

Hizmet Tanımı

IBM Intelligent Operations Center on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Akıllı Operasyon Merkezi)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on Cloud (Standart Kullanıcı)

Standard ürünü, kullanıcılarına aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- Intelligent Operations Center (Akıllı Operasyon Merkezi) konsolu - kullanıcının olayları ve olay durumunu, coğrafi bilgileri (bu, IBM Cloud Hizmetiyle birlikte sağlanmayan bir coğrafi bilgi sistemi hizmetine bütünleştirme yapılmasını gerektirir) 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 Cloud Hizmetleri tarafından işlenen diğer verileri bir harita üzerinde görüntülemesine olanak sağlar.
- Kullanıcıların IBM Cloud 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.

1.1.2 IBM Intelligent Operations Center Mobile User on Cloud (Mobil Kullanıcı)

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.

1.1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on Cloud (Tüketici Kullanıcı)

- Tüketici Kullanıcılar, hizmet istekleri gönderme ve isteklerinin durumunu görüntüleme yeteneğine sahiptir
- Tüketici Kullanıcılar, Standart Kullanıcının herhangi bir Yeteneğine erişemezler

1.1.4 IBM Intelligent Operations Center Managed Object on Cloud (Yönetilen Nesne)

- 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, Yönetilmeyen Nesne veri kaynaklarını da takip edebilir. Bu, ayrı bir ücrete tabi olmayacaktır.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1363255019613>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalması tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetlerine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araçla (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişme yetkisine sahip olan tek bir kullanıcıdır.

- Eşzamanlı Kullanıcı, herhangi bir zamanda Bulut Hizmetine aynı anda herhangi bir yöntemle doğrudan ya da dolaylı olarak (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama sunucusu) erişen kullanıcıların sayısıdır. Bulut Hizmetine birden fazla defa eşzamanlı olarak erişen bir kişi, yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak kabul edilir.
- Hak Kazanan Katılımcı, Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet sağlama programına katılmaya hak kazanan bir gerçek ya da tüzel kişidir.
- Öğe, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla bağlantılı olan belirli bir ögenin gerçekleşmesini ifade eder.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Üçüncü Kişi Coğrafi Bilgi Sistemi (GIS) Hizmeti Bütünleştirilmesi

IBM Intelligent Operations Center on Cloud, temel işlem ve coğrafi kodlama hizmetlerini etkinleştirmek için Coğrafi Bilgi Sistemi (GIS) sunucusuna bağlanır. Müşteri, Coğrafi Bilgi Sistemi sunucu sağlayıcısından Coğrafi Bilgi Sistemi sunucu lisansını almaktan sorumludur ve lisans bilgilerini IBM'e sağlayacaktır. Desteklenen tüm Coğrafi Bilgi Sistemi sunucularının listesi için IBM ile iletişim kurun. Müşteri, ayrıca Coğrafi Bilgi Sistemi sunucusuna bağlanabilirlik sağlamaktan sorumludur.

6. Geçersiz Kılan Hükümler

6.1 Veri Kullanımı

Aşağıda belirtilen hüküm, taraflar arasında yürürlükte olan temel Bulut Hizmeti hükümlerinin İçeriğin ve Verilerin Korunması maddesinde yer alan herhangi bir aksi hükümden öncelikli olarak uygulanır: IBM, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımından kaynaklanan ve Müşterinin İçeriğine (İçgörüler) özgü olan veya başka bir şekilde Müşteriyi tanımlayan sonuçları kullanmayacak veya açıklamayacaktır. Bununla birlikte IBM, herhangi bir kişisel verinin ek bilgiler kullanmadan belirli bir kişiyle ilişkilendirilmemesini sağlamak için kişisel tanıtıcıların kaldırılmasına tabi olarak, Bulut Hizmetinin sağlanması sırasında İçeriği ve İçerikten kaynaklanan diğer bilgileri (İçgörüler hariç) kullanabilir. IBM, bu verileri yalnızca araştırma, testler ve olanak geliştirmesi amaçlarıyla kullanacaktır.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: