

IBM Bulut Hizmet Açıklaması

IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

Aşağıda Müşterinin Siparişi için Hizmet Açıklaması yer almaktadır:

1. Bulut Hizmet Açıklaması

Aşağıda Bölüm 1.1, Bulut Hizmetin kullanılması için Müşterinin sipariş etmesi gereken temel olanaktır. Müşterinin sipariş etmiş olduğu olanaklar, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilmiştir. Bu Bulut Hizmetinin amacı açısından, Sipariş Belgesi, IBM'in Müşteriye sunduğu Fiyat Teklifini ve Bulut Hizmetlerin tedarik edildiğini onaylayan, Bulut Hizmeti süresi için Bulut Hizmetin başlangıç ve bitiş tarihlerini ortaya koyan ve Müşterinin IBM'den alacağını Yetki Belgesini içerir.

1.1 IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım), iş akışlarının gözetimsiz bir şekilde çalıştırılmasını sağlayacak bir otomasyon sistemiyle tanımlanmasını sağlayan bir ayrıntı düzeyinde iş süreçlerinin bir kez modellenmesine ve ardından bu iş akışlarının her gerek duyulduğunda çalıştırılmasına olanak tanıyan bir hizmet yönetimi sürecidir. Çalışan müdahalesinin en aza indirilmesi sayesinde iş süreçleri verimli bir şekilde yürütülebilir ve çok büyük miktarlarda iş süreci yürütülürken bile en yüksek düzeyde yönetim sağlar. Tek tek süreç yürütme ögelerine iş denir. Bunlar, bir sistem ya da bir uygulama üzerinde gerçekleştirilen bir etkinliği tanımlar. IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) aşağıdakileri gerçekleştirebilir:

- İşleri akışlar içinde birleştirir ve akışın herhangi bir noktasına koşul ekler,
- Belirlenen bir anda işlerin otomatik olarak yürütülmesini sağlar ve
- İşleri ve akışları, izlenebilecekleri ve işlenebilecekleri özet görünümünde sunar.

2. Güvenlik Açıklaması

IBM, bu bölümde açıklanan uygulamaları ve prosedürleri yürütür ve bunların devamını sağlar.

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına iletilen gizlilik ve güvenlik ilkelerinin devamını sağlar. IBM, IBM veri merkezlerini destekleyen dünya çapındaki kişilerin gizlilik ve güvenlik eğitimi almasını gerektirir ve benzersiz bir şekilde bilgi güvenliğine odaklanan bir güvenlik ekibi sağlar. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenir ve yeniden değerlendirilir. IBM güvenlik arızaları, kapsamlı bir arıza yanıt prosedürüne göre ele alınır.

2.2 Erişim Denetimi

Müşteri verilerine erişime, görevlerin ayrılığı ilkelerine göre yalnızca yetkili IBM destek temsilcileri tarafından izin verilir. IBM destek personeli, orta düzeyde bir "ağ geçidi" yönetimi ana sistemi için iki etkenli bir kimlik doğrulama kullanır. Tüm bağlantılar, müşteri verilerine erişirken şifrelenen kanallardır. Müşteri verilerine erişimin tamamı ve verilerin barındırma ortamına ve barındırma ortamı dışına aktarımı günlüğe alınır.

2.3 Hizmet Bütünlüğü ve Kullanılabilirlik

İşletim sistemi kaynakları ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi sürecine tabidir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de, değişiklik yönetim sürecine tabidir ve uygulamadan önce IBM güvenlik personeli tarafından ayrı olarak incelenir. IBM, veri merkezi kaynaklarını 7 gün 24 saat izler. Dahili ve harici güvenlik açığı taramaları, olası sistem güvenlik açıklarının saptanmasına ve çözümlenmesine yardımcı olmak için yetkili sistem yöneticileri ve üçüncü kişi satıcı firmaları tarafından düzenli olarak gerçekleştirilir. Kötü niyetli yazılım algılama (virüse karşı koruma, izinsiz giriş algılama, güvenlik açığı tarama ve izinsiz giriş önleme) sistemleri, tüm IBM veri merkezlerinde bulunur. IBM'in veri merkezi hizmetleri, verilerin genel ağlardan iletilmesi için çeşitli bilgi sağlama iletişim kuralını destekler. Örnekler arasında HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME ve siteden siteye VPN bulunur. Müşteri yeri dışında depolama amaçlı yedekleme verileri, aktarımdan önce şifrelenir.

2.4 Etkinliğin Günlüğe Alınması

IBM, günlüğe alma etkinliği yeteneğine sahip ve günlüğe alma etkinliği için yapılandırılan sistemler, uygulamalar, veri havuzları, ara katman yazılımı ve ağ altyapı aygıtları için etkinlik günlükleri sağlar. Müdahale ihtimalini en az düzeye indirmek ve merkezi analizi, uyarıları ve raporlamayı etkinleştirmek için merkezi günlük havuzlarında gerçek zamanlı olarak etkinlikler günlüğe alınır. Müdahalenin engellenmesi için veriler imzalanır. Günlükler, anormal davranışların aranması için gerçek zamanlı olarak ve düzenli analiz raporları aracılığıyla analiz edilir. Operasyon personeli, anormal durumlara karşı uyarılır ve ihtiyaç olduğunda telefon üzerinden 7 gün 24 saat güvenlik uzmanıyla iletişim kurar.

2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, veri merkezi kaynaklarına yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak için tasarlanan fiziksel güvenlik standartları sağlar. IBM veri merkezlerinde yalnızca sınırlı erişim noktaları vardır ve bunlar, iki etkenli kimlik doğrulama tarafından kontrol edilir ve güvenlik kameraları tarafından izlenir. Yalnızca erişim onayı olan yetkili personelin erişimine izin verilir. Operasyon personeli, onayı doğrular ve gerekli erişimi sağlayan bir erişim kimlik kartı verir. Kendisine bu tür kimlik kartları verilen çalışanlar, diğer erişim kimlik kartlarını teslim etmelidir ve yalnızca etkinlikleri süresince veri merkezi erişim kimlik kartına sahip olabilirler. Kimlik kartlarının kullanımı, günlüğe alınır. IBM dışı ziyaretçiler, tesislere girdikten sonra kayıt olur ve tesiste oldukları süre boyunca kendilerine eşlik edilir. Teslimat alanları ve yükleme bölümleri ile yetkili olmayan kişilerin tesislerde girebildiği diğer noktalar, kontrol edilir ve yalıtılır.

2.6 Uyumluluk

IBM, IBM'in iş gereksinimleriyle uyumluluk için güvenlik ve gizlilikle ilgili etkinlikleri inceler. Bilgi güvenliği ilkeleriyle uyumluluğun sağlanması için değerlendirmeler ve denetimler IBM tarafından düzenli olarak gerçekleştirilir. İş gücü güvenlik eğitimi ve farkındalık eğitimi, yıllık olarak IBM'in çalışanları ve satıcı firma çalışanları tarafından tamamlanır. Yıllık olarak etik iş adabının, güvenilirliğin ve IBM'in güvenlik yükümlülüklerinin karşılanması için personele iş hedefleri ve sorumlulukları hatırlatılır.

3. Hizmet Seviyesi Taahhüdü

IBM, Bulut Hizmeti size sunduktan sonra Bulut Hizmet için aşağıdaki hizmet seviyesi taahhüdünü sağlar.

3.1 Tanımlar

Yetkili İletişim Sorumlusu – Müşteri tarafından bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir.

Kullanılabilirlik Alacağı – Doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, hizmete ilişkin olarak ileri bir tarihte düzenlenecek olan abonelik ücretleri faturasına yansıtılacak alacak veya indirim şeklinde uygulanacaktır.

Talep – Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu tarafından IBM'e iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği 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 Standart Doğu Saati) ayın son günü 23:59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.

Müşteri – Doğrudan IBM aracılığıyla hizmete abone olan, bir Talep iletildiği sırada en az 100 GB'lık depolama hakkına sahip olan ve IBM ile imzalamış olduğu hizmetlere ilişkin sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmemiş olan bir tüzel kişidir.

Kapalı Kalma Süresi – Hizmet için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşterinin hiçbir kullanıcısının gerekli kullanım yetkilerine sahip olduğu hizmet özelliklerini kullanmadığı süredir. Daha açık bir ifade ile, bir kullanıcının gerekli izinleri almış olduğu hizmete ilişkin herhangi bir özelliği kullanabiliyor olması durumunda "Kapalı Kalma Süresi" söz konusu değildir. Aşağıdaki nedenlerle hizmetin kullanılmadığı süreler, Kapalı Kalma Süresi olarak kabul edilmez:

- Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi
- Mücbir Sebepler.
- Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerinden, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar.

- Müşteri veya üçüncü kişi etkinlikleri veya kusuru (herhangi birinin, Müşteri parolasını veya ekipmanını kullanarak Hizmete erişmesi de dahil olmak üzere).
- Hizmete erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uyulmaması.
- IBM'in Müşteri veya Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanan her türlü tasarıma, şartnameye ya da yönergeye uyması.

Olay – Bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.

Mücbir Sebep – Doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskınını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Hizmetin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul olarak denetimi dışındaki tüm diğer nedenleri ifade etmektedir.

Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi – Hizmet bakımı ya da bir yayın, yama veya bir ara düzeltmenin uygulanması da dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere sistem güncellemeleri amacıyla Hizmette önceden belirlenmiş bir zamanda yapılacak kesintiyi ifade etmektedir.

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

Hizmet – Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin ilk sayfasında adlandırıldığı gibi, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine tabi olan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar olanağı anlamına gelir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, topluca değil, her Hizmet için ayrı olarak geçerlidir.

3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşterinin bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, IBM'in Önem Derecesi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca, her Olaya ilişkin olarak ilgili Hizmete yönelik IBM müşteri destek yardım masasına bir destek bildirimini kaydettirmiş olması gerekmektedir. Müşterinin, ilk kez etkilendiği zaman da dahil olmak üzere, Olaya ilişkin gereken tüm bilgileri ayrıntılı olarak sağlaması ve Önem Derecesi 1 destek bildirimleri için gerekli olan ölçüler dahilinde, Olayın tanınması ve çözülmesi için makul ölçüde IBM'e destek sağlaması gerekmektedir. Anılan sorun bildirimini, Hizmetin kullanımının Olaydan etkilendiğinin Müşteri tarafından tespit edilmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmelidir.

Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesini izleyen üç (3) gün içerisinde, Müşterinin Kullanılabilirlik Alacağı Talebini gönderecektir.

Müşterinin Yetkili İletişim Sorumlusu, tüm ilgili Olayların ayrıntılı açıklamaları ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesi de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, her türlü makul olarak uygun ayrıntıyı IBM'e sağlayacaktır.

IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri için toplam Kapalı Kalma süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacaklarında, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk kez etkilenmiş olduğunu bildirdiği zaman itibarıyla ölçülüp belirlenen Kapalı Kalma Süresi miktarı temel alınacaktır. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloyu esas alarak, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayların her biri boyunca sağlanan toplam birleşik kullanılabilirliğe uygun olan en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu tutulamaz.

Paket Hizmetler (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında birlikte satılan ayrı Hizmetler) için Kullanılabilirlik Alacağı, her bir ayrı Hizmetin aylık abonelik ücreti değil, Paket Hizmetin bir aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde pakete dahil olan bağımsız Hizmetlerden sadece birine ilişkin Talep gönderebilecektir ve IBM, bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde, pakete dahil olan birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu tutulamaz.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda, Müşterinin Hizmet karşılığında IBM'e ödediği yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 10'unu (%10) aşmayacaktır.

IBM, Talepleri kendi makul takdiri ile doğrulamak için kayıtlarında yer alan bilgilerden yararlanacaktır ve bu bilgiler ile Müşterinin kayıtları arasında çelişki bulunması halinde IBM'in bilgileri geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA MÜŞTERİYE SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK MÜŞTERİNİN BAŞVURABİLECEĞİ TEK VE YEGANE YASAL ÇÖZÜMDÜR.

