

### IBM Connections Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

#### 1. Bulut Hizmeti

##### 1.1 IBM Connections Cloud

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

##### 1.1.1 Paket Halinde Sunulan IBM Bulut Hizmeti Olanakları

<b>Connections Cloud S1</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Verse, SmartCloud Notes, Traveler for SmartCloud Notes, Connections Docs Cloud, Mobil uygulamalar, Konuk Erişimi
<b>Connections Cloud S2</b>	Connections Social Cloud, Connections Meetings Cloud, Mobile apps, Guest Access

##### 1.1.2 Bağımsız IBM Bulut Hizmeti Olanakları

- Connections Social Cloud
- Connections Files Cloud
- Connections Meetings Cloud
- Connections Chat Cloud
- Verse
- SmartCloud Notes
- SmartCloud Notes Entry
- Web Mail Cloud
- Connections Cloud Advanced Support
- Connections Cloud Premier Support

##### 1.1.3 IBM Connections Cloud S1

- Connections Cloud S2 ürününün tüm özellikleri
- Connections Docs Cloud ürününün tüm özellikleri
- IBM Verse ürününün tüm özellikleri
- SmartCloud Notes ürününün tüm özellikleri

##### 1.1.4 SmartCloud Notes Traveler Services IBM Connections Cloud S2 ürününün tüm özellikleri

- Connections Social Cloud ürününün tüm özellikleri
- Connections Meetings Cloud (kurumsal devreye alma) ürününün tüm özellikleri

##### 1.1.5 IBM Connections Social Cloud

- Sosyal Gösterge Panosu - Müşterinin, uygulamalara ve toplantılara erişime ve 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 - Müşteri Kuruluşunun içinde ve dışında Müşterinin iş ağındaki kişileri ve Müşteri profilini yönetme.
- 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. 1 TB depolama içerir.

- 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 İletişim Sistemi - Kişiler ve gruplarla gerçek zamanlı iletişim, iletişim sorumlularının kullanılabilirliğini görebilme, özel gruplar ve iletişim bilgileri oluşturma.
- IBM Connections ve IBM Sametime için mobil uygulamalar
- Guest Access - Bir hizmetin sosyal işbirliği ve toplantı olanakları altkütmesi aracılığıyla işbirliği yapıp kendileriyle paylaşılan içerik üzerinde çalışabilecek konukları davet etme yeteneği.

#### 1.1.6 IBM Connections Files Cloud

Okuyucular veya yazarlar olarak tek tek kullanıcılarla veya gruplarla paylaşılacak veya özel olacak şekilde erişim kontrollerinin yapılabileceği merkezi bir kitaplıkta dosyaları karşıya yükleme, depolama ve paylaşma yeteneği. Müşteri, kuruluşunun içinde ve dışında iş ağındaki kişileri ve profillerini yönetebilir ve kendileriyle paylaşılan içeriği görüntülemeleri veya bu içerik üzerinde çalışmalarını için konuklar davet edebilir. Müşterinin, Masaüstü ile bulut arasında dosya aktarımı yapmasını sağlamak için eklentiler sunulur ve mobil uygulamalar Müşterinin dosyalara mobil aygıtlardan erişmesini sağlar. Seçilen Dosyalar, her kullanıcının masaüstü ve mobil aygıtları arasında eşitlenir. 1 TB depolama içerir.

#### 1.1.7 IBM Connections Meetings Cloud

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 katılımcının, 199 katılımcının veya 999 katılımcının bulunduğu toplantılara ev sahipliği yapacak şekilde satın alınabilir. Aynı zamanda, dâhilî katılımcıların hizmete abone olduğu Kurumsal Devreye Alma biçiminde satın alınabilir. Tüm toplantılar, kısıtlama olmaksızın Müşteri şirketinin dışından katılımcılara izin verir.

#### 1.1.8 IBM Connections Chat Cloud

Tarayıcı, Notes yerleşik istemcisi, bağımsız istemci ya da mobil uygulama aracılığıyla erişilebilen, kişi listesi, çevrimiçi durum bilgisi ve noktadan noktaya sesli-görüntülü görüşme özelliklerine sahip anında iletişim sistemi.

#### 1.1.9 IBM Verse

- Dikkat edilmesi gereken işlemlerin izlenmesi, önemli kişi ve içeriğin analitik tabanlı olarak tanımlanması, ayrıntılı arama, eklerin ve Connections Dosyalarının yerleşik önizlemesi, ekip analitiği hizmetleri, posta iş parçacıkları için destek ve IBM Notes istemcisi yetkisi (yazılımı karşıdan yükleme dahil) içinde olmak üzere bulut üzerinde web tabanlı posta, takvim ve kişi bilgileri.
- Her Bulut Hizmeti kullanıcısı için ayrılmış 50 gigabaytlık posta kutusu depolama.
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- Tümleşik anında iletişim sistemi
- Kişisel dosyaları karşıya yükleme, depolama ve paylaşma yeteneği
- 30 gigabaytlık Kişisel Dosya depolaması
- Durum güncellemelerini gönderme ve görüntüleme
- Müşterinin kuruluşunda ve ağında profil oluşturma ve bunlarla birlikte çalışma
- Verse için mobil uygulamalar
- E-postalara IBM Verse ya da SmartCloud Notes web deneyimi aracılığıyla erişme
- Her Verse kullanıcısına IBM Domino Enterprise Client Access için bir yetki içerir. Bu, kullanıcıların, tesislerdeki IBM Verse, IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına IBM Notes istemcisinden erişmesini sağlar.
- Müşterinin, Domino Enterprise Server'ı ücretsiz olarak aşağıdaki amaçlarla kullanmasına izin verilir:
  - Doğrudan Geçiş Sunucusu

- Dizin Eşitleme
- Oda ve Rezervasyonlar
- Posta Yönlendirme
- Özellikle posta amaçlarıyla (örneğin, virüse karşı koruma, istenmeyen postalara karşı koruma, veri kaybına karşı koruma ve tehditlere karşı gelişmiş koruma, arşivleme/uyumluluk) kullanılan Üçüncü Kişi uygulamaları.
- Veritabanlarında posta
- Paylaşılan Posta Kutuları
- Traveler
- Domino Enterprise Server'ın Müşteri tarafından başka herhangi bir kullanımı için yetkinin ayrıca satın alınması gerekir.
- Posta kutuları, tek tek Yetkili Kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere sağlanır ve posta kutularının bir araya getirilmesi veya diğer toplu posta amaçlarıyla kullanılmamalıdır.

#### 1.1.10 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. Müşterinin şirket hesabı, yalnızca bir hizmette veya hibrit yapılandırmada (hibrit yapılandırma, tesisteki Domino ortamıyla bütünleşir) oluşturulabilir.
- Tümüleşik anında ileti sistemi
- İstenmeyen postaya ve virüse karşı koruma
- Her Bulut Hizmeti kullanıcısı için ayrılmış 50 gigabaytlık posta kutusu depolama.
- Her SmartCloud Notes kullanıcısına, IBM Domino Enterprise Client Access için bir yetki içerir. Bu, kullanıcıların, IBM SmartCloud Notes ve IBM Domino uygulamalarına tarayıcıdan veya IBM Notes istemcisinden erişmesini sağlar.
- Müşterinin, Domino Enterprise Server'ı ücretsiz olarak aşağıdaki amaçlarla kullanmasına izin verilir:
  - Doğrudan Geçiş Sunucusu
  - Dizin Eşitleme
  - Oda ve Rezervasyonlar
  - Posta Yönlendirme
  - Özellikle posta amaçlarıyla (örneğin, virüse karşı koruma, istenmeyen postalara karşı koruma, veri kaybına karşı koruma ve tehditlere karşı gelişmiş koruma, arşivleme/uyumluluk) kullanılan Üçüncü Kişi uygulamaları.
  - Veritabanlarında posta
  - Paylaşılan Posta Kutuları
  - Traveler
- Domino Enterprise Server'ın Müşteri tarafından başka herhangi bir kullanımı için yetkinin ayrıca satın alınması gerekir.
- Posta kutuları, tek tek Yetkili Kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere sağlanır ve posta kutularının bir araya getirilmesi veya diğer toplu posta amaçlarıyla kullanılmamalıdır.

#### 1.1.11 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)
- 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.
- Müşterinin, Domino Enterprise Server'ı ücretsiz olarak aşağıdaki amaçlarla kullanmasına izin verilir:
  - Doğrudan Geçiş Sunucusu
  - Dizin Eşitleme
  - Oda ve Rezervasyonlar
  - Posta Yönlendirme
  - Özellikle posta amaçlarıyla (örneğin, virüse karşı koruma, istenmeyen postalara karşı koruma, veri kaybına karşı koruma ve tehditlere karşı gelişmiş koruma, arşivleme/uyumluluk) kullanılan Üçüncü Kişi uygulamaları.
  - Veritabanlarında posta
  - Paylaşılan Posta Kutuları
  - Traveler
- Domino Enterprise Server'ın Müşteri tarafından başka herhangi bir kullanımı için yetkinin ayrıca satın alınması gerekir.
- Posta kutuları, tek tek Yetkili Kullanıcılar tarafından kullanılmak üzere sağlanır ve posta kutularının bir araya getirilmesi veya diğer toplu posta amaçlarıyla kullanılmamalıdır.

