envanter Görünürlüğü - Eklenti - Süre Hedefi)

Dört (4) saatlik olağanüstü durum kurtarma süresi hedefi ve iki (2) saatlik olağanüstü durum kurtarma noktası hedefi ile Inventory Visibility - Base hizmetinde yer alan kurtarma hedefleri için bir iyileştirme sağlar.

1.2.3 IBM Inventory Visibility – AddOn – Time Zone Support (IBM Envanter Görünürlüğü - Eklenti - Zaman Dilimi Desteği)

İkinci ya da üçüncü ek zaman diliminde önem derecesi 1 haricindeki vakalar için destek verilmesini sağlar.

1.3 Kullanım Başına Ödeme Esasında Sağlanan Hizmetler

1.3.1 IBM Inventory Visibility – AddOn – Peak Hourly Burst Capability (IBM Envanter Görünürlüğü - Eklenti - En Yoğun Saatlik Artırma Yeteneği)

Müşteri, Bulut Hizmetinde desteklenen saat başına azami Sipariş Ögesi sayısının yetki verilen azami Sipariş Ögesi sayısını aştığı takvim aylarını karşılamak için, artırma yeteneklerini aşağıdaki Olanak Standartları bölümünde belirtilen standarda kıyasla yükseltebilir. Artırma yeteneği, saatte 1000 Sipariş Ögesinin katları şeklinde artırılabilir ve "kullanım başına ödeme" esasına göre fatura edilecektir. Müşterinin artırılmış işlem kapasitesi talep etmiş olduğu aylar sırasında ve yalnızca yeteneğin Müşterinin kullanımı için mevcut olmaya devam ettiği süre boyunca bu yetenek için Müşteriye fatura düzenlenecektir. Bu hizmet, beklenen artışın gerçekleşeceği aydan/aylardan en az 60 gün önce sipariş edilecektir.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

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

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

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

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi

1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin yürürlükte olduğu her ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9'den daha az	%2
%99'dan daha az	%5
%95'ten az	%10

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

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

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, telefon, e-posta ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in https://www-01.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yüz Bin Sipariş Ögesi, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Sipariş, Bulut Hizmeti kapsamında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca, Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen, en yakın Yüz Bine yuvarlanmış toplam Sipariş Ögesi sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Bin Sipariş Ögesi, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Sipariş, Bulut Hizmeti kapsamında tanımlanmış olan herhangi bir belge türünü ifade eder. Sipariş Ögeleri, bir Siparişte yer alan kalemlerdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca, Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da işlenen, en yakın Bine yuvarlanmış toplam Sipariş Ögesi sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

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

5.2 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, sipariş edilen her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı ücreti için, limit aşımını izleyen ayda İşlem Belgesinde belirtilen şekilde ücret üzerinden Müşteriye fatura düzenlenecektir.

5.4 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Kullanım başına ödenen ücretler, İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak, anılan kullanımı takip eden ayda fatura edilecektir.

5.5 Faturalama Sıklığı

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

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin bulunduğu varsayılar ve buna bağlı olarak, Bulut Hizmetine bağlanabildiği, bu hizmeti yapılandırabildiği, özelleştirebildiği veya test edebildiği durumlarda, Müşteri, İşlem Belgelerine göre ödeme yapmaya başlamakla yükümlü olacaktır. 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 bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir. Yenilemeler, fiyat teklifinde belirtilen yıllık fiyat artışına tabidir. Otomatik yenilemenin, IBM'in Bulut Hizmetinin geri çekileceğine dair bildiriminden sonra olması durumunda, yenileme süresi, hangisi önce ise, mevcut yenileme süresinde veya duyurulan geri çekme tarihinde sona erecektir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden 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 Müşteriye Bulut Hizmetlerinin bir aboneliği olarak genel erişime açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

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

7.2 Olanak Standartları

Bu madde, her Edition aboneliğinin belirli işlevsel ve teknik sınırlarını ve parametrelerini açıklayan olanak standartlarını ("Olanak Standartları" olarak anılacaktır) açıklamaktadır. IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ve Bulut Hizmeti üzerindeki herhangi bir uygulama ya da yapılandırma ile Müşteri Uzantıları, aşağıda belirtilen Olanak Standartları kapsamında

açıklanan sınırlara ve parametrelere tabidir. Aşağıda belirtilen sınırları ve parametreleri aşacak ölçüde kullanım IBM'in yazılı onayını gerektirir ve ilgili uygulama veya özelleştirme hizmetlerine ek olarak Bulut Hizmeti için ek ücretlerle sonuçlanabilir.

Bulut Hizmeti tarafından desteklenen saat başına azami Sipariş Satırı sayısı, abone olunan yıllık Yüz Bin Sipariş Satırı miktarının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami Sipariş Satırı sayısında geçici ya da kalıcı bir artışa gereksinim duyması halinde, Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, Bulut Hizmetinin performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Satırı yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami Sipariş Satırı sayısını gösterir:

Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Satırı Birimi	Saat Başına Azami Sipariş Satırı
1	500
2 - 5	2.500
6 - 10	5.000
11 - 17	6.000
18 - 25	9.000
26 - 37	10.000
38 - 50	18.000
51 - 75	20.000
76 - 100	24.000
101 - 125	30.000
126 - 250	40.000
251 - 275	50.000
276 - 500	60.000
501 - 750	70.000
751 - 1,000	80.000
1.001 - 1.250	120.000
1.251 - 2.500	155.000
2.501 - 3.750	260.000
3.751 - 5.000	360.000
5.001 - 7.500	500.000
7.501 - 10.000	800.000
10.001 ve üzeri	IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir

Örneğin: 42 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 18.000 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmasına olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

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: