

IBM Intelligent Operations Center on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. 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 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 hizmetine bütünleştirme yapılmasını gerektirmektedir) görüntülemesine ve geçmişe dönük eğilim analizine, kaynak devreye alma optimizasyonuna ve kullanıcı tarafından seçilen Temel Performans Göstergelerine ilişkin raporları görüntülemesine olanak sağlayan ana arabirimdir.
- Kullanıcıların olay zamanına ve konumuna göre analitik sonuçlarını ya da IBM Bulut Hizmetleri tarafından işlenen diğer verileri bir harita üzerinde görüntülemesine 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.
- 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 Mobile User on Cloud

Mobil Kullanıcıların, aşağıdaki istisnalar hariç olmak üzere Standart Kullanıcıların herhangi bir Yeteneğine erişim yetkileri yoktur:

- Mobil kullanıcılar, Standart İşletim Yordamlarına yönelik aşağıdaki okuma/yazma erişimine sahip oldukları durumlar dışında, Intelligent Operations Center konsoluna yalnızca salt okunur olarak erişebilirler:
 - Mobil kullanıcılar, Intelligent Operations Center konsolunu kullanarak, Standart İşletim Yordamı adımlarına başlayabilir, bunları durdurabilir veya atlayabilirler ve etkin bir Standart İşletim Yordamındaki bir adıma yorum veya referans ekleyebilirler.
- Mobil Kullanıcılar, bağımsız bir mobil uygulama gibi IBM tarafından sağlanan veya üçüncü kişi alternatif arabirimleri aracılığıyla Intelligent Operations Center Programlama Kılavuzu'nda tanımlanan Uygulama Programlama Arabirimlerine erişebilirler.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

- Tüketici Kullanıcılar, hizmet istekleri gönderme ve isteklerinin durumunu görüntüleme yeteneğine sahiptir.
- Tüketici Kullanıcıların, Standart Kullanıcıların herhangi bir yeteneğine erişimleri yoktur.

1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud

- Bir Müşteri, Managed Object on Cloud edinmenin ön koşulu olarak en az bir Standart Kullanıcı edinmelidir.
- Bir IBM Intelligent Operations Center Managed Object, sistemin, verileri içine almasına ve isteğe bağlı olarak, programda münferit olarak belirtilen taşınabilir bir nesneye yönelik işlem yapmasına olanak tanır.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud'un belirli bir Müşteri için kapsama alacağı taşınabilir nesne türleri, İşlem belgesinde "Yönetilen Nesne" (Managed Object) olarak belirtilecektir.
- IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud, Yönetilen Nesne dışındaki veri kaynaklarını da takip edebilir. Bu, ayrı bir ücrete tabi olmayacaktır.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

2.1 Yasal Düzenlemeye Tabi İçerik

Bu Bulut Hizmeti, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler 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 Veri Toplama

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (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, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işleme 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.

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 hedefleri ifade etmektedir ve Müşteri için bir garanti teşkil etmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, IBM Client Success Portal (IBM Müşteri Destek Portalı) aracılığıyla sağlanır: <https://support.ibmcloud.com>. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşzamanlı Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği 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 değerlendirilir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir yöntem ile (örneğin, bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak erişen Eşzamanlı Kullanıcıların en yüksek sayısı için gereken yetkileri edinmesi gerekir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, 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 özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Hak Kazanan Katılımcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet teslimatı programına katılmaya hak kazanan her özel ya da tüzel kişi bir Hak Kazanan Katılımcıdır. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen tüm Hak Kazanan Katılımcıları kapsayacak yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.
- Öge** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Öge, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan belirli bir ögenin ortaya çıkmasıdır. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan her bir Ögeyi kapsamaya yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

Bulut Hizmeti için, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan her benzersiz taşınabilir yönetilen nesne bir Ögedir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

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

6. 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, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya Bulut Hizmeti Kullanıcısının herhangi bir İçeriği, Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve Bulut Hizmeti Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan rızayı IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

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: