

## IBM Bulut Hizmeti Açıklaması

### IBM Digital Data Exchange

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

#### 1. Bulut Hizmeti

Bulut Hizmeti olanağı, temel olanak ve kullanılabilir isteğe bağlı özellikler dahil olmak üzere aşağıda ve bir Sipariş Belgesinde seçilmiş olduğu şekilde açıklanmıştır. Sipariş Belgesi, sağlanan Fiyat Teklifinden ve IBM tarafından size sağlanacak olan, Bulut Hizmetlerinin başlangıç tarihi ile süresini ve faturalandırmanın ne zaman başlayacağını belirten Yetki Belgesinden oluşacaktır.

##### 1.1 IBM Digital Data Exchange

IBM Digital Data Exchange, size Web sitesi ve mobil sayfa etiketlerinin yapılandırılması ve devreye alınması için tek arabirim sağlayan bir çözümdür.

IBM Digital Data Exchange, Web ya da mobil sitenizde devreye alınacak IBM etiketlerini ve IBM Çözüm Ortağı etiketlerini yönetmenize olanak sağlar. IBM Digital Data Exchange kullanıcı arabirimi, etiketleme süreci üzerinde doğrudan denetim sağlar ve kullanıcıların sayfa etiketlerini ve sayfa gruplarını etiketlerin yürütülmesini düzenleyen bir dizi kural doğrultusunda tanımlamasına imkan tanır. IBM Digital Data Exchange olanağını satın aldığınızda, güncel ve geçmişte çok sayıda ortamda devreye alınmış IBM etiketlerini, IBM Çözüm Ortağı etiketlerini ve özel JavaScript kodunu ya da patentli kodu yönetebilirsiniz.

#### 2. Güvenlik Açıklaması

##### 2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, yayınlanan ve 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

IBM, müşteri verilerini mantıksal olarak birbirinden ayırmaktadır. Müşteri verileri kendi müşteriye özgü şeması içerisinde barındırılmaktadır ve Bulut Hizmeti ya da müşteri tarafından belirlenen veri dışı aktarımı aracılığıyla erişilebilecek biçimde tasarlanmıştır. Bulut Hizmetine ve müşteri verilerine erişim, müşteri tarafından atanan sistem yöneticisi tarafından denetlenmekte ve yönetilmektedir. IBM, müşteri sistemlerine erişim için çok etkenli kimlik doğrulama ve şifrelenmiş VPN tüneli teknolojisi kullanmaktadır. Erişim, Bulut Hizmetinin ve üçüncü kişi veri merkezi tesislerindeki ilgili donanım ve yazılım altyapısının bakımını ve yönetimini gerçekleştirmek üzere erişime gereksinim duyan kişilerle sınırlıdır. IBM, WPA2 ve AES şifreleme algoritması seçeneği kullanılarak şifrelenen WIFI (diğer adıyla 802.11) ağ trafiği kullanmaktadır, gizli SSID ve müşteri verilerini barındıran sistemlere erişim için uç aygıtları ile sunucu arasında karşılıklı kimlik doğrulaması sağlamaktadır.

##### 2.3 Hizmet Bütünlüğü ve Kullanılabilirlik

İşletim sistemi kaynaklarında ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilmektedir. Bilgisayar virüslerinin ve diğer bilinen zararlı kod türlerinin yayılması ve çalıştırılması olasılığının azaltılmasına yardımcı olması için ağ altyapısında ve IBM veri merkezlerinde ya da IBM'in veri merkezlerindeki müşteri verileri üzerinde çalışan kişilerin iş istasyonlarında donanım, yazılım, erişim günlükleri, salt okunur erişim ve şifreleme denetimleri kullanılmaktadır. IBM, standart SSL (https) bağlantıları aracılığıyla ağ üzerinde şifreleme kullanmaktadır ve IBM altyapısında güvenlik duvarı, izinsiz giriş önleme ve kötü niyetli yazılımlara karşı koruma teknolojileri dahil olmak üzere uçtan uca güvenliğe yönelik teknoloji çözümlerinden yararlanılmaktadır. Aktarım Denetimi İletişim Kuralları/İnternet İletişim Kuralları (TCP/IP) güvenlik açığı taraması, potansiyel sistem güvenliği açıklarının belirlenmesi ve çözülmesi için yetkili sistem yöneticileri tarafından düzenli olarak gerçekleştirilmektedir. IBM veri ambarındaki veriler, IBM veri merkezindeki ikincil depolamaya kopyalanmaktadır ve üçüncül arşiv (manyetik bant), şifrelenerek uzak konumdaki üçüncü kişi olağanüstü durumdan kurtarma tesisinde depolanmak üzere çoğaltılmaktadır.

## 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. IBM, i) başarılı ve başarısız oturum açma girişimlerinin, ii) bir harici lokasyondan altyapıya başarılı ve başarısız erişim elde etme girişimlerinin, iii) işletim sistemi kaynaklarına erişerek bunları güncelleme girişimlerinin ve iv) sistem ya da güvenlik yönetimi yetkisi ile gerçekleştirilen etkinliklerin kaydedilmesi için günlükler tutmaktadır.

## 2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, yalnızca IBM'e ait ve IBM'e üçüncü kişilerce sağlanan veri merkezlerindeki yetkili IBM veri merkezi personelinin erişimine izin vermektedir. IBM Bulut Hizmeti ortamı, fiziksel erişim için özgün bir kodu ve biyometrik taramayı kapsayan çok etkenli kimlik doğrulamasına ve aynı zamanda 7x24 güvenlik personeline, insanlı güvenliğe ve kameralı izlemeye sahiptir. IBM, müşteri verilerini içeren herhangi bir ortamın yetkisiz olarak görüntülenmesine, kopyalanmasına, değiştirilmesine ya da tesisten çıkartılmasına izin vermemektedir. Müşteri verilerinin depolandığı çıkarılabilir ortam (flash bellekler, CD'ler ve DVD'ler dahil olmak üzere), en az 256 bit AES (ya da eşdeğeri) kullanılarak şifrelenmektedir. IBM tarafından sağlanan dizüstü bilgisayarları ve iş istasyonları, hassas veya müşteri verilerine erişim ayrıcalıklarının gerekli olabileceği durumlarda tam disk şifreleme (PGP) uygulanmasını gerektirmektedir. IBM, ortamın yeniden kullanılmasından önce müşteri verilerini içeren çıkarılabilir ortamı ve herhangi bir taşınabilir aygıtı (örneğin, diskler, USB sürücüler, DVD'ler, yedek manyetik bantları, yazıcılar ve dizüstü bilgisayarlar) imha etmekte ya da anılan fiziksel ortam üzerindeki müşteri verilerini herhangi bir teknik yöntemle okunamaz ve yeniden oluşturulamaz hale getirmektedir. IBM, atık kağıtları imha etmekte ve anılan atık kağıtların okunamaz duruma gelmesi için bu kağıtları güvenli ve gizli bir şekilde tasfiye etmektedir.

## 2.6 Uyumluluk

IBM, ABD Ticaret Bakanlığı'nın Safe Harbor: Bildirim, Tercih, Üçüncü Kişilere Bilgi Açıklama, Erişim ve Doğruluk, Güvenlik ve Denetim/Uygulama ilkeleri uyarınca gizlilik uygulamalarını her yıl tasdik etmektedir. Üretim veri merkezlerimizde her yıl endüstri standardı olarak kabul edilen SSAE 16 tipi (eski adıyla SAS 70) veya eşdeğeri denetim gerçekleştirilmektedir. 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. Uygulanan güvenlik ilkeleri, güvenlik denetimlerini, güvenlik yamalarının düzenli olarak uygulanmasını ve parola yönetimi ile denetimini gerektirmektedir. 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 Hedefleri