#### 1.1.12 IBM Web Mail Cloud

- 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

#### 1.1.13 IBM Connections Cloud Advanced Support

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

#### 1.1.14 IBM Connections Cloud Premier Support

Advanced Support olanağının tüm özellikleri ve yerel dilde konuşan Premier Support Yöneticisi, proaktif destek ve özelleştirilmiş teslim edilecek malzemeler

#### 1.1.15 IBM Cloud Migration Service for Notes

Notes e-posta, takvim ve kişilerinin geçişi için uzaktan sağlanan hizmetlerin destek sağladığı bir kerelik kurulum

#### 1.1.16 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

	Cloud S1	Cloud S2	Sosyal	Files	Meetings	Verse	Notlar	Notes Entry
Connections Docs	✓	•	•	•	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil
Connections Meetings Audio	•	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil
Traveler for SmartCloud Notes	✓	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	✓	•	•
Connections Compliance Entry for Mail	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•	•
Connections Compliance for Mail	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	Geçerli Değil	•	•	•

	Cloud S1	Cloud S2	Sosyal	Files	Meetings	Verse	Notlar	Notes Entry
<b>El İş Birliği Depolaması</b>	•	•	•	•	Geçerli Değil	•	Geçerli Değil	Geçerli Değil

- ✓ Dahildir
- Var
- Geçerli Sağlanmaz
- Değil

### 1.2.1 IBM Connections Docs Cloud

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

### 1.2.2 IBM Connections Meetings Audio Cloud

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. Bölgelerin ve ilgili ülkelerin bir listesi şu adreste bulunur: [https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling\\_Zone\\_Details\\_for\\_Connections\\_Cloud\\_Meetings](https://www-10.lotus.com/idd/bhwiki.nsf/dx/Calling_Zone_Details_for_Connections_Cloud_Meetings). Müşteri, herhangi bir güncelleme bildirimini almak için bu viki'ye abone olabilir.

### 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 Connections Compliance for Mail

Müşterilerin elde tutma ilkeleri, yasal saklama süreleri, denetim izi ve sınırsız depolama ile bir web arabirimi kullanarak posta içeriğinin tamamını veya bir kısmını sınıflandırmasını, dinlenmesini, aramasını ve almasını sağlayan e-posta arşivleme ve e-keşif özellikleri.

### 1.2.5 IBM Connections Compliance Entry for Mail

Müşterilerin, Müşterinin kuruluşu genelinde toplanmış, kullanıcı başına 3 GB depolamayla denetim izi, elde tutma ilkeleri, yasal saklama süreleriyle bir web arabirimi kullanarak posta içeriğinin tamamını veya bir kısmını sınıflandırmasını, dinlenmesini, aramasını ve almasını sağlayan e-posta arşivleme ve e-keşif özellikleri.

### 1.2.6 El İş Birliği Depolaması

Ek iş birliği 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 Tanımı

IBM'in veri güvenliği ilkeleri <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde yayınlanmıştır ve aşağıda belirtilenler dışında, bu Bulut Hizmeti için geçerlidir. IBM'in veri güvenliği ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in Privacy Shield (Gizlilik Kalkanı) sertifikasyonunda yer alır ve Müşteri, Bulut Hizmetini ABD'de bulunan bir veri merkezinde barındırmayı seçtiğinde, aşağıdaki adreste sağlanan IBM Privacy Shield Gizlilik İlkesine tabidir: [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

### 2.1 Kişisel Veriler ve Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik

Bu Bulut Hizmeti, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler gibi yasal düzenlenmeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

## 2.2 İçerik Süzme

IBM SmartCloud Notes ve IBM Web Mail Cloud kapsamında, istenmeyen ve önemsiz İçerik olarak görünen ve/veya niteliği gereği kötü niyetli olan İçerikleri engellemek veya süzmek üzere, Bulut Hizmetlerini 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 üzerinde diğer kuruluşlardan gelen iletişimleri engelleme, İçeriğin bir bölümünü veya tümünü önceden tarama, inceleme, işaretleme, süzme, değiştirme, reddetme veya kaldırma hakkını saklı tutar (ancak bunu gerçekleştirme yükümlülüğü yoktur). Bu araçlar, şu durumlarda Müşterinin etki alanı için kullanılacaktır: 1) Müşteri, IBM'den söz konusu etki alanı için araçları etkinleştirmesini istediğinde, ve 2) ilgili etki alanıyla ilişkili kullanıcıların %50'si Bulut Hizmetinde aktif olarak çalıştığında.

## 2.3 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.ibmcloud.com/social>) aracılığıyla Uygulama Programlama Arabirimine (API) erişim sağlar. SmartCloud Notes verileri istemci tarafı eşlemesi aracılığıyla kullanılabilir. Web Mail Cloud verileri, standart posta ve takvim iletişim kuralları aracılığıyla kullanılabilir. Kullanıcı tercihi verilerine ve e-posta imzaları, posta iletme 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.

## 2.4 Olağanüstü Durum 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 baskını, 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 kullanılamamasına 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. Teknik Destek

Teknik destek, abonelik süresi içerisinde sağlanır. Sistem Yöneticileri için sağlanan bu uzaktan teknik desteğin amacı, Müşterinin destek ve sistem yönetimi ekibi için Müşterinin çözüm bulamadığı Bulut Hizmetleriyle ilgili sorunlar hakkında IBM destek uzmanlarına erişim sağlayarak yardımcı olmaktır. IBM Connections Cloud Standard Support erişimi, yukarıda açıklanan şekilde Bulut Hizmetlerinin bir parçası olarak eklenmiştir. IBM Connections Cloud Advanced Support erişimi, ek ücret karşılığında sağlanır ve konuya ilişkin ayrıntılı bilgiye aşağıdaki URL adresinden ulaşılabilir:

<http://www.ibmcloud.com/social/supportoptions/>.

IBM Connections Cloud Standard Technical Support, Önem Derecesi 1 desteği ve diğer önem derecelerindeki sorunlar için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

IBM Connections Cloud Advanced Support, öncelikli işleme, daha hızlı yanıt hedefleri ve ek destek hizmetleriyle Önem Derecesi 1 desteği ve diğer önem derecelerindeki sorunlar için üst seviyeye yükseltme desteği içerir.

Teknik desteğe ilişkin ayrıntılara <http://www.ibmcloud.com/social/support/> adresinden erişilebilir.

Connections Cloud Technical Support yanıt hedeflerine genel bakış:

	Standart Destek	Advanced ve Premier 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

Müşteri, bu Connections Cloud Hizmetlerini yetkili satıcıdan satın aldıysa, destek koşulları farklılık gösterebilir - ek bilgi için Müşterinin yetkili satıcısıyla iletişim kurulmalıdır.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşterinin, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özel Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmiş olması gerekmektedir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Dakika** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan tam ya da kısmi Bulut Hizmeti Dakikalarının toplam sayısının karşılanması için yeterli sayıda Dakika yetkisi edinilmiş olmalıdır.

### 4.2 Kurulum Ücretleri

İlk bir kerelik kurulum ücreti, İşlem Belgesinde belirtilen ücrette ve faturalama süresinde uygulanır.

### 4.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

### 4.4 Aşım Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

### 4.5 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Kullanım Başına Ödenen ücretler, bir İşlem Belgesinde belirtilecektir. Müşteriye İşlem Belgesinde belirtilmiş olan ücret doğrultusunda fatura düzenlenecektir.

## 5. 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, olanağı kullanımını yenilemeyeceğini sürenin sona erme tarihinden en az 45 gün önce yazılı olarak bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti, Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, olanağın kullanımının sona erdirileceğine ilişkin bildirim sürenin sona erme tarihinden 45 gün önce yazılı olarak gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, 45 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edecektir.

## 6. Etkinleştirme Yazılımları

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

erdirdikten sonra, Müşterinin etkinleştirme yazılımını kullanmayı durdurması ve bu yazılımın kurulu kopyalarını kaldırması gerekir. Müşteri, etkinleştirme yazılımının örnek kod içerdiği durumlarda, örnek koddan işleme eser oluşturma ve bunları verilen işbu yetkiye uygun olarak kullanma hakkına da sahip olur. 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 Müşteriye iletişimler gönderilir:

### a. Hizmet Güncellemeleri

IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine gönderilen bu e-posta bildirimleri, Müşterinin hizmetleri tam kullanımını sağlamak 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 IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine onay sağlar. Genellikle, gelecek bakım aralığının hatırlatılması amacıyla 3 gün önceden gönderilirler. Takip bildirimleri, IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine 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, IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine / alıcılarına 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, IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerini, 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, IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine 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 IBM Müşterisinin müşteri yöneticilerine gönderilir. IBM, küçük sorunlar veya bir veya birkaç müşteriyi etkileyen sorunlar için bildirim göndermeyebilir.

## 8. Ek Bilgiler

### 8.1 Hizmet Tanımlama Bilgileri

Müşteri, Bulut Hizmetinin, Kullanıcının bilgisayarına yerleştirilen tanımlama bilgilerini yalnızca Kullanıcılar için sürekli oturum kimlik doğrulama işlemini ve hizmet yolu seçimini kolaylaştırmak amacıyla kullandığını kabul eder. Müşteri, IBM'in kişisel verileri, 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 Müşteri tarafından izin alınacağını ya da alınmış olduğunu doğrular. IBM, Müşterisinin çalışanlarının ve yüklenicilerinin kişisel verilere 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. Connections Docs ve Connections Meetings İçin Geçerli Oracle Koşulları**

Bulut Hizmetleri, Oracle USA, Inc. ("Oracle") tarafından sağlanan "Outside In" süzme 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 hüküm 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 lehtarındır, (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**

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.

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: