

IBM Control Desk on Cloud

1. Bulut Hizmeti

IBM Control Desk on Cloud, aşağıdaki süreçleri ve işlevleri içeren ya da destekleyen bir kurumsal varlık yönetimi çözümüdür:

- Kurumsal varlık yönetimi – varlık yaşam çevrimi 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 dahil 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.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklikle, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır.

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, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanamadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı 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 kesilecek 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 Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95'ten daha az	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır.

"Kullanılabilirlik" yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından, (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür, elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 432 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 432 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %99,0 kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Kredisi
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

4. Teknik Destek

IBM Control Desk on Cloud'a ilişkin teknik destek abonelik süresi boyunca sağlanır.

E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek için Portal Çalışma Saatleri aşağıdaki gibidir:

Pazartesi - Cuma, ABD Doğu Standart Saatiyle 8.00 – 20.00 (tatil günleri hariç)

Destek Telefon Numarası: ABD için 1-855-221-1166

E-posta: support@ibmserviceengage.com

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği

Mesai Dışı ve Sistem Arızası Desteği, iş günlerinde, hafta sonu ve tatil günlerinde yalnızca Önem Derecesi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: 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

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğın 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 veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, aşağıdaki ücret ölçülerinden biri uyarınca satılmaktadır:

- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir multipleks programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Eşzamanlı Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetine herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Kişi, Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak çok defa erişmesi dikkate alınmaksızın, yalnızca tek Eşzamanlı Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araçla doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine aynı anda erişen her Eşzamanlı Kullanıcı için bir yetki edinmelidir.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Ölçüm boyunca erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

5.2 Ücretler ve Faturalama

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

5.3 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5.4 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmetini fiili kullanımı Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, Müşteriye limit aşımı miktarı için İşlem Belgesinde belirtilen fiyat üzerinden aylık olarak fatura düzenlenecektir.

Müşteri, kendi mevcut siparişi için tahsis edilen finansmanı izlemekten ve tahsis edilen finansmanı aşan ücretlerde artış ve/veya azalma olması sonucunda bir değişiklik yayınlamaktan kendisi sorumludur. Finansmanı artırmak için değişiklik yapma gereksinimi dikkate alınmaksızın, aylık tahsisat ve kullanım için faturaların ödenmesinden Müşteri sorumlu olmaya devam eder.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. 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 bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, 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. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir.

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: