

## IBM Bulut Hizmeti Tanımı

### IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service (Dosya Aktarım Hizmeti)

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

#### 1. Bulut Hizmeti

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

#### 1.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service (Dosya Aktarım Hizmeti)

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service, müşterinin iş ortaklarından oluşan sınırlı bir topluluk ile makineler arası büyük dosya alışverişine olanak sağlayan bir bulut tabanlı, işletmeler arası hizmet olarak sunulan yazılım çözümdür. İş ortaklarınız, aranızda iş ilişkisi bulunan kuruluşlardır. IBM, Bulut Hizmeti kapsamındaki son 14 güne ait verilerinizi saklayacak ve tarayıcı tabanlı araçlar aracılığıyla bunların çevrimiçi görüntülenebilmesini sağlayacaktır. 14 gün sonra veriler temizlenir. Ancak, verilerin alınmasını gerektiren aşağıdaki iletişim kuralları için veriler yalnızca 7 gün boyunca alınabilir: FTP, SFTP, FTPS ve OFTP2, bunun ardından veriler temizlenir. Dosya Aktarım Hizmeti aynı zamanda aşağıdakileri de içerir:

- Dosya Şifreleme, PGP ile şifrelenen ve IBM ile Müşteri arasında bir anahtar alışverişinin yapılmış olduğu bir dosyanın şifresinin çözülmesini ve uygun olduğu şekilde size ya da iş ortağınıza aktarılmasını ya da şifrelenmemiş olan bir dosyanın PGP ile şifrelenmesini ve uygun olan şekilde size ya da iş ortağınıza aktarılmasını kapsamaktadır.
- Dosya Sıkıştırma, .zip biçiminde sıkıştırılmış bir dosyanın açılmasını ve uygun olan şekilde size ya da iş ortağınıza aktarılmasını ya da sıkıştırılmamış olan bir dosyanın .zip biçiminde sıkıştırılmasını ve uygun olan şekilde size ya da iş ortağınıza aktarılmasını kapsamaktadır.

IBM, Bulut Hizmetinin planlanması, oluşturulması ve uygulanması için temel olanağın aşağıda açıklanan çözüm kaynaklarını sağlayacaktır. Buna, aşağıdaki aşamalar dahil edilecektir:

- Hizmet tasarım aşaması, iş ortamı ve teknik ortamın tasarlanmasıdır. IBM, donanım sistemlerinin, iletişimlerin, uygulama arabirimlerinin ve iş ortağı gereksinimlerinin ilk kurulumu için daha önce hazırlanmış olan herhangi bir mimari belgesinin incelenmesi ve IBM tarafından gerekli görülen herhangi bir ek gereksinim toplama dahil olmak üzere mevcut ortamınızın bir değerlendirmesini sağlayacaktır.
- Hizmetin sağlanması aşaması, mevcut iş ortağı topluluğunuzun (örneğin, Kuruluş Kimlikleri) Bulut Hizmetine geçirilmesidir. IBM aşağıda belirtilenleri gerçekleştirecektir:
  - Sizinle Bulut Hizmeti arasındaki bağlantıyı sağlayacaktır,
  - İş ortaklarınızla Bulut Hizmeti arasındaki bağlantıyı sağlayacaktır,
  - IBM test planlarına göre bağlantılık testleri gerçekleştirecektir, ve
  - İş ortağı topluluğunuzun uygulanmasını yönetmek için sizinle birlikte çalışacaktır.
- Operasyon Aşaması, Bulut Hizmetinin günlük operasyonlarının IBM tarafından yönetilmesidir. IBM, Bulut Hizmeti kapsamındaki dosya aktarımı altyapınızla bağlantılı donanımı ve yazılımları barındıran tesisleri işletecek ve yönetecektir.

#### 1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

##### 1.2.1 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Extended Data Retention, gigabayt boyutlarındaki verilerin önceden belirlenmiş, uzun süreli depolanmasını kapsamaktadır. Depolanacak verilerin miktarı (her ayın son günü ölçüldüğü şekilde) ve verilerin saklanacağı zaman aralığı, Sipariş Belgenizde belirtilmiştir.

## 1.2.2 IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support

IBM Sterling B2B Services – File Transfer Service – Partner Support, iş ortaklarınız için destek sağlanmasını kapsamaktadır ve buna Bulut Hizmetine ilişkin sorgularına yanıt verilmesi ve iş ortağınızın Bulut Hizmetini kullanımında oluşan herhangi bir arızanın çözülmesinin sizinle koordine edilmesi amacıyla, bildirilmiş olan bu gibi herhangi bir arızanın boyutlarının belirlenmesi dahildir. IBM, iş ortaklarınıza e-posta ya da telefon aracılığıyla destek sağlayacaktır. Bu destek seviyesi, Bulut Hizmeti için sağlanan standart desteğe ek niteliğindedir.

## 2. Güvenlik Açıklaması

### 2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. IBM, IBM veri merkezlerini destekleyen personelin gizlilik ve güvenlik eğitimi almasını gerektirmektedir. IBM'in bir bilgi güvenliği ekibi bulunmaktadır. 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

Müşteri verilerine erişime, gerekli ise, görevlerin ayrılığı ilkelerine göre yalnızca yetkili IBM destek temsilcileri tarafından izin verilir. IBM 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 erişimin tamamı ve verilerin barındırma ortamına ve barındırma ortamı dışına aktarımı günlüğe alınır. Bu Bulut Hizmetini destekleyen IBM veri merkezlerinde WIFI kullanımı yasaktır.

### 2.3 Hizmet Bütünlüğü ve Kullanılabilirlik

İşletim sistemlerinde ve uygulama yazılımlarında yapılacak değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından incelenir. IBM, veri merkezini 7 gün 24 saat izler. 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 indirilmesi 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 saptanması 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, IBM veri merkezlerine yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak üzere tasarlanmış fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. Veri merkezlerinde yalnızca sınırlı erişim noktaları vardır ve bunlar, iki etkenli kimlik doğrulama tarafından kontrol edilir ve güvenlik kameraları tarafından izlenir. 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, 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. IBM, üretim veri merkezlerinde yıllık olarak sektör standardına uygun SSAE 16 denetimleri (ya da bunların eşdeğeri) gerçekleştirmektedir. 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 çalışanları ile satıcı firma çalışanları, yıllık olarak iş gücü güvenliği 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 Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır. Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin sizin için bir garanti oluşturmadığını kabul etmekteyiz.

### 3.1 Tanımlar

- "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- "Talep", Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, tarafınızdan IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığını belirttiği bir taleptir.
- "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.
- "Kapalı Kalma Süresi", Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve kullanıcılarınızın, kullanım yetkilerine sahip olduğu Bulut Hizmetinin tüm özelliklerini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
  - Bakım amacıyla zamanlanmış bir kesinti;
  - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
  - Uygulamalarınızla, ekipmanınızla veya verilerinizle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıyla veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
  - Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymamanız;
  - IBM'in sizin ya da sizin adınıza bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtime ya da yönergeye uyması.

"Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.

"Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

### 3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

- Bir Talep göndermek için, her Olaya ilişkin olarak, Olayın Hizmeti kullanımınızı etkilediğini fark etmenizi izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Düzeyi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmeniz gerekmektedir. Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlamanız ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlamanız gerekmektedir.
- Bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermeniz gerekmektedir.
- Kullanılabilirlik Alacakları, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğinizi bildirdiğiniz zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

- d. 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.

### 3.3 Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%10

Kullanılabilirlik aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısından (eksi Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi dakika sayısı) (b) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam planlı olmayan Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarıldıktan sonra elde edilen sonucun (c) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısına (eksi Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi dakika sayısı) bölünmesi işlemi sonucunda elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşme Ayı içinde toplam 500 dakika planlı olmayan Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 200 dakikalık Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.500 dakika	= %98,8 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 43.200 dakika (- 200 dakikalık Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi) = 43.000 dakika	

### 3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in müşterileri için geçerlidir ve sizin Bulut Hizmeti kullanıcılarınız, konuklarınız, katılımcılarınız ve izin verilen davetliler tarafından iletilen iddialar ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir, buna göre test, olağanüstü durumdan kurtarma, kalite güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçümleri

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

- a. Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Kuruluş Kimliği, Bulut Hizmeti içerisinde temsil edilen herhangi bir kuruluşa verilen özgün bir tanıttıcıdır. Müşterinin Yetki Belgesinde veya Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinde tanımlanmış Kuruluş Kimliklerinin sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmesi gerekir.
- Bir Kuruluş Kimliği, bu Bulut Hizmeti için, kurumsal yapısı dikkate alınmaksızın bir tüzel kişilik için belirlenen özgün bir tanıttıcıdır.
- b. Gigabayt, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşterinin Yetki Belgesinde (PoE) ya da Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında işlenen toplam Gigabayt sayısını kapsayacak yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

## 4.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

### 4.2.1 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, oranlanmış günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiğinin size bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

### 4.2.2 Limit Aşımaları

Gerçekleşen Bulut Hizmeti kullanımınızın Sipariş Belgesinde belirtilen yetkiyi aşması durumunda, limit aşımı için size Sipariş Belgesinde belirtilen limit aşımı tarifeleri uyarınca fatura düzenlenecektir.

### 4.2.3 İsteğe Bağlı

İsteğe Bağlı seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin tarafınızdan kullanıldığı ayda, Sipariş Belgesinde belirtilen tarife uygun olarak fatura edilecektir.

### 4.2.4 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir Sipariş Belgesinde belirtilecektir.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

### 5.1 Süre

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

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

#### 5.2.1 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 veya IBM Çözüm Ortağınız sona erme tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

#### 5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmanızın 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. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye 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

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır. Standart teknik destek, yukarıdaki Bölüm 1'de açıklandığı şekilde premium destek hizmetleri seçenekleriyle geliştirilebilir.