3.3 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Hizmetin Kullanılabilirliği

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

"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 Ay içinde 43.200 toplam dakika - 432 dakika kapalı kalma süresi = 42.768 dakika | = Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %99,0 kullanılabilirlik için %2 Kullanılabilirlik Kredisi |
| 30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde 43.200 toplam dakika | |

3.4 İstisnalar

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi sadece IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi aşağıdakiler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Test, olağanüstü durum kurtarma, eğitim, soru-yanıt veya geliştirme de dahil olmak, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı eşgörünümler.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımı veya müşteri sistemleri ya da üçüncü kişi tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalışan araçlar.
- Müşterinin, herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlal edilmesi de dahil olmak üzere, Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi veya Hizmetlere ilişkin Sözleşme kapsamındaki herhangi bir esasa ilişkin yükümlülüğünü ihlal etmiş olması.

4. Yetki, Faturalama, Süre ve Destek bilgileri

4.1 Kullanım Ölçümleri

Bulut Hizmeti olanaklarının satışı, aşağıdaki ölçüm(ler)e göre yapılır:

- İş, Bulut Hizmetin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bulut Hizmeti içinde yer alan ve daha fazla bölünemeyen bir nesne olan iş, tüm alt süreçleri de dahil olmak üzere, bir bilgi işlem sürecini temsil eder. Müşteri, Sipariş belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işleme konan ya da yönetilen toplam İş sayısını kapsam dahiline alabilmek için, yeterli sayıda yetki edinmelidir.

4.2 Ücretler ve Faturalama

4.2.1 Faturalama Seçenekleri

Bulut Hizmeti olanakları için ödenecek tutar, aşağıdaki şekilde Sipariş Belgesinde belirtilmiştir:

- a. Tam taahhüt tutarı (peşin)
- b. Aylık (vade bitiminde)
- c. Üç aylık (peşin)

d. Yıllık (peşin)

Seçili faturalama seçeneği, Sipariş Belgesinde belirtilen süre boyunca geçerli olacaktır. Her bir faturalama döngüsü için ödenecek tutar, aylık veya yıllık abonelik ücretine ve bir yıldaki faturalama döngüsü sayısına ve aşım ücretlerine bağlı olacaktır.

4.2.2 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi Aylık ücret, oranlanmış günlük ücrettir. Kısmi Aylık Ücretler, IBM'in Müşteriye Bulut Hizmeti olanağına erişimi olduğunu bildirdiği tarihte başlayan kısmi ayın geri kalan günleri esas alınarak hesaplanır.

4.2.3 Aşım Miktarları

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmetini gerçek kullanımı Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümünde belirtilen yetkiyi aşarsa, Sipariş Belgesinde belirtilen şekilde, Müşteri aşım miktarı için faturalandırılacaktır.

4.3 Süre ve Yenileme Seçenekleri

4.3.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, IBM'in Müşteriyi, Müşterinin Sipariş Belgesinde açıklanan Bulut Hizmeti kısımları için erişime sahip olduğu konusunda bilgilendirdiği tarihte başlayacaktır. İşlem Belgesinin Yetki Belgesi kısmı, tam başlangıç tarihi ve sürenin bitiş tarihini ve de sürenin yenilenip yenilenmeyeceğini veya nasıl yenileceğini onaylayacaktır. Müşterinin, IBM veya bir IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak süre zarfında Bulut Hizmetine ilişkin Müşterinin kullanım seviyesini artırmasına izin verilir. Bu değişiklik bir Sipariş Belgesine dahil edilir.

4.3.2 Bulut Hizmetine İlişkin Süre Yenileme Seçenekleri

Müşterinin İşlem Belgesinde, süre için aşağıdakilerden birinin belirlenmesiyle, sürenin sonunda yenilenip yenilenmeyeceği belirtilecektir:

a. Otomatik Yenileme

Müşteri Sipariş Belgesinde Müşteri yenilemesinin otomatik olduğu belirtiliyorsa, Müşteri Bulut Hizmetine ilişkin sona eren süreyi yazılı bir istekle Sipariş Belgesinde belirtilen sürenin sona ermesinden en az doksan (90) gün önceden sona erdirebilir. IBM veya IBM Çözüm Ortağı sona erme tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi kısmında belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

b. Sürekli Faturalama

Sipariş Belgesinde Müşteri faturalamasının sürekli olduğu belirtildiğinde, Müşteri Bulut Hizmetine erişmeye devam edecek ve Bulut Hizmetinin kullanımı için sürekli faturalama esasında faturalanacaktır. Bulut Hizmetini kullanmayı bırakmak ve sürekli faturalama sürecini durdurmak için Müşteri, IBM'e veya IBM Çözüm Ortağına doksan (90) gün önceden Müşterinin Bulut Hizmetini iptalini talep eden yazılı bir bildirim sağlayacaktır. Müşteri erişiminin iptali üzerine Müşteri, iptalin yürürlüğe girdiği ay boyunca ödenmemiş erişim ücretleri için faturalanacaktır.

c. Gerekli Yenileme

İşlem Belgesinde, Müşteri yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtiliyorsa, Bulut Hizmeti süre sonunda sona erecektir ve Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi kaldırılacaktır. Bulut Hizmetini son tarihten sonra kullanmaya devam edebilmesi için Müşterinin, yeni bir abonelik süresi almak amacıyla IBM satış temsilcisine veya IBM Çözüm Ortağına sipariş vermesi gerekecektir.

4.4 Teknik Destek

Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek abonelik süresi boyunca sağlanır.

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

ABD Doğu Standart Saatiyle 8:00 – 20:00, Pazartesi - Cuma (tatiller hariç)

Destek Çağrı Merkezi: 1-855-221-1166 (ABD)

E-posta: support@ibmserviceengage.com

Mesai Sonrası ve Kapalı Sistem Durumunda Destek:

Mesai Sonrası ve Kapalı Sistem Durumunda Destek yalnızca iş günleri, haftasonları ve tatillerde Önem Derecesi 1 olan sorunlar için kullanılabilir.

| Önem Derecesi | Önem Derecesi Tanımı | Yanıt Süresi Hedefleri | Yanıt Süresi Kapsamı |
|---------------|--|------------------------|----------------------|
| 1 | İş etkisi kritik/hizmet kapalı: İş açısından kritik işlevler çalışmaz durumda veya kritik arabirim başarısız oldu. Bu genellikle üretim ortamı için geçerlidir ve operasyonlara kritik etkiyle sonuçlanan hizmetlere erişilemediğini gösterir. Bu durum, derhal bir çözüm sağlanmasını gerektirir. | 1 saat içinde | 7 gün 24 saat |
| 2 | İşe etkisi önemli: Bir hizmet iş özelliği veya hizmet işlevi, kullanım açısından ciddi anlamda kısıtlanmıştır veya iş son tarihlerinin kaçırılması riski vardır. | 2 iş saati içinde | Pt-Cu iş saatleri |
| 3 | İşe etkisi az: Hizmetin veya işlevlerin kullanılabilirliği ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisi olmadığını belirtir. | 4 iş saati içinde | Pt-Cu iş saatleri |
| 4 | İşe etkisi çok az: Bir sorgu veya teknik olmayan istek | 1 iş günü içinde | Pt-Cu iş saatleri |

5. Safe Harbor

IBM, bu Bulut Hizmetin ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevesine uygunluğunu henüz sağlamamıştır.

6. Etkinleştirme Kodu

Etkinleştirme Yazılımı, Bulut Hizmetine daha kolay erişmesi ve bu Hizmeti daha kolay kullanması amacıyla, Bulut Hizmeti kapsamında Müşteriye IBM veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan tüm Programlar ve ilişkili tüm malzemelerdir. Bu Bulut Hizmeti olanağı, IBM tarafından sağlanan aşağıdaki Etkinleştirme Yazılımını içerir: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Müşteri, herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını yüklemesi veya kurması durumunda, söz konusu Etkinleştirme Yazılımını, Müşterinin Bulut Hizmetine erişmesini ve kullanmasını kolaylaştırmak veya sağlamak dışında hiçbir amaç için kullanmamayı kabul eder.

7. Ek Bilgiler

7.1 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti Kullanıcısının herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.