

IBM Maximo EAM SaaS (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir

1.1.1 IBM Maximo EAM SaaS (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı)

IBM Maximo EAM SaaS, aşağıda belirtilen süreçleri ve işlevleri içeren ya da destekleyen, birden çok kullanıcı ve rol tabanlı bir kurumsal varlık yönetimi çözümüdür:

- Kurumsal varlık yönetimi – varlık yaşam döngüsü boyunca varlık ve lokasyon verilerinin 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 dâhil 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.

IBM Maximo EAM SaaS, Maximo devreye alma modellerini, tesiste bulunan özel olarak ayrılmış buluttan birden çok kullanıcı ve rol tabanlı bir ortamda bulunan genel buluta genişletir.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Maximo EAM SaaS Limited Use (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Sınırlı Kullanım)

Müşteri, Bulut Hizmeti dahilinde Uygulama, Bütünleştirme, Güvenlik ve Sistem Yapılandırması modülleri hariç, yalnızca üç (3) adede kadar modül kullanma hakkına sahiptir.

1.2.2 IBM Maximo EAM SaaS Express Use (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Hızlı Kullanım)

Müşteri, yalnızca raporları ve salt okunur kayıt görüntülerini çalıştırma ve görüntüleme, kayıtların durumunu değiştirme ve Müşteriye atanmış iş siparişlerini güncelleme amacıyla Bulut Hizmetine erişme hakkına sahiptir.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

1.3.1 IBM Maximo EAM SaaS – Technical Support Advisor (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Teknik Destek Danışmanı)

Bu eklenti hizmeti, Müşterinin bir uzaktan Teknik Destek Danışmanına erişmesini sağlar. Bu Teknik Destek Danışmanı, ayda yirmi beş (25) saate kadar hizmet sunmak üzere hazır bulunacak ve kendisine Müşterinin bulunduğu ülkenin çalışma saatleri içinde ulaşılabilecektir. Bu Teknik Destek Danışmanı, IBM Cloud Hizmetinin mimari, operasyon ve genişletme işlemlerini optimize etmeye yardımcı olmak için kişiye özel rehberlik sağlamak ve sorunların giderilmesine yardımcı olmak amacıyla sunulacaktır.

1.3.2 IBM Maximo EAM SaaS – Enhanced Support Add-on (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Geliştirilmiş Destek Eklentisi)

Enhanced Support Add-on, vakalara hızlandırılmış olarak müdahale edilmesini içeren uzaktan sunulan bir abonelik hizmetidir. Bu eklenti hizmeti, uzaktan Teknik Destek Danışmanına erişimin yanı sıra uyum kazandırma (onboarding) destek araçlarıyla uzaktan desteği ve geliştirilmiş hizmet seviyesi hedeflerini içerir. Hizmetle ilgili ayrıntılar IBM destek kılavuzunda yer almaktadır.

1.3.3 IBM Maximo EAM SaaS – Premier Support Add-on (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Özel Destek Eklentisi)

Bu eklenti hizmeti, Enhanced Support Add-on'un özelliklerinin yanı sıra atanmış bir hesap yöneticisi tarafından uzaktan sunulan kişiye özel hizmetleri, geliştirilmiş hizmet seviyesi hedeflerini, teknik danışmanlık hizmetlerini ve teknik kaynaklar için Müşteri odaklı eğitimi içerir. Hizmetle ilgili ayrıntılar IBM destek kılavuzunda yer almaktadır.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için, i) Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) ya da ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarının geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde, Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=356A2800586911E88CA35FB9AF6FA368>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilir.

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
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem dereceleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetlerine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araçla (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişme yetkisine sahip olan tek bir kullanıcıdır.
- Eşzamanlı Kullanıcı, herhangi bir zamanda Bulut Hizmetine aynı anda herhangi bir yöntemle doğrudan ya da dolaylı olarak (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama sunucusu) erişen bir kullanıcıdır. Bulut Hizmetine birden fazla defa eşzamanlı olarak erişen bir kişi, yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak kabul edilir.
- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer çerçeve bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Yüksek Riskli Kullanım

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.

5.2 IBM Maximo EAM SaaS Product Limitations (IBM Maximo EAM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımı - Ürün Sınırlamaları)

Bulut Hizmetini yalnızca aşağıdaki amaçlar doğrultusunda kullanan veya Bulut Hizmetinin yalnızca aşağıdaki işlevlerini kullanan müşteriler, Bulut Hizmetine yönelik yetkilere gereksinim duymaz:

- Hizmet isteklerinin girilmesi ve hizmet isteklerine ilişkin durumun görüntülenmesi.
- İsteklerin oluşturulması ve görüntülenmesi, Masaüstü İstekleri uygulaması aracılığıyla şablonların ve taslakların görüntülenmesi

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: