

IBM Bulut Hizmeti Tanımı

IBM SmartCloud for Social Business

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

1. Bulut Hizmeti

Bulut Hizmeti olanağı aşağıda açıklanmıştır ve seçilen yetkili olanaklar için bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir. 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 SmartCloud for Social Business

IBM, bu hizmetleri önceden paketlenmiş planlar, bağımsız hizmetler ve eklentiler olarak sağlar.

1.1.1 Paket Şeklinde IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanağı

Engage Advanced	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, SmartCloud Docs, Mobil uygulamalar, Konuk Erişimi
Engage Standard	SmartCloud Connections, SmartCloud Meetings, Mobil uygulamalar, Guest Access

1.1.2 Bağımsız IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Olanakları

- SmartCloud Connections
- SmartCloud Meetings
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- SmartCloud iNotes
- SmartCloud Gelişmiş Destek

1.1.3 IBM SmartCloud Engage Advanced

- Tüm SmartCloud Connections özellikleri
- Anında İletişim Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma. Hem tarayıcıdan hem de karşıdan yüklenebilen zengin bir istemciden sağlanabilir.
- Web konferansı – Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Şirketiniz dışındaki herhangi biriyle 200 katılımcıya kadar toplantıya ev sahipliği yapma. Şirketler arası toplantılar için tüm dahili katılımcıların aboneliği gerekir.
- Belgeler – Gerçek zamanlı eş düzenleme desteğiyle sözcük işleme, elektronik tablo ve sunum düzenleyicileri ve IBM SmartCloud Connections dosya sürümü yönetimiyle bağlam odaklı yorumlama ve tartışmalar.
- SmartCloud Notes - Hibrit bütünleştirme için istenmeyen e-posta ve virüse karşı koruma ve destek özelliğiyle tümleşik anında iletişim sistemi dahil masaüstü ve web tabanlı posta ve takvim. Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcıları için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama.
- Traveler for SmartCloud Notes – Posta, takvim ve iletişim sorumlularının desteklenen mobil aygıtlara sağlanması. Desteklenen aygıtlar için e-posta, elektronik takvim ve elektronik iletişim sorumluları için iki yönlü, yönlendirme, manuel veya zamanlanmış eşitlemeye yönelik destek.
- IBM Connections, IBM Meetings ve IBM Sametime için mobil uygulamalar
- Konuk Erişimi - Bir hizmet sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütlesiyle işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

1.1.4 IBM SmartCloud Engage Standard

- Tüm SmartCloud Connections özellikleri
- Anında İleti Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma. Hem tarayıcıdan hem de karşıdan yüklenebilen zengin bir istemciden sağlanabilir.
- Web konferansı – Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Şirketiniz dışındaki herhangi biriyle 200 katılımcıya kadar toplantıya ev sahipliği yapma. Şirketler arası toplantılar için tüm dahili katılımcıların aboneliği gerekir.
- IBM Connections, IBM Meetings, IBM Sametime için mobil uygulaması
- Konuk Erişimi - Bir hizmet sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesiyle işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

1.1.5 SmartCloud Connections

- Sosyal Gösterge Panosu - Uygulamalara ve toplantılara erişim sağlayan, Müşterinin sosyal iş ağına ilişkin tek bir görünüm ve devam eden çalışma öğeleri, destek forumları, profil ve depolama bilgilerine erişim için olaylara ve içeriğe ilişkin görünüm.
- Kişiler - Kuruluşunuzun içinde ve dışında iş ağınızdaki kişileri ve profilinizi yönetin.
- Dosya depolama ve paylaşımı - Dosyaların, tek tek kullanıcılarla veya gruplarla paylaşılacak veya özel olacak şekilde erişim kontrollerinin yapılabileceği merkezi bir kitaplıkta dosyaları yükleme ve depolama yeteneği. Güncellemeler, sürüm geçmişi, yorumlar, yükleme geçmişi, etiketleme ve dosya giriş-çıkışı gibi dosya bilgileri sağlanır. Masaüstünden buluta dosya aktarımını destekleyen eklentiler, karşıdan yüklenebilir.
- Topluluklar, Web günlükleri ve Vikiler - Paylaşılan dosyalar, etkinlikler ve yer işaretleri kullanarak kişilerle birlikte çalışma, özelleştirilmiş izinlerle yeni topluluklar oluşturup paylaşma, topluluklarda içerik arama, topluluk e-postaları gönderme, topluluk anketleri oluşturup yönetme, vikiler, Web günlükleri ve fikir günlükleri ve tartışma forumları oluşturma yeteneği.
- Etkinlikler - Bir konu veya toplantıyla ilgili yapılacaklar, bilgiler ve eylemler gibi görevler için ekip alanı.
- Anında İleti Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumluları kullanılabilirliğini öğrenme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma.
- IBM Connections ve IBM Sametime için mobil uygulamalar
- Konuk Erişimi - Bir hizmet sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesiyle işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

1.1.6 IBM SmartCloud Meetings

Uygulama ve masaüstü paylaşımı, birden çok sunucu desteği, oylama, sohbet özellikleriyle her zaman hazır bir talep üzerine rezervasyonsuz toplantı odası. Bu hizmet, en fazla 14 katılımcıya veya 199 katılımcının bulunduğu toplantılara ev sahipliği yapacak şekilde satın alınabilir. Ayrıca, dahili katılımcıların hizmet aboneliğinin bulunduğu Kurumsal Devreye Alma şeklinde satın alınabilir. Tüm toplantılar, kısıtlama olmaksızın şirket dışı katılımcılara izin verir.

1.1.7 IBM SmartCloud Notes

- IBM Notes istemcisi (yazılımın karşıdan yüklenmesini kapsar) ve otomatik tamamlamayla ele alma, özel posta klasörleri, posta ve takvim görevlendirme dahil olmak üzere bulutta web tabanlı posta, takvim ve iletişim bilgileri. Şirket hesabınız, yalnızca bir hizmet veya hibrit yapılandırmasında (hibrit yapılandırma, tesisteki Domino ortamıyla bütünleşir) oluşturulabilir.
- Tümleşik anında ileti sistemi
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- Her IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar kullanıcısı için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama
- Her SmartCloud Notes kullanıcısı için IBM Domino Enterprise Client Access için sabit süre lisansı içerir. Bu, kullanıcıların, IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına tarayıcıdan veya

IBM Notes istemcisinden erişmesini sağlar. Tesislerdeki Domino uygulama sunucuları, İşlemci Değer Birimlerinin (PVU) ayrıca satın alınmasını gerektirir.

1.1.8 IBM SmartCloud Notes Entry

- Otomatik tamamlamayla ele alma, özel posta klasörleri, posta ve takvim görevlendirme dahil olmak üzere bulutta e-posta, takvim ve iletişim bilgilerine yalnızca tarayıcı tabanlı Web erişimi.
- 1 GB'lık posta kutusu (yalnızca standart, hizmet tarafından sağlanan posta şablonu)
- Tümüleşik Anında İleti Sistemi
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- IBM SmartCloud Notes Entry, çevrimdışı erişim, IMAP tabanlı erişim, istemci kullanımı veya mevcut postanın hizmete geçişi için isteğe bağlı hizmetler için sözleşme oluşturma yeteneğini kapsamaz. Abonelerin, hesaplarında Blackberry hizmetlerini kullanmalarına izin vermez.
- Her SmartCloud Notes Entry kullanıcısı için IBM Domino Enterprise Client Access için sabit süre lisansı içerir. Bu, kullanıcıların, tesislerdeki IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına tarayıcıdan erişmesini sağlar. Tesislerdeki Domino uygulama sunucuları, İşlemci Değer Birimlerinin (PVU) ayrıca satın alınmasını gerektirir.

1.1.9 IBM SmartCloud iNotes

- İleti görünümü, sistem tarafından oluşturulan ve kullanıcı tarafından oluşturulan klasörler, iletileri klasörlere sürükleyip bırakma yeteneği içeren Gelen Kutusuna sahip Web tabanlı posta, takvim ve iletişim sorumluları. Kişisel ve şirket takvimleri ve iletişim kişisi listeleri için destek.
- Her kullanıcı için ayrılmış 25 gigabaytlık posta kutusu depolama

1.1.10 IBM SmartCloud for Social Business Gelişmiş Destek

Öncelikli olarak işleme ve bildirilen sorunlara daha hızlı yanıt verme dahil olmak üzere premium seviye destek.

1.1.11 Mobil

Yerel mobil uygulamalar, IBM Connections, IBM Sametime, IBM Meetings ve IBM Traveler for SmartCloud Notes ilgili uygulama mağazalarında bulunur.

1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

	Engage Advanced	Engage Standard	SmartCloud Connections	SmartCloud Meetings	SmartCloud Notes	SmartCloud Notes Entry
SmartCloud Docs	✓	•	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil
Audio Conferencing for SmartCloud Meetings	•	•	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil
Traveler for SmartCloud Notes	✓	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•
Archive Essentials	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•
BlackBerry	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil
Additional Collaboration Storage	•	•	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil

- ✓ – Dahil
- – Var

Geçerli – Sağlanmaz
Değil

1.2.1 IBM SmartCloud Docs

Gerçek zamanlı eş düzenleme desteğiyle sözcük işleme, elektronik tablo ve sunum düzenleyicileri ve IBM SmartCloud Connections dosya sürümü yönetimiyle bağlam odaklı yorumlama ve tartışmalar.

1.2.2 IBM Audio Conferencing for SmartCloud Meetings

Tüm kullanıcıların bilgisayardan veya telefondan arama yapabileceği ve toplantıyı dinleyip konuşabileceği ve kaydedip kayıttan yürütebileceği İnternet iletişim kuralı üzerinden ses ("VoIP") için web toplantılarında sesli konferans, ücretli ve ücretsiz arama.

Ücretli ve ücretsiz arama ücretleri, aranan ülkeyi temel alır ve aşağıdaki şekilde bölgelere ayrılmıştır:

Ücretli Arama Bölgeleri:

- Bölge 1 – ABD, Kanada
- Bölge 2 – Avusturya, Belçika, Fransa, Almanya, Hong Kong, İrlanda, İtalya, Japonya, Hollanda, Singapur, İspanya, İsveç, İsviçre, Birleşik Krallık
- Bölge 3 – Arjantin, Avustralya, Bahreyn, Brezilya, Bulgaristan, Şili, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Yunanistan, Macaristan, İsrail, Letonya, Lüksemburg, Meksika, Yeni Zelanda, Norveç, Peru, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya
- Bölge 4 – Çin, Hindistan, Litvanya, Malezya, Rusya, Güney Afrika, Güney Kore, Tayvan, Türkiye, Vietnam

Ücretsiz Arama Bölgeleri:

- Bölge 1 – ABD, Kanada
- Bölge 2 – Avustralya, Avusturya, Estonya, Almanya, Hong Kong, İrlanda, İsrail, İtalya, Lüksemburg, Polonya, Portekiz, Singapur, İspanya, İsveç, İsviçre, Birleşik Krallık
- Bölge 3 – Belçika, Brezilya, Bulgaristan, Hırvatistan, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, Japonya, Letonya, Malezya, Meksika, Monaco, Hollanda, Yeni Zelanda, Norveç, Panama, Rusya, Slovakya, Slovenya, Güney Kore, Tayland
- Bölge 4 – Arjantin, Bahamalar, Bahreyn, Beyaz Rusya, Bosna-Hersek, Şili, Çin, Kolombiya, Hindistan, Endonezya, Litvanya, Peru, Filipinler, Suudi Arabistan, Güney Afrika, Tayvan, Venezuela, Vietnam

Mobil Ek Ücretler – Aşağıdaki ülkelerdeki ücretsiz mobil aramalarda ek ücretler uygulanır: Avusturya, Belçika, Brezilya, İsviçre, Almanya, Danimarka, Estonya, İspanya, Macaristan, İrlanda, İtalya, Hollanda, Yeni Zelanda, Portekiz, İsveç, Slovakya

Ücretsiz Aramalarda Ek Ücretler – Sesli konferans kullanıcıları ABD Ücretsiz telefon numarasını ABD anakarası dışında bir yerden aradığında, yukarıdaki ücretsiz arama ücretlerine ABD anakarası dışı aramalar için ek ücretler eklenecektir:

- Bölge 1 – Alaska, Kanada, Guam, Havai, Porto Riko, ABD Virgin Adaları
- Bölge 2 – Anguilla, Antigua/Barbuda, Bahamalar, Barbados, Bermuda, İngiliz Virgin Adaları, Cayman Adaları, Dominik, Dominik Cumhuriyeti, Grenada, Jamaika, Montserrat, St Kitts ve Nevis, St Lucia, St Vincent ve Grenadines, St. Martens, Trinidad ve Tobago, Turks ve Caicos

1.2.3 IBM SmartCloud Notes Traveler Services

Posta, takvim ve iletişim sorumlularının desteklenen mobil aygıtlara sağlanması. Desteklenen aygıtlar için e-posta, elektronik takvim ve elektronik iletişim sorumluları için iki yönlü, yönlendirme, manuel veya zamanlanmış eşitlemeye yönelik destek.

1.2.4 IBM SmartCloud Archive Essentials

Müşterilerin, elde tutma ilkeleri, yasal saklama süreleri, denetim geçmişi ve sınırsız depolama ile bir web arabirimi kullanarak posta içeriğinin tamamını veya bir kısmını sınıflandırması, dinlenmesi, araması ve almasını sağlayan IBM SmartCloud Notes müşterileri için e-posta arşivi ve eDiscovery.

1.2.5 IBM SmartCloud Notes for Hosted Blackberry Service

Doğrudan IBM'den Blackberry Enterprise Server (BES) yetenekleri alınır.

1.2.6 Additional Collaboration Storage

Ek işbirliği depolaması.

1.2.7 Yükseltme

Step Up (Yükseltme) olarak tanımlanan Bulut Hizmetleri, yalnızca Yükseltme Bulut Hizmetine abonelik süresi sırasında etkin olan IBM programıyla bağlantılı Abonelik ve Destekle birlikte ve Bulut Hizmeti aboneliklerinin sayısına eşit olmak üzere, mevcut iş yerindeki IBM lisansı alan taraflar için geçerlidir.

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 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

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 İçerik Süzme

IBM SmartCloud Notes ve IBM SmartCloud iNotes kapsamında, istenmeyen ve önemsiz İçerik olarak görünen ve/veya niteliği gereği kötü niyetli olan İçerikleri engellemek veya süzmek üzere, Bulut Hizmetini izlemek, istenmeyen e-posta ve virüs saldırılarını araştırmak ve sektördeki standart teknolojik önlemlerin yanı sıra özel önlemleri de uygulamak için çeşitli araçlar kullanılır. IBM, İnternet'teki diğer kuruluşlardan gelen iletişimlerini engelleme hakkını saklı tutar (ancak bunu gerçekleştirme yükümlülüğü yoktur). IBM, İçeriğin bir bölümünü veya tümünü önceden tarama, inceleme, bayrakla işaretleme, süzme, değiştirme, reddetme veya kaldırma hakkını saklı tutar (ancak bunu gerçekleştirme yükümlülüğü yoktur).

2.6 Veri Alma ve Çıkarma

Bulut Hizmetinin sona ermesinin ya da sona erdirilmesinin ardından, müşteri verileri standart veri kaldırma prosedürleri uyarınca 90 gün içerisinde imha edilir. IBM, Bulut Hizmetinin süresi boyunca Social Business araç takımı (<https://www.ibm.com/social>) aracılığıyla uygulama programlama arabirimine erişim sağlar. SmartCloud Notes verileri istemci tarafı eşlemesi aracılığıyla kullanılabilir. SmartCloud iNotes verileri, standart posta ve takvim iletişim kuralları aracılığıyla kullanılabilir. Kullanıcı tercihi verilerine ve e-posta imzaları, posta ileme kuralları, posta süzgeçleri, takvim görüntüleme seçenekleri, vs. dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere diğer üst verilere uygulama programlama arabirimi aracılığıyla erişilemez. Bu veriler gerekirse, IBM bu verileri aboneliğin sona ermesini takiben zaman ve malzeme esasına göre kabul edilen biçimde sağlayacaktır. IBM, abonelik süresinden önce ancak bu sürenin sonundan geç olmamak üzere bu ihtiyaca ilişkin yazılı bir bildirim almalıdır. Müşteriler verilerin iadesini istemezse, IBM sektör en iyi uygulamasına göre bu verileri silecek ve kurtarılamayacak duruma getirecektir.

2.7 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.

2.8 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.

2.9 Olağanüstü Durumdan Kurtarma

IBM'in, birincil veri merkezindeki IBM üretim tesislerinin kullanım dışı olması durumunda, gerekli donanım, yazılım ve İnternet bağlantılarına sahip, birincil veri merkezinden coğrafi olarak uzak bir olağanüstü durum kurtarma tesisi vardır.

Yıkıcı koşulların ortaya çıkması durumunda, bu yıkıcı durum, "Mücbir Sebep" olarak adlandırılır ve "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 Bulut Hizmetinin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri ifade eder. Bu durumda IBM, Müşterinin Bulut Hizmetine erişimini aşağıda belirtilen şekilde yeniden sağlar. IBM, Müşterinin, on iki (12) saat Kurtarma Süresi Hedefiyle (RTO) Bulut Hizmeti erişimini yeniden sürdürebilmesini sağlayacak donanımı, yazılımları ve ağ altyapısını sağlayacaktır. Ortam, geri yüklenen İçerik veri kümesinin İçerik kaybının 8 saati aşmayacağı bir Kurtarma Noktası Hedefi ile en son İçerik yedeklemesi kullanılarak geri yüklenecektir.

3. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

3.1 Ücret Ölçümleri

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

- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetine erişim hakkı verilmiş olan özel bir kişidir. Müşteri, sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde herhangi bir yolla, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişen

her Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinecektir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılmaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.

- b. En Çok X Katılımcılı Toplantıyı Düzenleyen Bulut Hizmetinin satın alınabileceği ölçüm birimidir. Anasistem, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen maksimum sayıdaki katılımcı ile yapılabilecek olan sınırsız sayıdaki toplantıya olanak sağlayan bir kişisel hesaba erişim hakkı olan belirli bir kullanıcıdır. Belirli bir anda, Toplantıyı Düzenleyenlerin her biri için yalnızca tek bir toplantı yapılabilir.
- c. Dakika, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan tam ya da kısmi Bulut Hizmeti Dakikalarının toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda Dakika yetkisi edinilmiş olmalıdır.

3.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

3.2.1 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.

3.3 Limit Aşımı Ücretleri

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

4. Süre ve Yenileme Seçenekleri

4.1 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.

4.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

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

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 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.

5. Teknik Destek

Teknik destek, abonelik süresi içerisinde sağlanır. IBM SmartCloud for Social Business Teknik Destek Hizmetleri, kullanıcıların Bulut Hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmalarına yardımcı olacak şekilde tasarlanmıştır. Bu uzaktan teknik desteğin amacı, Müşterinin destek ve yönetim ekibi için Müşterinin çözüm bulamadığı Bulut Hizmetleriyle ilgili sorunlar hakkında IBM destek uzmanlarına erişim sağlayarak yardımcı olmaktır. IBM SmartCloud for Social Business Standart Destek erişimi, yukarıda açıklanan şekilde Bulut hizmetlerinin bir parçası olarak eklenmiştir. IBM SmartCloud for Social Business Gelişmiş Destek erişimi, ek ücret karşılığında bağımsız bir hizmet olarak sağlanır.

IBM SmartCloud for Social Business Standart Teknik Destek, Önem Düzeyi 1 desteği ve diğer önem düzeyi sorunları için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

IBM SmartCloud for Social Business Gelişmiş Destek, öncelikli işleme, daha hızlı yanıt hedefleri ve ek destek hizmetleriyle önem derecesi 1 desteği ve diğer önem derecesi sorunları için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

Teknik destek seçenekleri <http://www.ibmcloud.com/social/support/> adresinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

SmartCloud Teknik Destek yanıt hedeflerine genel bakış:

	Standart Destek	Gelişmiş Destek
Önem Derecesi 1	İki saat içinde (Haftada 7 gün, günde 24 saat)	30 Dakika içinde (7 gün 24 saat)
Önem Derecesi 2	İki iş saati içinde	Bir saat içinde
Önem Derecesi 3	İki iş saati içinde	İki saat içinde
Önem Derecesi 4	İki iş saati içinde	İki saat içinde

Bu SmartCloud Hizmetlerini yetkili satıcıdan satın aldıysanız, destek koşullarınız farklılık gösterebilir - lütfen ek bilgi için yetkili satıcınızla iletişim kurun.

6. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti olanağı, etkinleştirme yazılımı içerebilir. Etkinleştirme yazılımını, Bulut Hizmetinin süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanımınızla bağlantılı olarak, belgelerde ya da lisansla belirtilen biçimde kullanabilirsiniz. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek kodun türev çalışmalarını oluşturma ve bunları verilen bu lisansa uygun olarak kullanma hakkına sahip olursunuz. Etkinleştirme yazılımı, varsa, Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanmaktadır ve geçerli lisans sözleşmesine/sözleşmelerine tabidir.

7. İletişim

Aşağıdaki nedenlerle IBM Müşteri Hizmetleri Grubundan size iletişimler gönderilir:

a. Hizmet Güncellemeleri

Müşteri yöneticilerinize gönderilen bu e-posta bildirimleri, hizmetleri tam kullanımınızı sağlamaları için Bulut Hizmetinde yapılan değişiklikleri, yeni özellikleri veya IBM'e bildirilen istekleri kapsar. İşlem yapılması gerekmiyorsa, genellikle, yayınlandığı hafta sonundan 2 hafta önce gönderilirler. Ağ değişikliği veya kullanıcı yönergeleri gibi işlemler gerçekleştirilmesi gerekirse ek gelişmiş bildirim sağlanacaktır.

b. Bakım Bildirimleri

Bu e-postalar, planlanan / zamanlanan bakım aralığının kullanılacağına dair müşteri yöneticilerinize onay sağlar. Genellikle, gelecek bakım aralığının hatırlatılması amacıyla 3 gün önceden gönderilirler. Takip bildirimleri, müşteri yöneticilerinize bakımın tamamlandığını haber vermek için bakım sonunda gönderilir. Sonraki bakım aralığına ilişkin bilgiler şu adreste de bulunabilir: <http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/maintenance/>. Aboneler, müşteri yöneticilerinize / alıcılarınıza gönderilen türde yönlendirilmiş e-posta bildirimleri almazlar. Aboneler, bunun yerine, bakım aralığından 3 gün önce tarayıcı tabanlı bir bakım duyurusu görürler.

c. Arıza Bildirimleri

IBM Müşteri Hizmetleri Grubu, müşteri yöneticilerinizi, hizmet kurtarma durumuyla ilgili olarak birden çok iletişim kanalı aracılığıyla (veri merkezi durumu web sayfası, SMS metin iletileri (abonelik temelli) ve düzenli ve ara sıra gönderilen e-posta iletileri) en kısa süre içinde bilgilendirecektir. Bu bildirimler genellikle, IBM sorunu onayladığında, müşteri yöneticilerinize sorunla ilgili çalışma yürütüldüğünün haber verilmesi amacıyla arıza sırasında ve "hiç sorun kalmadığını" bildirmek üzere arıza sürecinin sonunda gönderilir. Bildirimler, hizmetin geneline etki eden arızalar için müşteri yöneticilerinize gönderilir. IBM, küçük sorunlar veya bir veya birkaç müşteriye etkileyen sorunlar için bildirim göndermeyebilir.

8. Ek Bilgiler

8.1 Gizlilik Bildirimi ve İlkesi

Aşağıdakileri kabul etmekteyiz: (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 sağlanması; (ii) sizin adınıza çalışan IBM tarafından ziyaretçinin bilgisayarına tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirildiğine ilişkin bir uyarının, bu teknolojilerin amacının ve kullanımının bir açıklamasıyla birlikte sağlanması 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 onayının alınması.

IBM'in, Bulut Hizmetlerinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla sizden (çalışanlarınızdan ve yüklenicilerinizden) Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğinizi ve bu bilgilerin toplanmasını kabul etmekteyiz. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya sizinle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetlerinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için izin alacağınızı ya da almış olduğunuzu doğrulamaktasınız. IBM, çalışanlarınızın ve yüklenicilerinizin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

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.

8.3 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

8.4 Tanımlama Bilgileri

IBM'in, Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla sizden (çalışanlarınızdan ve yüklenicilerinizden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğinizi ve bu bilgilerin toplanmasını kabul etmekteyiz. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya sizinle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için izin alacağınızı ya da almış olduğunuzu doğrulamaktasınız. IBM, çalışanlarınızın ve yüklenicilerinizin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

Ek A

Aşağıdaki koşullar, IBM'in bu Bulut Hizmetinin sağlanmasında işbirliği yaptığı üçüncü kişi satıcı firmalar tarafından gerektirilmektedir ve IBM'in bunları Müşteriye bildirmesi gereklidir. Bu Ek A'nın amaçları uyarınca, "Şirket" kelimesi IBM'i ifade edecektir. Bu IBM Bulut Hizmeti Açıklamasının kabul edilmesi, bu Ek'e dahil olan aşağıdaki satıcı firma koşullarının da kabul edilmesini kapsayacaktır.

1. SmartCloud Docs ve SmartCloud Meetings İçin Geçerli Oracle Koşulları

Bulut Hizmetleri, Oracle USA, Inc. ("Oracle") tarafından sağlanan "Outside In" sözleşme ve belge görüntüleme teknolojisini içerir ("Outside In Teknolojisi"). "Outside In Teknolojisi" terimi, sağlayıcıları tarafından Oracle'a lisanslanan herhangi bir teknolojiyi içerir. Bu Hizmet Açıklamasında ve bu belgenin tabi olduğu Sözleşmede kullanılan "IBM sağlayıcısı" teriminin, Oracle ve onun sağlayıcılarını da içerdiği varsayılır. Müşteri, bu Hizmet Açıklamasının ve tabi olduğu sözleşmenin kayıt ve koşullarına ek olarak, Outside In teknolojisinin kullanılmasının bir koşulu olarak aşağıdakileri kabul eder: (1) Oracle USA, Inc., bu Hizmet Açıklamasının ve tabi olduğu sözleşmenin bir üçüncü kişi lehdarıdır, (2) Müşteri, Bulut Hizmeti aboneliklerini yalnızca IBM'e önceden yazılı bildirimde bulunması ve ayrıca Hizmet Açıklamasının ve tabi olduğu sözleşmenin koşulları uyarınca devredebilir, (3) Müşteri, Outside In teknolojisi üzerinde gerçekleştirilen karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını önceden verilmiş yazılı izin olmaksızın yayınlamaz, (4) IBM, IBM tedarikçilerinin bileşenlerine ilişkin uygunluk doğrulaması sonuçlarını anılan IBM tedarikçilerine bildirebilir, (5) geçerli yasaların izin verdiği ölçüler dahilinde, Tek Tıp Bilgisayar Bilgi İşlemleri Yasası ("UCITA") geçerli değildir.

2. Yasaklanan Kullanımlar

Aşağıdaki kullanımlar Microsoft tarafından yasaklanmıştır:

Yüksek Riskli Kullanıma İzin Verilmez: Müşteri, Bulut Hizmetini, arızalanması durumunda herhangi bir kişinin ölümüne ya da ciddi biçimde yaralanmasına veya ciddi fiziksel ya da çevresel hasara neden olacağı herhangi bir uygulamada ya da durumda ("Yüksek Riskli Kullanım") kullanamaz. Aşağıdakiler Yüksek Riskli Kullanım örnekleridir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir: hava taşıtları ya da diğer toplu insan taşıma araçları, nükleer ya da kimyasal tesisler, yaşam destek sistemleri, vücuda yerleştirilebilen tıbbi ekipman, motorlu araçlar ya da silah sistemleri. Bulut Hizmetinin, arızalanması durumunda ölüme, kişisel yaralanmaya ya da ciddi fiziksel veya çevresel hasara neden olmayacağı idari amaçlarla, yapılandırma verilerinin saklanması için, mühendislik ve/veya yapılandırma araçlarında ya da diğer denetim amaçlı olmayan uygulamalarda kullanılması Yüksek Riskli Kullanım kapsamında değildir. Bu denetim amaçlı olmayan uygulamalar, denetimi gerçekleştiren uygulamalarla iletişim kurabilir, ancak denetim işlevinden doğrudan ya da dolaylı olarak sorumlu olmamalıdır.