

IBM Bulut Hizmeti Tanımı

IBM Digital Recommendations

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

1. Bulut Hizmeti Tanımı

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 Hizmetinin tahsis edilmiş olduğunu teyit eden ve Bulut Hizmeti süresinin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirten Yetki Belgesinden oluşacaktır.

IBM Digital Recommendations, kişiselleştirilmiş teklif önerileri sunma sürecini otomatikleştirmenize ve optimize etmenize olanak sağlar. IBM, hem ürünler (IBM Product Recommendations) hem de genel içerik (IBM Content Recommendations) için tekliflerin optimize edilmesini destekler ve bunlar aşağıda açıklandığı şekilde ayrı olarak sipariş edebileceğiniz çözümler biçiminde sunulmaktadır.

1.1 IBM Content Recommendations

IBM Content Recommendations, IBM Digital Analytics ile birlikte çalışan bir Bulut Hizmeti olanağıdır ve ayrı bir Bulut Hizmeti aboneliği gerektirmektedir. IBM Content Recommendations olanağı, Web sitenizde kişiselleştirilmiş içerik önerileri sunulması sürecini otomatikleştir ve optimize eder. IBM Content Recommendations kullanıcı arabirimi, gereksinimlerinizin karşılanması için içerik önerme stratejisinin belirlenmesine ve özgün iş kurallarınızın tanımlanmasına olanak sağlar.

1.2 IBM Product Recommendations

IBM Product Recommendations, IBM Digital Analytics ile birlikte çalışan bir Bulut Hizmeti olanağıdır ve ayrı bir Bulut Hizmeti aboneliği gerektirmektedir. IBM Product Recommendations olanağı, Web sitenizde, e-posta kampanyalarınızda ve diğer pazarlama kanallarında kişiselleştirilmiş ürün önerileri sunma sürecini otomatikleştir ve optimize eder. IBM Product Recommendations kullanıcı arabirimi, gereksinimlerinizi karşılayacak öneri stratejisini belirleme yeteneği sağlar. Bir iş kuralları yönetimi bileşeni, çözümün benzerlik algoritmalarının oluşturduğu nihai ürün önerilerini iptal edebilen veya bunlarda ince ayarlamalar yapabilen ileri düzey iş kurallarının tanımlanmasına olanak tanıyan bir grafik kullanıcı arabirimi sağlamaktadır. Dahil olan bir A/B testi bileşeni, özellikle farklı ürün önerisi sunma stratejilerinin site ziyaretçilerinin müşteriye dönüşmesi üzerindeki görece etkisinin belirlenmesine yönelik A/B/C ve D bölünmüş testlerinin yürütülmesi için tasarlanmıştır.

1.3 IBM Product Recommendations Analytics Independent

IBM Product Recommendations Analytics Independent, IBM Product Recommendations ile aynı hizmetleri, bir IBM Digital Analytics aboneliği gerektirmeksizin sunmaktadır.

2. Güvenlik Açıklaması

IBM, bu bölümde açıklanan uygulamaları ve prosedürleri uygular ve sürdürür.

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 kullanılmaktadır, 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 kullanılmaktadır 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 Taahhüdü

IBM, Bulut Hizmetini kullanımınıza sunmasının ardından, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hizmet seviyesi sözleşmelerini taahhüt eder. Hizmet seviyesi sözleşmesinin hangi ürün için geçerli olduğu, aşağıdaki "Hizmet Seviyesi" tablosunda belirtilmiştir ve hizmet seviyesi sözleşmesini açıklayan bu bölümün tamamında "Hizmet" olarak anılacaktır.

3.1 Tanımlar

- a. "Uygulama Kapalı Kalma Süresi", uygulama arabiriminin IBM tarafından barındırılan bölümlerinin, kullanıcılarının gerekli kullanım yetkilerine sahip oldukları Hizmet özelliklerinin tamamını kullanmadıkları süredir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez.
- b. "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.
- c. "Talep", bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e ilemiş olduğunuz ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- d. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", Hizmetin yürürlükte olduğu süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (Greenwich Standart Saati/GMT) ayın son günü 23.59'a (Greenwich Standart Saati/GMT) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- e. "Kapalı Kalma Süresi", Uygulama Kapalı Kalma Süresini ve/veya Gelen Veri Toplama Kapalı Kalma Süresini ifade eder ve Hizmetler için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve hiçbir kullanıcının, gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu Hizmet özelliklerini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
 - Bakım amacıyla zamanlanmış bir kesinti.
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, vs.)
 - Uygulamalarınızla, ekipmanınızla veya verilerinizle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıyla veya verileriyle bağlantılı sorunlar.
 - Hizmete erişmek için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymamanız.
 - IBM'in sizin ya da sizin adınıza bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- f. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- g. "Gelen Veri Toplama Kapalı Kalma Süresi", Hizmetin gelen veri işleme bileşenleri aracılığıyla gelen verileri toplayamadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir.
- h. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

4. Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep göndermeye hak kazanmak 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 ayrıntılı olarak sağlamanız ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlamanız gerekmektedir.
- b. Bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermeniz gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. Eşzamanlı olarak gerçekleşen bir Uygulama Kapalı Kalma Süresi Olayı ile Gelen Veri Toplama Kapalı Kalma Süresi Olayını bildirmeniz durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil, tek Kapalı Kalma Süresi olarak kabul edecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında elde edilen Hizmet Seviyesini esas alarak en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay(lar) için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Paket Hizmet (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 Hizmetin tek toplam aylık fiyatı esas alınarak hesaplanacaktır. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız Hizmete ilişkin Talep gönderebilirsiniz ve IBM, herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için bir paket içerisindeki birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

- e. Hizmeti IBM'in Hizmeti ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi taahhütlerini karşılamada birincil sorumlu olduğu bir yetkili satıcılık işlemi kapsamında, geçerli bir IBM yetkili satıcısından satın aldıysanız, bu durumda Kullanılabilirlik Alacağı için Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan İlişkili Toplu Alıma Göre Önerilen Fiyat, %50 oranında indirim uygulanarak esas alınacaktır.
- f. 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 yirmisinden (%20) fazla olmayacaktır.

5. Hizmet Seviyeleri

Hizmet	Geçerli Hizmet Seviyesi	
	Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki uygulama kullanılabilirliği	Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki Gelen Veri Toplama kullanılabilirliği
IBM Product Recommendations	E	E
IBM Content Recommendations	E	E
IBM Product Recommendations Analytics Independent	E	E

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında ulaşılan Hizmet Seviyesi	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 – %99,949	%2
%98 – %98,999	%5
%97 – %97,999	%12
%97,000'dan düşük	%20

"Elde Edilen Hizmet Seviyesi" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısından (b) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarıldıktan sonra elde edilen sonucun (c) bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Aydaki toplam dakika sayısına bölünmesi işlemi sonucunda elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 50 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 50 dakika Kapalı Kalma Süresi = 43.150 dakika ----- 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	= %99,884 için %2 Kullanılabilirlik Alacağı Ulaşılan Hizmet Seviyesi
--	---

6. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in müşterileri için geçerlidir ve sizin Hizmet kullanıcılarınız, konuklarınız ve katılımcılarınız 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 Hizmetler için geçerlidir, buna bağlı olarak test, olağanüstü durumdan kurtarma, kalite güvence ya da geliştirme dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir. Hizmete ilişkin sözleşmenizin, herhangi bir ödeme yükümlülüğü de dahil, ancak tamamı bununla sınırlı olmamak üzere esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmeniz durumunda, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında bir Talepte bulunamazsınız.

7. Yetki, Faturalandırma, Süre ve Destek Bilgileri

7.1 Ücret Ölçümleri

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

- a. **Etkileşim**, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, bir eğitim etkinliği, iş analizi ya da bir teslim edilecek malzemeye dayalı hizmet etkinliği dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere profesyonel ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşmaktadır. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.
- b. **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.
Bu Bulut Hizmeti ürününün amaçları uyarınca, bir Müşteri Kimliği ile bir Kuruluş Kimliği aynı anlamdadır.
- c. **Bin Gelir Dönüştürme Birimi (Thousand Revenue Conversion Unit; TRCU)**, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınacak ölçü birimidir. Bir Gelir Dönüştürme Birimi, Bulut Hizmeti ile bağlantılı Gelir tutarının para biriminden bağımsız ölçüsüdür. Para birimine özgü Gelir tutarları http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table adresinde yer alan tablo doğrultusunda Gelir Dönüştürme Birimlerine dönüştürülmelidir. Her bir Bin Gelir Dönüştürme Birimi (Thousand Revenue Conversion Unit; TRCU) yetkisi, Bin (1.000) adet Gelir Dönüştürme Birimini (RCU) temsil eder. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenecek ya da yönetilecek Gelir tutarının karşılanması için yeterli sayıda Bin Gelir Dönüştürme Birimi yetkisi edinilmiş olmalıdır.
- d. **On Bin ABD Doları Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin ABD Doları Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin ABD doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam ABD doları cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- e. **On Bin Avro Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Avro Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin avro cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam avro cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- f. **On Bin Sterlin Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Sterlin Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin sterlin cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam sterlin cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- g. **Milyon YEN Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Milyon YEN Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde Milyon YEN cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam YEN cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- h. **On Bin Kanada Doları Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Kanada Doları Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin Kanada doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam Kanada doları cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- i. **On Bin Avustralya Doları Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Avustralya Doları Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin Avustralya doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde

edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam Avustralya doları cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

- j. **On Bin Singapur Doları Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Singapur Doları Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin Singapur doları cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam Singapur doları cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- k. **On Bin Brezilya Reali Tutarında Satış Geliri**, Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçüm sistemidir. On Bin Brezilya Reali Tutarında Satış Geliri, Bulut Hizmeti tarafından izlendiği şekilde On Bin Brezilya realı cinsinden ifade edilen izlenen çevrimiçi girişimler aracılığıyla tarafınızdan elde edilen gelir tutarıdır. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca elde edilecek toplam Brezilya realı cinsinden Satış Gelirinin karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

7.2 Ek yetki bilgisi: IBM Product Recommendations Analytics Independent

Bu Bulut Hizmeti aboneliğine aşağıda belirtilenler dahildir:

- IBM'in değerlendirmesine bağlı olarak size öneri gereksinimlerinizi karşılaması için uygun sayıda Müşteri Kimliği (1-50 arası) sağlanacaktır.
- IBM Digital Analytics Digital Data Exchange
- Standart veri içe aktarma modülleri ile IBM Digital Analytics Import (Kategori Tanımlama Dosyası, Kurumsal Ürünler Raporu ve Tahmin Ölçüleri)

7.3 Ücretler ve Faturalandırma

7.3.1 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.

7.3.2 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, sizden talep edilecek ve ilk faturaya eklenecek bir oranlanmış günlük tarifedir. Kısmi Aylık Ücretler, IBM tarafından Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin Müşteriye bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

7.3.3 Limit Aşımaları

Herhangi bir üç aylık dönem (1 Ocak tarihinde başlayan takvim yılına göre) içinde gerçekleşen Bulut Hizmeti kullanımınızın Sipariş Belgesinde belirtilen yetkiyi üç (3) defa aşması durumunda, Sipariş Belgesinde belirtildiği şekilde size limit aşımı için bir fatura düzenlenecektir. Hizmetin size ilgili üç aylık dönem içerisinde sağlanmış olması durumunda, limit aşımı buna uygun olarak oranlanacaktır.

7.3.4 İsteğe Bağlı

İsteğe Bağlı seçenekler, isteğe bağlı seçeneğin tarafınızdan sipariş edildiği ayda, Sipariş Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

7.3.5 Kurulum

Kurulum ücretleri, bir Sipariş Belgesinde belirtilecektir.

- a. İlk tahsisin ardından, Sipariş Belgesinde belirtilen ücrete ve faturalandırma süresine uygun olarak IBM Product Recommendations Analytics Independent Bir Kerelik Kurulum ücreti fatura edilecektir.

7.3.6 Uzaktan Sağlanan Hizmetler (İnsanlar Tarafından Sağlanan)

Uzaktan Sağlanan Hizmetler, Etkileşim başına ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve sipariş edildiğinde fatura edilir. Hizmetler, tüm saatlerin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın, satın alınma tarihinden itibaren 90 gün içerisinde sona erer.

- a. IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services
Müşterilerin, ilgili olduğu şekilde IBM Product Recommendations ya da IBM Product Recommendations Analytics Independent uygulamasını kullanmaya alışmaları için en çok 48 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma hizmetleri sağlar.
- b. IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services
IBM Content Recommendations uygulamasını kullanmaya alışma amacıyla 48 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulamalar, eğitim ve yapılandırma hizmetleri sağlamaktadır.
- c. IBM Digital Recommendations Optimization
Daha önce alıştırmaya sağlanmış (ya da alıştırmaya ile birlikte) IBM Product Recommendations ya da IBM Content Recommendations Müşterileri için yapılandırma ve kullanımın optimize edilmesine yardımcı olmak üzere 20 saate kadar uzaktan danışmanlık, en iyi uygulama ve destek sağlamaktadır.

7.4 Süre ve Yenileme Seçenekleri

7.4.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Müşterinin Bulut Hizmetinin 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.

7.4.2 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 bildirim 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 bildirim 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 Ortağınıza yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermeniz gerekecektir.

7.5 Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

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

ABD Merkezi Saatine göre Pazar 20.00 – Cuma 19.00 (IBM şirketi tarafından uygulanan resmi tatil günleri hariç)

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: ABD için 1-866-493-2673 (diğer numaralar Destek portalında bulunmaktadır)

E-posta: cm_support@us.ibm.com

7 x 24 Destek Portalı: <https://support.ibmcloud.com> ya da Bulut Hizmetinde yer alan Destek bağlantısı aracılığıyla erişilebilir ve bir çevrimiçi Bilgi Bankası, SSS, kaydedilmiş eğitim, indirilebilen belgeler ve sorun bildirimini görüntüleme ve güncelleme olanaklarını sağlamaktadır.

Canlı Sohbet (Bulut Hizmeti uygulamalarının kullanılmasına ilişkin iş soruları için): ABD Merkezi Saatine göre Pazar – Cuma, 20.00 – 18.00 (IBM şirketi tarafından uygulanan resmi tatil günleri hariç)

Önem Düzeyi	Önem Düzeyi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı: 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	Önemli iş etkisi: 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	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

8. Ek Bilgiler

8.1 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.

8.2 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.