

IBM Bulut Hizmeti Açıklaması

IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım)

Aşağıda Müşterinin Siparişi için Hizmet Açıklaması yer almaktadır:

1. Bulut Hizmeti Açıklaması

Aşağıdaki bölüm 1.1, Bulut Hizmetini kullanmak için sipariş etmeniz gereken temel olanaktır ve aşağıdaki Bölüm 1.2 isteğe bağlı olarak sipariş edebileceğiniz bir hizmeti açıklar. Sipariş etmiş olduğunuz ürünler, Sipariş Belgenizde belirtilmiştir. Sipariş Belgesi, bu Bulut Hizmetinin amaçları uyarınca, IBM'in size sunduğu Fiyat Teklifinden ve IBM'den alacağınız, Bulut Hizmetlerinin tahsis edilmiş olduğunu teyit eden ve Bulut Hizmeti süresinin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirten Yetki Belgesinden oluşacaktır.

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 sağlanır. 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.

1.2 IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing Customers (Mevcut Müşteriler için Yükseltme)

IBM Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing Customers (Mevcut Müşteriler için Yükseltme), daha önceki bir tarihte IBM'den ya da IBM'in yetkilendirdiği bir üçüncü kişiden IBM Workload Automation programı için gereken lisansları ve Abonelik ve Destek hizmetlerini edinmiş olan Müşteriler için Bulut Hizmetini satın almanın isteğe bağlı bir yoludur.

2. Güvenlik Açıklaması

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

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. 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 incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, kapsamlı bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

2.2 Erişim Denetimi

Görevler ayrılığı ilkeleri doğrultusunda yalnızca yetkili IBM destek temsilcilerinin müşteri verilerine erişmesine izin verilir. IBM destek 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.

2.3 Hizmet Bütünlüğü ve Kullanılabilirlik

İşletim sistemi kaynaklarında ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilmektedir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından ayrı olarak incelenir. IBM, veri merkezi kaynaklarını 7 gün, 24 saat izlemektedir. 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 aranması 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, veri merkezi kaynaklarına yetkisiz fiziksel erişimin kısıtlanması amacıyla tasarlanan fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. IBM veri merkezlerine yalnızca sınırlı sayıda erişim noktası bulunmaktadır ve bu noktalar iki etkenli kimlik doğrulama ile denetlenmekte ve güvenlik kameraları kullanılarak izlenmektedir. 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, 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'in ve satıcı firmaların çalışanları, her yıl işgücü 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 sözleşmesini taahhüt eder.

3.1 Tanımlar

Yetkili İlgili – IBM'e bildirmiş olduğunuz, bu hizmet seviyesi sözleşmesi uyarınca Talepleri gönderme yetkisine sahip olan kişiyi ifade etmektedir.

Kullanılabilirlik Alacağı – doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan çözümü ifade etmektedir. Kullanılabilirlik Alacağı, Hizmete ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.

Talep – bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi doğrultusunda, bir Sözleşme Ayı içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığı iddiasıyla Yetkili İlgilinizin IBM'e gönderdiği bir talebi ifade etmektedir.

Sözleşme Ayı – Hizmetin süresi boyunca, ayın ilk günü ABD Doğu Saati ile 12.00'dan ayın son günü ABD Doğu Saati ile 23.59'a kadar olan her tam ayı ifade etmektedir.

Müşteri – doğrudan IBM aracılığıyla Hizmete abone olan, bir Talebin gönderildiği tarihte Hizmeti kullanmak için yetkilendirmeye sahip olan ve Hizmet için IBM ile olan sözleşmesi kapsamındaki ödeme yükümlülükleri dahil olmak üzere herhangi bir maddi yükümlülüğü temerrüde düşmemiş bir tüzel kişiliği ifade etmektedir.

Kapalı Kalma Süresi – Hizmet için üretim sistemi işlemlerinin durduğu ve kullanıcılarınızdan hiçbirinin Hizmetin gerekli izinlerine sahip oldukları herhangi bir bileşenini kullanamadığı bir zaman aralığını ifade etmektedir. Hiçbir şüpheye yer verilmemesi için, herhangi bir kullanıcının uygun izinlerine sahip olduğu

Hizmetin herhangi bir bileşenini kullanabildiği durumlar "Kapalı Kalma" olarak addedilmez. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Hizmetin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:

- Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi;
- Mücbir Sebepler;
- Müşteri veya üçüncü kişi uygulamalarından, bütünleştirmelerinden, ekipmanından veya verilerinden kaynaklanan sorunlar;
- Müşteri veya üçüncü kişi eylemleri 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 ya da Müşteri adına bir üçüncü kişi tarafından sağlanmış olan herhangi bir tasarıma, belirtim ya da yönergeye uyması.

Olay – bir Hizmet Seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade etmektedir.

Mücbir Sebepler – doğa olaylarını, terörü, grevi, yangını, su baskını, depremi, halk ayaklanmasını, savaşı, devlet eylemlerini, emirlerini ya da kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli eylemleri, elektrik ve ağ bağlantılığı kesintilerini ya da Hizmetin kullanılmasını engelleyen, IBM'in denetimi dışındaki diğer herhangi bir sebebi ifade etmektedir.

Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi – bir yayın düzeyinin, yamanın ya da düzeltmenin uygulanması da dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, hizmet bakımı ya da hizmet güncellemeleri amacıyla Hizmete yapılan zamanlanmış bir kesinti ifade etmektedir.

Hizmet Seviyesi – aşağıda belirtilen ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca sağladığı hizmetin seviyesini ölçerken esas aldığı 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, toplu olarak değil, her bağımsız Hizmet için geçerlidir.

3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

Bir Talep gönderme hakkına sahip olmak için, ilgili Hizmete ilişkin olarak, IBM'in Önem Düzeyi 1 destek sorunlarının bildirilmesi prosedürü uyarınca IBM müşteri desteği yardım masasına her Olay için bir destek bildirimini kaydettirmiş olmanız gerekmektedir. Olaydan ilk olarak etkilendiğiniz zaman dahil olmak üzere Olaya ilişkin tüm gerekli ayrıntılı bilgileri sağlamanız ve Olayın Önem Düzeyi 1 destek bildirimleri için gerekli olduğu ölçüde tanınması ve çözülmesi amacıyla IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlamanız gerekmektedir. Anılan bildirim, Olayın Hizmeti kullanımınızı etkilediğini ilk olarak saptadığınız zamanı izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde kaydedilmiş olmalıdır.

Yetkili İlgiliniz, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebinizi, Talebe konu olan Sözleşme Ayının sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderecektir.

Yetkili İlgiliniz, tüm ilgili Olayların ve karşılanmadığı iddia edilen Hizmet Seviyesinin ayrıntılı açıklamaları da dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Talebe ilişkin tüm makul ayrıntıları IBM'e sağlayacaktır.

IBM, her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Kullanılabilirlik Alacakları, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğinizi bildirdiğiniz zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenecektir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tablo doğrultusunda her Sözleşme Ayı sırasındaki toplam birleşik kullanılabilirliğe karşılık gelen en yüksek geçerli Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşme Ayı içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.

Paket Hizmetler (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 Hizmetlerin tek toplam aylık fiyatı esas alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir Sözleşme Ayı içerisinde yalnızca paket içerisindeki tek bağımsız Hizmete ilişkin Talep gönderebilir ve IBM, herhangi bir Sözleşme Ayı için bir paket içerisindeki birden fazla Hizmete ilişkin Kullanılabilirlik Alacaklarından sorumlu olmayacaktır.

Herhangi bir Sözleşme Ayında verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Hizmet için tarafınızdan IBM'e ödenen yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

IBM, Talepleri doğrulamak için IBM'in kayıtlarında yer alan bilgiler doğrultusunda makul takdirini kullanacaktır ve kayıtlarınızdaki verilerle herhangi bir çelişki bulunması durumunda IBM'in kayıtları geçerli olacaktır.

BU HİZMET SEVİYESİ SÖZLEŞMESİ UYARINCA TARAFINIZA SAĞLANAN KULLANILABİLİRLİK ALACAKLARI, HERHANGİ BİR TALEBE İLİŞKİN OLARAK BAŞVURABİLECEĞİNİZ TEK VE MÜNHASİR ÇAREDİR.

3.3 Hizmet Seviyeleri

Bir Sözleşme Ayı içerisinde Hizmet kullanılabilirliği

Bir Sözleşme Ayı içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşme Ayı için Aylık Abonelik Ücretinin %'si)
%99,8'den düşük	%2
%98,8'den düşük	%5
%95,0'dan düşük	%10

"Kullanılabilirlik" oranı aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) bir Sözleşme Ayındaki toplam dakika sayısı, eksi (b) bir Sözleşme Ayındaki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı, bölü (c) bir Sözleşme Ayındaki toplam dakika sayısı işlemi sonucunda elde edilen bölüm, yüzde olarak ifade edilir.

Örnek: Sözleşme Ayı boyunca toplam 432 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşme Ayında toplam 43.200 dakika - 432 dakika Kapalı Kalma Süresi = 42.768 dakika	= Sözleşme Ayı sırasında %99,0 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşme Ayında toplam 43.200 dakika	

3.4 İstisnalar

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi yalnızca IBM Müşterileri için geçerlidir. Bu hizmet seviyesi sözleşmesi aşağıda belirtilenler için geçerli değildir:

- Beta ve deneme Hizmetleri.
- Sınama, olağanüstü durumdan kurtarma, eğitim, kalite güvence ya da geliştirme dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı eşgörünümler.
- IBM Müşterisinin kullanıcıları, konukları ve Hizmetin katılımcıları tarafından iletilen Talepler.
- Müşteri sistemleri ya da üçüncü kişiler tarafından sağlanan sistemler üzerinde çalıştırılan Hizmetler, programlar, etkinleştirme yazılımları ya da araçlar.
- Herhangi bir ödeme yükümlülüğünün ihlali de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanım Koşulları, Kabul Edilebilir Kullanım İlkesi ya da Müşterinin Hizmete ilişkin Sözleşmesi kapsamındaki herhangi bir maddi yükümlülüğü ihlal etmeniz.

4. Yetki, Faturalandırma, Süre ve Destek Bilgileri

4.1 Kullanım Ölçümleri

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

- 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 Faturalandırma

4.2.1 Faturalandırma Seçenekleri

Bulut Hizmeti olanakları için ödenecek tutar, Sipariş Belgesinde aşağıda belirtilen şekilde belirlenmiştir:

- a. Tam taahhüt tutarı (peşin)
- 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.

4.2.2 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi Aylık Ücret, oranlanmış bir günlük tarifedir. 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 Limit Aşımaları

Ölçüm süresi içinde gerçekleşen Bulut Hizmeti kullanımınızın Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümünde belirtilen yetkilendirmeyi aşması durumunda, Sipariş Belgesinde belirtildiği şekilde size limit aşımı için bir fatura düzenlenecektir.

4.3 Süre ve Yenileme Seçenekleri

4.3.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Bulut Hizmetinin Sipariş Belgesinde belirtilen bölümlerine erişiminizin etkinleştirildiğinin IBM tarafından size 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 Bulut Hizmetini kullanım seviyenizi artırmanıza izin verilmektedir. IBM, bu değişikliği bir Sipariş Belgesine dahil edecektir.

4.3.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

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

a. 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 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 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 bir IBM Çözüm Ortağına iletmeniz gerekecektir. Erişiminizin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri size fatura edilecektir.

c. Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde yenileme tipinizin "sona erdirme" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Bulut Hizmetiniz sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişiminiz iptal edilecektir. Bulut Hizmetini bu tarihten sonra kullanmaya devam etmek için IBM satış temsilcinize ya da IBM Çözüm Ortağınızla yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermeniz gerekecektir.

4.4 Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

Telefon, E-posta Desteği ve Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek Portalı Çalışma Saatleri aşağıda belirtildiği gibidir:

Pazartesi - Cuma (tatil günleri hariç), ABD Doğu Standart Saati ile 8.00 - 20.00

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 Düzeyi 1 sorunlar için sunulmaktadır.

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 bulunmaktasınız.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin 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

5. Safe Harbor

IBM, şu anda bu Bulut Hizmetinin ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevelerine uygunluğunu belirlememiştir.

6. Etkinleştirme Kodu

Etkinleştirme Yazılımı, Bulut Hizmetine erişime ve Hizmetin kullanılmasına olanak sağlanması için IBM ya da bir üçüncü kişi tarafından Müşteriye sağlanmış olan herhangi bir Program ve ilgili malzemelerdir. Bu Bulut Hizmeti olanağı, IBM tarafından sağlanan aşağıdaki Etkinleştirme Yazılımını içerir: IBM Workload Automation Dynamic Agent. Müşteri, herhangi bir Etkinleştirme Yazılımını karşıdan yüklemesi veya kurması durumunda, anılan Etkinleştirme Yazılımını, Bulut Hizmetine erişmesine ve Hizmetten yararlanmasına olanak sağlaması dışında herhangi bir amaçla kullanmayacağını kabul eder.

7. Ek Bilgiler

7.1 Yükseltme Sınırlaması

Workload Automation (Hizmet Olarak Sunulan Yazılım) Step up for existing Customers (Mevcut Müşteriler İçin Yükseltme) ("Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme") olanağı, ilişkili IBM programı için önceden uygun lisans yetkileri edinmiş olmanızı gerektirir. Bu Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağıyla ilişkili IBM programı, IBM Workload Automation yazılımıdır. Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağına ilişkin yetkileriniz, ilişkili IBM programına ilişkin yetkilerinizi aşamaz.

Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını edinirken, aynı ilişkili IBM programı lisans yetkilerini kendi tesislerinizde kurulu ortamınızda Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının yetkileriyle birlikte kullanamazsınız. Örneğin, ilişkili IBM programı için 2.000 adet İş yetkiniz varsa ve 1.000 adet daha Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı İş yetkisi satın almayı seçerseniz, bu 1.000 kişilik Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı İş grubu yalnızca IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar ortamına erişebilir ve artık tesislerinizde kurulu olan yazılımı kullanamaz. Bu durumda kendi tesislerinizdeki ortamınızda kullanmaya devam etmek üzere 1.000 adet İş yetkiniz olacaktır.

Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı, ilgili IBM programı için Abonelik ve Desteği kapsamaz. İlişkili IBM programı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) Abonelik ve Desteği edinmiş olduğunuzu beyan edersiniz. Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağı yetkileriyle bağlantılı olarak kullanılan IBM program yetkileri için Abonelik ve Destek ilişkinizi Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağının Abonelik Süresi boyunca güncel tutmanız gerekir. İlişkili IBM programını kullanım lisansınızın ya da ilişkili IBM programına ilişkin Abonelik ve Destek ilişkinizin sona ermesi durumunda, Hizmet Olarak Sunulan Yazılım - Yükseltme olanağını kullanma hakkınız da sona erecektir.

7.2 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.