

IBM Blueworks Live

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. 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

IBM Blueworks Live, iş süreçlerinin ve kararlarının yakalanması, belgelenmesi, modelinin oluşturulması ve optimize edilmesi için bir işbirliği ortamı sağlayan bir hizmet olarak sunulan yazılım çözümdür.

Bulut Hizmeti, aşağıda belirtilen yetkili kullanıcı erişimi türleri esas alınarak satılır:

- Düzenleyici kullanıcı, tüm ürün özelliklerine ve işlevlerine erişim yetkisine sahiptir. Düzenleyici kullanıcılar, iş süreci ve karar modellerini işbirliği içinde oluşturabilir, şemalarını hazırlayabilir ve bunlar üzerinde değişiklik yapabilir.
- Katılımcı kullanıcı, iş süreci ve karar modellerini görüntüleyebilir, bunlara ilişkin görüş bildirebilir ve bunlara belge ekleyebilir. Katılımcı kullanıcılar, iş süreci modelleri ya da iş kararı modelleri oluşturamaz ya da bunları düzenleyemez.
- Görüntüleyici kullanıcı, paylaşılan iş süreci modellerini görüntüleyebilir. Görüntüleyici kullanıcılar, iş katılamaz, iş hakkında görüş bildiremez ve katkı sağlayamaz ve alanlara, Web günlüklerine ya da etkinlik akışlarına erişim yetkileri yoktur.

Düzenleyici ve Katılımcı kullanıcı yetkileri birbirlerinden bağımsız olarak satılır. Görüntüleyici kullanıcı yetkileri 500 adetlik paketler halinde kullanıma sunulur. Bulut Hizmeti yöneticisi olarak Müşterinin en az bir Düzenleyici kullanıcı ya da Katılımcı kullanıcı tanımlaması gerekir. Yönetici, satın alınan kullanıcı yetkilerinin miktarı ve türü ile devreye alınan toplam yetki sayısını izleme becerisi dahil olmak üzere, sistem yönetimi ayrıcalıklarına sahiptir.

Bir yönetici ve Düzenleyici yetkisine sahip kullanıcılar, Bulut Hizmetine erişmesi için yeni kullanıcıları davet edebilir. Düzenleyici, Katılımcı ya da Görüntüleyici olarak tanımlanan her kullanıcı, bu kullanıcı türü için satın alınan bir yetkiye karşılık gelecektir. Bir kullanıcının Bulut Hizmetine erişim gereksinimi sona erdiğinde, belirli kullanıcı türü yetkisi, kalıcı olarak aynı kullanıcı erişimi türüne gereksinim duyan bir başka kullanıcıya veya gerektiğinde daha sonraki bir tarihte atanabilir. Belirli bir kullanıcı türü için tüm yetkiler verildiğinde, Müşterinin yeni bir kullanıcıya erişim yetkisi sağlamak için ilgili kullanıcı türüne yönelik ek yetkiler satın alması gerekir. Bulut Hizmeti, her kullanıcı türü için yetki sayısını takip eder ve edinilen yetki sayısını aşan sayıda erişime izin vermez.

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 güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirttiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydetmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç (3) iş günü içerisinde bir destek bildirim talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından kesilecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi,

Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Herhangi bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

| Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki kullanılabilirlik | Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi) |
|---|---|
| <%99 | %2 |
| < %97 | %5 |
| < %95 | %10 |

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

| | |
|--|---|
| 30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika | = Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı |
| 43.200 toplam dakika | |

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta aracılığıyla ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Teknik destek olanağına ilişkin bilgiler, şu adresten erişilebilen IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek Elkitabı içinde yer alır: <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html>. 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 iş saati içinde |

| Önem Derecesi | Önem Derecesi Tanımı | Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri |
|---------------|--|---|
| 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:

- **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 İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin 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.