

### IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Müşterinin siparişine ilişkin Hizmet Tanımı 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 Emptoris Managed Cloud Delivery

Aşağıda belirtilen Bulut Hizmetleri, bir yönetilen bulut sağlama olanağı olarak mevcuttur:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery

Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetleri, üretim sunucuları, üretim depolaması ve üretim sunucusu/sunucuları ile İnternet arasındaki bir bağlantı dahil olmak üzere, Müşterinin lisansına sahip olduğu yazılımların işletilmesi, kullanımı ve bu yazılımlara erişim ile bağlantılı olarak Müşteriye sağlanacaktır. IBM aynı zamanda, Müşterinin Sipariş Belgesinde bir ek eşgörünüm belirtilmiş olması durumunda, bir isteğe bağlı üretim dışı uygulama platformu (aşağıda açıklandığı şekilde) sağlayabilir. IBM, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilen lisanslı yazılım için Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetlerinin sağlanması amacıyla gerekli olan ekipmanı bütünleştirecek, kuracak ve yapacaktır. Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetleri, veri geçişini kapsamamaktadır ve veri geçişi, talep edilmesi durumunda süre ve malzeme esasına dayalı bir fiyat teklifi kapsamında gerçekleştirilecektir. IBM ayrıca, Yönetilen Bulut Sağlama Hizmetlerinin işletilmesi ve bakımının gerçekleştirilmesi için makul ölçüler dahilinde gerekli olan tüm donanım ve yazılımları, telekomünikasyon donanımını ve yazılımlarını, güvenlik yazılımlarını ve diğer yazılımları sağlayacak ve bakımını gerçekleştirecektir. Yetkili Kullanıcılar, yayınlandığı şekliyle İnternet URL adresinde yer alan yazılıma bir İnternet bağlantısı ve modern Web tarayıcısı bulunan bir bilgisayar kullanarak erişebilir. Spesifikasyonlar, yönetilen uygulama başlatıldığında belirlenecektir.

Bir Üretim Dışı Uygulama, üretim uygulaması platformunun dışında devreye alınan bir uygulamadır. Üretim dışı uygulama platformu, IBM'in takdirinde olmak üzere, üretim uygulaması platformundan farklı bir tesiste bulunabilir. Üretim dışı uygulama platformunun öncelikli olarak Müşterinin takdirinde olmak üzere test, hazırlık, eğitim ya da kalite güvence için bir platform olarak kullanılması amaçlanmıştır.

#### 1.2 İsteğe Bağlı Özellikler

##### 1.2.1 IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Bulut Hizmeti olanağı, yapılandırmaya ek sunucular eklenerek kapasite gereksinimlerinin standart sunucu yapılandırmasının üzerine çıkartılması yeteneği sağlar.

##### 1.2.2 IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention

Bulut Hizmeti, Müşteriye IBM tarafından yüklenmiş olan verileri (EDI Faturaları ve kağıt görüntüleri dahil) Hizmet Olarak Sunulan Yazılımın ilk otuz altı aylık Süresi ("İlk Süre" olarak anılacaktır) boyunca saklama

seçeneğini sunmaktadır. IBM, bu hizmetin satın alınmaması durumunda, yalnızca bir yıl boyunca saklar ve verileri sistemden kaldırma hakkını saklı tutar. Bulut Hizmeti aynı zamanda, IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service olanağını yenilememesi durumunda, Müşteriye IBM tarafından Müşteri için yüklenmiş olan verileri (EDI Faturaları ve kağıt görüntüleri dahil olmak üzere) saklama seçeneği sunar. Müşteri, İlk Sürenin sonunda IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Cloud Service olanağını sona erdirmesi durumunda, 1) İlk Sürenin sona ermesiyle birlikte fatura verilerinin yeniden kendisine aktarılması ya da 2) IBM Emptoris Rivermine Telecom Expense Management Managed Cloud Delivery Extended Data Retention olanağı satın alındığında, verilerinin İlk Süre sona erdikten sonra kullanılmaya devam edilmesi mümkün olan IBM Rivermine TEMEDR Hizmet Olarak Sunulan Yazılımında ek yedi (7) yıla kadar saklanması için IBM ile bir sözleşme imzalamayı tercih edebilir.

### 1.2.3 IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator, aşağıda belirtilen işlevselliği sağlar:

- dinamik eşleme sistemi, kullanıcıların güvenli uygulama içeriği taleplerini bir optimum sunucuya yönlendirir;
- yönlendirme optimizasyonu teknolojisi, dinamik uygulama içeriğinin alınması için orijinal altyapıya yönelik optimum yolu belirler;
- bir aktarım iletişim kuralı, sunucu ile çıkış noktası arasındaki iletişimleri saydam bir biçimde optimize eder; ve
- sunucu, istenen uygulama içeriğini alır ve bu içeriği, güvenliği optimize edilmiş bağlantılar üzerinden kullanıcıya geri gönderir.

### 1.2.4 IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud, ağ uç noktanız ile Emptoris Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Barındırma uç noktası arasında bir şifrelenmiş tesisler arası bağlantı sağlar. Bu iki aygıt arasında akan tüm trafik güvenli bir şekilde şifrelenir. Veriler, endüstri standartlarına uygun şifreleme anahtarları ve yöntemleri kullanılarak gönderen uçta şifrelenir ve alıcı uçta şifresi çözülür.

### 1.2.5 IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database on Cloud, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtilmiş olması durumunda, aşağıda belirtilen Bulut Hizmeti için bir şifreleme anahtarı kullanarak Müşterinin özel olarak ayrılmış bir veritabanı eşgörünümünde depolanan verilerinin şifrelenmesini sağlar:

- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Şifreleme anahtarları, bir anahtar kasasında tutulan anahtarlardır ve her veritabanı eşgörünümü, özel olarak ayrılmış özgün anahtarlar gerektirir. Veritabanı eşgörünümleri paylaşılan donanım üzerinde tutuluyor olsa bile, herhangi bir anahtar paylaşılmaz. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud, ekleri veritabanında saklamaz ve buna bağlı olarak ekli veriler şifrelenmez.

## 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 tüm erişim ve anabilgisayar ortamına/ortamından tüm veri aktarımları günlüğe kaydedilir. 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 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, 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.

### 2.6 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, endüstri standartlarına uygun SSAE 16 denetimlerinin (ya da eşdeğerinin) üretim veri merkezlerinde yıllık olarak gerçekleştirilmesi için bir üçüncü kişi ile sözleşme imzalar. 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.

## 3. Hizmet Seviyesi Taahhüdü

IBM, Müşterinin Sipariş Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

### 3.1 Tanımlar

- "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- "Talep", Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e iletilmiş olduğunuz ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.

- c. "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü ABD Doğu Saati ile saat 00.00'dan ayın son günü ABD Doğu Saati ile 23.59'a kadar ölçülür.
- d. "Kapalı Kalma Süresi", Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşterinin kullanıcılarının, kullanım yetkilerine sahip olduğu Bulut Hizmetinin tüm özelliklerini kullanmadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:
- (1) Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
  - (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
  - (3) Müşterinin uygulamaları, ekipmanı veya verileriyle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıya veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
  - (4) Müşterinin Bulut Hizmetine erişim için gerekli sistem yapılandırılmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
  - (5) IBM'in Müşterinin ya da Müşteri adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
  - (6) Müşteri tarafından sağlanan bir İnternet URL adresinde ya da sertifikalarında oluşan bir hata.
- e. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- f. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

### 3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep göndermek için, Müşterinin, her Olaya ilişkin olarak, Olayın Bulut Hizmetini kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlaması ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir.
- b. Müşteri, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Müşterinin Bulut Hizmeti için IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.
- e. Kullanılabilirlik Alacakları, yalnızca belirli Bulut Hizmetinin maliyetini esas almaktadır ve Bulut Hizmetinin maliyetine dahil olmadıklarından diğer Bulut Hizmetlerinin, yazılım lisansı ve desteği ücretlerinin, laboratuvar hizmetlerinin uygulanmasının, yıllık destek maliyetlerinin ya da büyütme ücretlerinin maliyetini içermemektedir.

### 3.3 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği:

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,0	%2
< %97,0	%5
< %95,0	%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.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi - 200 dakikalık Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi = 42.500 dakika	= %98,8 oranındaki Elde Edilen Hizmet Seviyesi için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika - 200 dakikalık Planlı Sistem Kapalı Kalma Süresi = 43.000 dakika	

### 3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in müşterileri için geçerlidir ve Müşterinin Bulut Hizmeti kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve izin verilen davetiler tarafından iletilen iddialar ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir. Üretim dışı ortamlar için geçerli değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, Müşterinin aşağıdaki Bölüm 7.9'da belirtildiği şekilde sistemin yapılandırılmış olduğu en yüksek Eşzamanlı Kullanıcı sayısını aşması durumunda geçerli olmayacaktır. Müşteri, Bulut Hizmetine ilişkin sözleşmesinin, herhangi bir ödeme yükümlülüğü de dahil, ancak tamamı bununla sınırlı olmamak üzere esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmesi durumunda, bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında bir Talepte bulunamaz.

## 4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

### 4.1 Ücret Ölçümleri

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

- Bağlantı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Bağlantı, Bulut Hizmeti ile ilgili olan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti ile ilişkilendirilmiş veya ilişkilendirilecek olan toplam Bağlantı sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 4.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

### 4.3 Kurulum Ücretleri

Kurulum ücretleri, bir Sipariş Belgesinde belirtilecektir.

### 4.4 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, oranlanmış günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin Müşteriye bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

### 5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Sipariş Belgesinin yetki belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirtecektir. Müşterinin süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyesini artırmasına izin verilmektedir. IBM, bir Sipariş Belgesinde artırılan kullanım seviyesini onaylayacaktır.

## 5.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

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

### 5.2.1 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 Müşterinin IBM Çözüm Ortağı, 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.

### 5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmasının sürekli olduğu belirtilmişse, süresinin sona ermesinin ardından Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve Bulut Hizmetini kullanımı sürekli faturalandırma esasına göre faturalandırılacaktır. Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için, Müşterinin Bulut Hizmetinin iptal edilmesini talep eden yazılı bir bildirim doksan (90) gün öncesinden IBM'e ya da IBM Çözüm Ortağına iletmesi gerekecektir. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

### 5.2.3 Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde yenileme tipinin "sona erdirme" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Müşterinin Bulut Hizmeti sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişimi iptal edilecektir. Bulut Hizmetini sona erme tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için, Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yeni bir abonelik süresi satın alma siparişi vermesi gerekmektedir.

## 6. Teknik Destek

Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, Bulut Hizmeti için teknik destek telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin Bulut Hizmetinin bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Hizmet Tanımına tabidir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, telefon numaralarına, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır.

Aşağıda belirtilen önem dereceleri, Bulut Hizmeti için destek sorun bildirimlerinin takip edilmesi amacıyla kullanılır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
1	<b>Kritik iş etkisi yaratan/hizmeti devre dışı bırakan sorunlar arasında:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ürün kullanılamaz ya da ürün bir üretim ortamında kullanılarak çalışmaya makul ölçüler dahilinde devam edilemez.</li><li>• Ürün güvenliği ihlal edilmiştir.</li><li>• Veriler bozulmaktadır.</li><li>• Tedarikçi ve alıcı teklif girememektedir (kullanıcı arabirimi ve içe aktarma aracılığıyla).</li><li>• Hiçbir kullanıcı sözleşme oluşturamaz, sözleşme metinlerini açamaz, sözleşmeleri onaylayamaz ve imzalayamaz.</li><li>• Müşterinin AP/GL veri akışı bir dosya ya da beklenen sonuç oluşturamaz ve bu da bir geçici çözüm olmaksızın fatura ödeme becerilerini etkiler.</li></ul>
2	<b>Önemli iş etkisi yaratan sorunlar arasında:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kritik ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır.</li><li>• Davranış, üretkenlik üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaratmıştır.</li><li>• Kullanıcılar etkinlik davetlerini almamaktadır.</li><li>• Sözleşme Onayı İş Akışları ve Kuralları işlevini doğru şekilde yerine getirmemektedir.</li><li>• Siparişler satıcı firmalara başarıyla aktarılamamaktadır.</li><li>• Fatura okuma aracı çalışmamaktadır.</li><li>• Fatura onaylama iş akışı tasarlandığı biçimde çalışmamaktadır.</li><li>• Faturalar tasarlandığı şekilde tahsis edilemez.</li></ul>

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
3	<b>Önemsiz iş etkisi yaratan sorunlar arasında:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır, ancak alternatif çözüm mevcuttur.</li><li>• Asli olmayan bir özellik kullanılmamaktadır ve alternatif çözüm mevcut değildir.</li><li>• Etkinlik içerisindeki öğelere belge eklenememektedir.</li><li>• Bildirim Şablonu Biçimlendirmesi hatalıdır.</li><li>• Kritik olmayan yazılım özellikleri beklenmedik sonuçlar üretmektedir.</li></ul>
4	<b>Asgari iş etkisi yaratan sorunlar arasında:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ürün bilgisi talebi</li><li>• Ürün belgelerinin açıklanması</li><li>• Bir etkinliğin dışa aktarılması</li><li>• Bir Raporlama İşinin zamanlanması</li></ul>

## 7. Ek Bilgiler

### 7.1 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin Bulut Hizmetlerinden yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir Bulut Hizmeti sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri bu adrese uygun olarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulması ve herhangi bir değişikliğin IBM'e bildirilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

### 7.2 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

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

### 7.3 Veri Toplama

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, 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 alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### 7.4 Konuk Kullanıcılar

İş ortaklarınıza ya da diğer üçüncü kişilere sizinle veri paylaşmaları ya da Bulut Hizmetini sizin adınıza kullanmaları ("Konuk Kullanıcı") için Bulut Hizmetine erişim yetkisi verebilirsiniz. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcının karşı karşıya kaldığı ücretler ya da c) Bulut Hizmetinin bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Konuk Kullanıcılarından sorumludur.

### 7.5 İlgili IBM Programları

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery hizmetleri, ilgili IBM programı için abonelik ve desteği kapsamamaktadır. Müşteri, IBM programı için geçerli (1) lisans yetkilerini ve (2) abonelik ve destek hizmetlerini satın aldığını beyan eder. Müşterinin Bulut Hizmeti abonelik süresi boyunca IBM programları için abonelik ve destek alması, IBM programları için güncel abonelik ve destek sözleşmesine sahip olmasına bağlıdır. Bu sözleşmenin süresi boyunca, Sipariş Belgesinde belirtilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü, yalnızca IBM Destek Yaşam Çevrimi belgesinde şu anda standart desteğe sahip olduğu belirtilen IBM Programlarının desteklenen sürümlerini kullanabilir.

## 7.6 İçeriğin İade Edilmesi

Müşteri, Bulut Hizmeti sona erdirilmeden önce, verileri almak için Bulut Hizmetinin herhangi bir raporlama ya da dışa aktarma özelliğini kullanabilir. IBM, Bulut Hizmetinin sona erdirilmesinden önceki 30 gün içerisinde Müşteriden bir talep alması durumunda, Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını yerel uygulama biçimine uygun olarak sağlayacaktır.

## 7.7 Kapalı Kalma Süresi

Bulut Hizmeti için planlı bakım kapalı kalma zaman aralığı, Cumartesi günü GMT saati ile 16.00 ile 4.00 arası olacaktır. Bu zaman aralığında, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği planlanan bakım türüne bağlıdır. Bu zaman aralığındaki kapalı kalma süresi, herhangi bir hizmet seviyesi sözleşmesi alacağı hesaplamasına dahil değildir. IBM, acil durumlara bağlantılı amaçlarla hizmeti önceden planlanmamış olarak devre dışı bırakma hakkını saklı tutar. IBM, planlı kapalı kalma süresini bir Müşteri Hizmet Önerisi aracılığıyla Müşteriye zamanında bildirmek için her türlü çabayı gösterecektir.

## 7.8 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar

Bulut Hizmeti, Müşteri özel olarak kendi İnternet URL adresini kullanmayı talep etmedikçe, IBM tarafından sağlanan bir İnternet URL adresini kullanacak biçimde yapılandırılacaktır. Müşterinin Bulut Hizmeti için kendi İnternet URL adresini kullanmayı tercih etmesi durumunda, URL adresinin yenilenmesi ve gerekli herhangi bir sertifika ile bağlantılı tüm sorumluluk, bakım ve maliyetler Müşteriye ait olacaktır. Müşteri, Bulut Hizmetinin tahsis işlemi tamamlanmadan önce gerekli sertifikaları ve kurulum bilgilerini IBM'e sağlamalıdır.

## 7.9 Olağanüstü Durumdan Kurtarma

Bulut Hizmetinin işletimi açısından kritik önem taşıyan tüm işlevler, Olağanüstü Durumdan Kurtarma planlarına sahiptir ve bu Bulut Hizmetinin süresi boyunca sahip olmaya devam edecektir. Bu resmi planlar belgelenir ve (en az) yılda bir olmak üzere geçerlilikleri yeniden doğrulanır.

IBM Olağanüstü Durumdan Kurtarma, Müşterinin Üretim Eşgörünümlü için Müşteriye bir olağanüstü durumdan kurtarma tesisine kurtarma yetenekleri sağlar. IBM, Müşterinin Hizmetini 72 saatlik Kurtarma Süresi Hedefine ve Üretim Eşgörünümleri için 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefine uygun olarak yeniden etkinleştirmek için her türlü ticari açıdan makul çabayı göstererek Olağanüstü Durumdan Kurtarma gerçekleştirecektir.

## 7.10 Yedeklerin Saklanması

IBM, Müşteri verilerinin bir yedeğini en fazla 90 gün boyunca saklayacaktır. Yedekler, IBM tarafından yalnızca Olağanüstü Durumdan Kurtarma ya da diğer Hizmeti yeniden etkinleştirme çabalarında kullanılmak üzere saklanır ve Müşteri tarafından Bulut Hizmetinden silinen verilerin kurtarılması amacıyla kullanılması amaçlanmamıştır. Bulut Hizmeti güvenliğini, bireysel kullanıcıların verileri silmesini önleyecek biçimde yapılandırmak Müşterinin sorumluluğundadır ve verilerin silinmesi durumunda, Müşteri, silinen veriler IBM tarafından kurtarılamayacağını anlar ve kabul eder.

## 7.11 IBM Sourcing Managed Cloud Delivery Olanağının Kullanılmasına İlişkin Kısıtlamalar

IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery olanağının altyapısı, aşağıda belirtilenleri desteklemek üzere yapılandırılmıştır:

- Fiyat isteği, bilgi isteği, teklif isteği ya da alıcı anketi etkinlikleri yürüten 300 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- İngilizce açık eksiltme ya da artırma yürüten 270 Eşzamanlı Kullanıcı ya da
- Japonca ya da Felemenkçe açık eksiltme ya da artırma yürüten 60 Eşzamanlı Kullanıcı.

Eşzamanlı Kullanıcılar, sistemde eşzamanlı olarak oturum açan ve etkin olan kullanıcılar olarak tanımlanır. Sistem, çeşitli etkenlere bağlı olarak, ek Eşzamanlı Kullanıcı hacmini işleyecek biçimde yapılandırılabilir. Daha yüksek kullanım hacimlerinin desteklenmesi için ek altyapı kaynakları gerekli olabilir.

Müşterinin kaynak tahsisi sisteminin Elektronik İhale Gazetesi (TED) sitesine veri aktardığı OJEU (Avrupa Birliğinin Resmi Gazetesi) özelliğini kullanması durumunda, OJEU'ye başvurmadan ve GAMMA testlerini geçmekten Müşteri sorumludur. Veri aktarımı tamamen Müşteri ile bu üçüncü kişi sitesi arasındadır. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz ve bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. r.