

IBM Bulut Hizmeti Tanımı

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Siparişinize ilişkin Hizmet Açıklaması aşağıda belirtildiği gibidir:

1. Bulut Hizmeti

Müşteri tarafından sipariş edilebilecek Bulut Hizmeti olanakları, temel olanak ve kullanılabilir isteğe bağlı özellikler dahil olmak üzere aşağıda ve bir Sipariş Belgesinde seçilmiş olduğu şekilde açıklanmıştır. 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 Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Standard ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- Intelligent Operations Center (Akıllı Operasyon Merkezi) konsolu - kullanıcının olayları ve olay durumunu, coğrafi bilgileri (bu, IBM Bulut Hizmetiyle birlikte sağlanmayan bir coğrafi bilgi sistemi hizmeti ile bütünleşme gerektirmektedir) görüntülenmesine ve geçmiş eğilim analizine, kaynak devreye alma optimizasyonuna ve kullanıcı tarafından seçilen temel performans göstergelerine ilişkin raporları görüntülenmesine olanak sağlayan ana arabirimdir.
- Kullanıcıların olay zamanına ve konumuna göre analitik sonuçlarını ya da IBM Bulut Hizmetleri tarafından işlenen diğer verileri bir harita üzerinde görüntülenmesine olanak sağlar.
- Kullanıcıların IBM Bulut Hizmeti tarafından işlenen veriler doğrultusunda olayları ayıklamasına olanak sağlar.
- Kullanıcıların, Akıllı Operasyon Merkezi konsolu tarafından yakalanan olaylarla veya verilerle ilgili raporları görüntülemelerini sağlar.
- Kullanıcılar tarafından acil durumlara yanıt verilmesi için özelleştirilebilen Standart Operasyon Prosedürü şablonları sağlar.
- Kullanıcıların bir raporda tanımlanan bir olay, Temel Performans Göstergesi veya bir koşul için standart yanıtı otomatikleştirmesine yardımcı olan Standart Operasyon Prosedürlerini yürütmesine imkan tanır.
- Kullanıcıların bir şehir çapındaki tüm olaylara ilişkin "bir bakışta" okunabilecek özet bilgilerine sahip olmasını sağlar.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Premium kullanıcıları, yukarıda belirtilen IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud yeteneklerinin tamamına ve aynı zamanda aşağıda belirtilen ek yeteneklere erişebilir:

- Kullanıcıların temel performans göstergeleri ve raporlar oluşturmasına ve bunları değiştirmesine olanak sağlar.
- Kullanıcıların, acil durumlara yanıt verilmesine yönelik şablonlar dahil olmak üzere, Standart Operasyon Prosedürleri oluşturmasına ve bunları değiştirmesine imkan tanır.
- Kullanıcıların, yönetim arabirimleri aracılığıyla IBM Bulut Hizmetini yönetmesine olanak sağlar.
- Kullanıcıların, bütünleştirme uygulama programlama arabirimleri (API) aracılığıyla Müşteri sisteminden ya da üçüncü kişi sistemlerinden verileri içe aktarmasına olanak sağlar.
- Kullanıcıların, zamana ve yere bağlı olarak şehir olayları arasındaki bağıntıları belirleyen analitiği yapılandırmalarını sağlar.
- Kullanıcıların, Citizens Collaboration Portalında (aşağıda açıklanmıştır) arabirimleri tanımlamasına ve yönetmesine ve aynı zamanda raporları yapılandırmasına imkan tanır.
- Kullanıcıların sisteme kullanıcı eklemek, kullanıcı yapılandırmalarını değiştirmek ve kullanıcı arabirimine yeni ekranlar eklemek için hizmet talepleri göndermesine olanak sağlar.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

Tüketici Kullanıcılar, Citizens Collaboration Portalını kullanabilirler. Bu portal, Tüketici Kullanıcılar tarafından IBM Bulut Hizmetine harici ve genel erişime izin veren özelleştirilmiş bir arabirimdir. Tüketici Kullanıcılar, Citizen Collaboration Portal aracılığıyla hizmet istekleri gönderebilir, isteklerinin durumunu görüntüleyebilir

ve raporları görüntüleyebilirler. Tüketici Kullanıcılar, herhangi bir IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud ya da IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud yeteneğine erişemez.

2. Güvenlik Açıklaması

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, yayınlanan ve IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır. IBM, dünyanın her yanındaki IBM veri merkezlerine destek sağlayan kişilerin güvenlik ve gizlilik eğitimi almasını gerektirmektedir ve yalnızca bilgi güvenliğine odaklanan bir güvenlik ekibine sahiptir. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

2.2 Erişim Denetimi

Görevler ayrılığı ilkeleri doğrultusunda yalnızca yetkili IBM destek temsilcilerinin müşteri verilerine erişmesine izin verilir. IBM destek personeli, bir ara "ağ geçidi" yönetim anabilgisayarına erişmek için iki etkenli kimlik doğrulaması kullanmaktadır. Müşteri verilerine erişim için kullanılan tüm bağlantılar, şifrelenmiş kanallardır. Müşteri verilerine erişimin tamamı ve verilerin barındırma ortamına ve barındırma ortamı dışına aktarımı günlüğe alınır. IBM Akıllı Operasyon Merkezi veri merkezleri içerisinde WIFI kullanılmaz. Erişim denetimi günlükleri düzenli olarak denetlenir. İş akdinin sona erdirilmesi ya da iş akdinde değişiklik prosedürleri bulunmaktadır ve buna varlıkların iade edilmesi ile erişim yetkisinin kaldırılması dahildir.

2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemi kaynaklarında ve uygulama yazılımlarında yapılan değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilmektedir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler, değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından ayrı olarak incelenir. IBM veri merkezi kaynakları, IBM personeli tarafından 7 gün 24 saat izlenmektedir. 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 ekibi, sistemler, uygulamalar, veri havuzları, ara katman yazılımları ve ağ altyapısı aygıtları için teknik açıdan kullanılabilir olduğu durumlarda, etkinliklerini günlüğe kaydetmektedir. Yetkisiz müdahale olasılığının en düşük seviyeye indirgenmesi ve merkezi analize, uyarı oluşturmaya ve raporlamaya olanak sağlanması için etkinlikler gerçek zamanlı olarak merkezi günlük havuzlarına kaydedilmektedir. Yetkisiz müdahalenin önlenmesi için verilere imza eklenir. Anormal davranışların aranması için, günlükler gerçek zamanlı olarak ve düzenli analiz raporları aracılığıyla analiz edilir. Anormallikler operasyon personeline bildirilir ve gerekli olması halinde 7 gün 24 saat nöbet esasına göre çalışan bir güvenlik uzmanı ile iletişim kurulur.

2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, veri merkezi kaynaklarına yetkisiz fiziksel erişimin kısıtlanması amacıyla tasarlanan fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. IBM veri merkezlerine yalnızca sınırlı sayıda erişim noktası bulunmaktadır ve bu noktalar iki etkenli kimlik doğrulama ile denetlenmekte ve güvenlik kameraları kullanılarak izlenmektedir. Yalnızca erişimi onaylanmış yetkili personelin erişimine izin verilmektedir. Operasyon personeli, onayı doğrulamaktadır ve gerekli erişim yetkisini sağlayan bir erişim kartı düzenlemektedir. Anılan kartların sağlandığı çalışanlar, diğer erişim kartlarını iade etmeli ve etkinlikleri süresince yalnızca veri merkezi erişim kartına sahip olmalıdır. Erişim kartlarının kullanımı günlüğe kaydedilmektedir. IBM dışı ziyaretçiler, tesislere girişleri sırasında kaydedilmekte ve tesislerde buldukları süre boyunca kendilerine eşlik edilmektedir. Yangın, su baskını, deprem, patlama, halk ayaklanması ve diğer doğal ya da insanların neden olduğu felakete karşı fiziksel koruma uygulanmaktadır. Teslimat alanları, yükleme platformları ve yetkisiz kişilerin binaya girebileceği diğer noktalar denetlenir ve ayrıştırılmıştır. Ekipmanın girişi ve çıkışı günlüğe kaydedilir.

2.6 Uyumluluk

Üretim veri merkezlerimizde her yıl endüstri standardı olarak kabul edilen SSAE 16 (eski adıyla SAS 70 Tip II) veya eşdeğeri denetim gerçekleştirilmektedir. IBM ekibi, güvenlik ve gizlilik ile bağlantılı etkinlikleri IBM'in iş etkinliklerine uygunluk açısından incelemektedir. IBM ekibi, bilgi güvenliği ilkelerine uygunluğu doğrulamak için düzenli olarak değerlendirmeler ve denetimler gerçekleştirmektedir. IBM'in ve satıcı

firmaların çalışanları, her yıl iş gücü güvenliği eğitimi ve farkındalık eğitimi almaktadır. İş hedefleri ile etik iş adabına, gizliliğe ve IBM'in güvenlik yükümlülüklerine uyma sorumlulukları, personele hatırlatılmaktadır.

3. Hizmet Seviyesi Hedefi

Bu Bulut Hizmeti için hizmet seviyesi hedefleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- Planlı bakımın düzenli olarak gerçekleştirileceği bakım aralıklarının dışında %99,5 oranında kullanılabilirlik düzeyi.
- Web sayfası etkinliğinin oluştuğunu gösteren en fazla 5 saniyelik yanıt süresi.

Hizmet seviyesi hedefleri yalnızca amaçları ifade eder ve Müşteriye verilen bir garanti anlamına gelmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçümleri

IBM Bulut Hizmetleri, Sipariş Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, aşağıdaki ücret ölçüleri uyarınca satılmaktadır:

- a. Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetine herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Kişi, Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak çok defa erişmesi dikkate alınmaksızın, yalnızca tek Eşzamanlı Kullanıcı olarak addedilir. Müşteri, Sipariş Belgesinin Yetki Belgesi bölümünde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araç ile (örneğin: bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak erişen azami Eşzamanlı Kullanıcı sayısı için gereken yetkileri edinmelidir.

4.2 Ücretler ve Faturalandırma

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

4.3 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.

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminizin etkinleştirildiği IBM tarafından size bildirildiği tarihte başlar. Süre ve faturalandırma, olanak tam olarak tahsis edilinceye kadar başlatılmaz, bir başka ifadeyle, son kullanıcılar Bulut Hizmetine erişmeden önce tüm veri yükleme ve yapılandırma işlemleri tamamlanır. 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.

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 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.

5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmanın sürekli olduğu belirtilmişse, sürenizin sona ermesinin ardından 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.

5.2.3 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.

6. Teknik Destek

Bulut Hizmetinin süresi boyunca Bulut Hizmeti ve ilgili olduğu şekilde etkinleştirme yazılımı için teknik destek sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. Teknik destek kullanıldığında:

- IBM, rutin nasıl yapılır sorularınız ve aynı zamanda kodla bağlantılı herhangi bir işlev sorununun araştırılması için size destek sağlar.
- IBM, IBM destek merkezinizin normal mesai saatleri içerisinde (yayınlanan gündüz mesaisi) Web tabanlı destek portalı aracılığıyla size elektronik sorun bildirimini ve destek sağlar. (Bu destek, son kullanıcılarınıza sağlanmaz.) IBM, Önem Derecesi 1 için yılın her günü, 24 saat boyunca destek sağlar.
- IBM, sorunun nedeninin ayırt edilmesinde size yardımcı olmak üzere IBM'in sisteminize uzaktan erişimine izin vermenizi isteyebilir. IBM izniniz dahilinde sisteminize eriştiğinde, sisteminizin ve sisteminizdeki tüm verilerin yeterli bir şekilde korunmasına ilişkin sorumluluğunuz devam eder.

Teknik destek, aşağıdakiler için destek içermez: 1) uygulamaların tasarlanması ve geliştirilmesi; 2) Bulut Hizmetinin, kendileri için belirlenmiş olan işletim ortamlarının dışında kullanılması ya da 3) bu Hizmet Açıklaması kapsamında IBM'in sorumlu olmadığı ürünlerin ve hizmetlerin yol açtığı hatalar.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti olanağı, etkinleştirme yazılımı içerebilir. Etkinleştirme yazılımını yalnızca belgelerde açıklandığı biçimde Bulut Hizmetini kullanımınızla bağlantılı olarak, Bulut Hizmetinin süresi boyunca 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 Taahhüdü uyarınca, Bulut Hizmetinin bir bileşeni olarak, ancak bunun dışında "OLDUĞU GİBİ" sağlanmaktadır.

8. Safe Harbor Uygunluğu

IBM, bu Bulut Hizmetinin ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevesine uygunluğunu belirlememiştir.

9. Ek Bilgiler

9.1 Veri Toplama

IBM'in, Bulut Hizmetlerinin normal işlemini 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 alacağınıza ya da almış olduğunuzu doğrulamaktasınız. IBM, çalışanlarınızın ve yüklenicilerinizin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

9.2 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.