**Normal Telefon ve E-posta ile Destek Çalışma Saatleri aşağıda belirtildiği gibidir:**

8:00 – 23:00 Pazartesi - Cuma arasında (ABD Doğu Standart Saatiyle)

## Mesai Saatleri Dışında Destek:

Mesai Saatleri Dışında Destek (yukarıda belirtilen normal çalışma saatleri dışında), yalnızca Önem Düzeyi 1 olan sorunlar için iş günlerinde, hafta sonlarında ve resmi tatil günlerinde sağlanacaktır.

Destek Telefon Numarası: 1-877-432-4300

E-posta: [scn\\_support@us.ibm.com](mailto:scn_support@us.ibm.com)

Destek web portalı: <https://support.ibmcloud.com/>

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

## 7. Ek Bilgiler

- IBM (a) Bulut Hizmetini kullanımınıza ilişkin anonim, birleşik veya özet verileri derleyip analiz edebilir ve (b) bu derleme ve analiz sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri hazırlayabilir.
- IBM, yalnızca IBM olanaklarının kalitesinin test edilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla, verileri Bulut Hizmetleri ortamındaki üretim dışı bir sunucuya kopyalayabilir.
- Bulut Hizmeti, IBM'in kontrol etmediği ve IBM'in herhangi bir sorumluluk taşımadığı ya da yükümlülüğü bulunmayan İnternet ve diğer ara bağlantı hizmetleri gibi üçüncü kişi sistemlerine veya ağlarına, söz konusu sistemlerden veya ağlardan ya da söz konusu sistemler veya ağlar üzerinden, müşteri kimliği ve parola da dahil olmak üzere içerik aktarımını içerebilir. İş topluluğunuz için Bulut Hizmetleri ortamı aracılığıyla sağlanan içeriğin göndericileri ve alıcıları, bu içeriği gizli tutmayabilir. Bu nedenle, içeriği Bulut Hizmetleri ortamında ve IBM ile diğer üçüncü kişi ağları üzerinde okunamaz ya da şifresi çözülemez hale getirmek için şifrelemeniz gerekmektedir. İçeriğin IBM ve diğer üçüncü kişi ağları üzerinden aktarılması için kullanacağınız iletişim kuralları ve yöntemleri seçme ve bunlara ilişkin riskleri üstlenme sorumluluğu size aittir.
- Bulut Hizmeti, ABD Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasasına ("HIPAA") uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir kişisel ya da kişisel olarak tanımlanabilir sağlık hizmetleri ödeme talebi verisinin ya da diğer sağlık bilgilerinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.
- IBM'e veri göndermek (ve IBM'den veri almak) amacıyla kullanılan her türlü iletişim yazılımının, aygıtının ve ekipmanının IBM tarafından onaylanması gerekmektedir. Bulut Hizmetine erişmek için uygun bir İnternet hizmeti hesabının ve bağlantısının edinilmesi sizin sorumluluğunuzdadır.
- Bulut Hizmetini başarıyla kullanmanız, sizin ve iş ortaklarınızın aşağıda belirtilenleri yapmanızın sağlanması konusundaki desteğinize bağlı olacaktır:
  - IBM ile aranızda bağlantırlık oluşturulması ve IBM ile aranızdaki ortak bağlantırlık testleri sırasında IBM ile birlikte çalışma;
  - İlgili uygulamalarınızın, donanımınızın (yetkisiz erişimlerin önlenmesi için yeterli düzeyde güvenlik duvarının kurulması ve sürdürülmesi de dahil), posta kutularınızın ve iletimlerinizin

tümünde yeterli düzeyde güvenlik sağlanması ve söz konusu posta kutularının ve iletimlerin izlenmesi;

- (3) Verilerin doğru ve eksiksiz olup olmadığının incelenmesi ve veri, işlem ve aktarım hatalarının belirlenmesi için uygun güvenlik önlemlerinin mevcut olmasının sağlanması;
- (4) Her türlü dönüştürme hatasının veya aksaklığının, işleme hatasının veya aksaklığının, uygun olmayan iletimlerin, iletimlerin gönderilemediği ya da alınamadığı durumların veya herhangi bir posta kutusuna erişilememesi durumunun en kısa süre içinde IBM'e bildirilmesi;
- (5) Geçerli veri işleme parametrelerinin ve iletim parametrelerinin düzenlenmesi;
- (6) Bulut Hizmeti kapsamında sağlanan herhangi bir hizmetin yeniden gerçekleştirilmesi için gereken tüm verilerin, dosyaların ve diğer malzemelerin (örneğin, kart dosyaları, manyetik bant dosyaları, disk dosyaları ve yazıcı çıktıları) IBM tarafından kurtarılmasının sağlanması için yeterli destek verilerinin, dosyaların ve diğer malzemelerin güncel tutulması;
- (7) İş sürekliliği sağlanması ve Bulut Hizmetine ilişkin test süreleri, geçişler ve dönüştürmeler ile ilgili beklentilerin iş ortağı topluluğunuza bildirilmesi;

## 7.2 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

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