IBM, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımını Müşteriye %99 kullanılabilirlik oranıyla sunmayı hedefler. Hizmet Seviyesi Hedefi, sözleşme niteliğinde bir taahhüt değil, daha çok IBM'in Müşteri Destek ekibinin süreci, teknolojisi ve insanları aracılığıyla ulaşmaya ve aşmaya çalıştığı bir dizi hedefdir.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Sistemleri

Bulut Hizmeti, Sipariş Belgesinde belirtilen aşağıdaki ücretlendirme ölçülerinden biri uyarınca sağlanmaktadır:

- Milyon Sunucu Çağrısı (MSÇ), Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı, her özel Kuruluş Kimliği için bir özel Sunucu Çağrısı olarak kabul edilecektir. Bir Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmeti üzerinde bulunan ve bir veya daha fazla Web sitenizden işlenmiş verileri içerebilecek verilere erişim hatlarını ayırır ve/veya denetler. Her MSÇ yetkisi, bir Milyon Sunucu Çağrısını ifade eder. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenecek Sunucu Çağrısı sayısının karşılanması için yeterli sayıda Milyon Sunucu Çağrısı yetkisi edinilmiş olmalıdır.

### 4.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

### 5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiğinin IBM tarafından size bildirildiği tarihte başlar. Sipariş Belgesinin yetki belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirtecektir. Süre içerisinde IBM ya da bir IBM Çözüm Ortağı 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

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

#### 5.2.1 Otomatik Yenileme

Sipariş Belgeniz, yenilemenizin otomatik olduğunu belirtiyorsa, sona erecek olan Bulut Hizmetini, Sipariş Belgesinde belirtilen süre sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı talepte bulunarak sona erdirebilirsiniz. IBM veya IBM Çözüm Ortağınız sona erme tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona eren süre 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, 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. Erişiminizin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri size 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

Teknik destek, Abonelik Süresi boyunca, uygulanabildiği şekilde, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı ve Etkinleştirme Yazılımı için sağlanır. Bu tür bir teknik destek, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağına dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Teknik destek bilgileri aşağıdaki adreste bulunabilir: [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf).

## 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 da sahip olursunuz. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak, ancak bunların haricinde "OLDUĞU GİBİ" sağlanmaktadır.

## 8. Ek Bilgiler

### 8.1 Yetki Ayrıntıları

IBM Digital Data Exchange için abonelik ücreti aşağıda belirtilenleri kapsamaktadır:

- Size tek IBM Digital Data Exchange eşgörünümü sağlanacaktır.
- IBM Digital Data Exchange olanağını ilk kez devreye almanız için beş (5) saate kadar uzaktan sağlanan uygulama hizmetlerini kapsayan standart etkinleştirme. Hizmetler, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından size bildirmesinden itibaren 90 gün içerisinde, saatlerin tamamının kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın sona erer.

### 8.2 Gizlilik Bildirimi ve İlkesi

(i) Web sitenizin, IBM'in (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ve sizin veri toplama ve kullanım uygulamalarınıza bir bağlantı içeren kullanım koşullarına ve gizlilik ilkelerine açık

ve belirgin bir bağlantı sağlamayı; (ii) sizin adınıza çalışan IBM tarafından ziyaretçinin bilgisayarına tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirildiğine ilişkin bir uyarıyı, bu teknolojilerin amacının ve kullanımının bir açıklamasıyla birlikte sağlamayı ve (iii) yasaların gerektirdiği ölçüler dahilinde, siz ya da sizin adınıza IBM tarafından Web sitesi ziyaretçisinin aygıtlarına yerleştirilen tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirilmesinden önce Web sitesi ziyaretçilerinin onayını almayı kabul etmekteyiz.

IBM'in, Bulut Hizmetlerinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla sizden (çalışanlarınızdan ve yüklenicilerinizden) Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğinizi ve bu bilgilerin toplanmasını kabul etmekteyiz. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya sizinle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetlerinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için izin alacağınızı ya da almış olduğunuzu doğrulamaktasınız. IBM, çalışanlarınızın ve yüklenicilerinizin toplanan kişisel bilgilerine erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### **8.3 Türetilen Yararlanma Lokasyonları**

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