

Hizmet Tanımı

IBM OpenPages with Watson on Cloud (Bulut Üzerinde Watson'ı İçeren IBM OpenPages)

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

1. Bulut Hizmeti

IBM OpenPages with Watson on Cloud, Müşterilere kurumsal çaptaki risk ve uyumluluk girişimlerinin belirlenmesine, yönetilmesine, izlenmesine ve raporlanmasına yardımcı olmak üzere tasarlanmış bir araç seti sağlayan bir hizmettir.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 Temel Abonelik

Müşteri, aşağıda tanımlanan Edition'ların biri ile Veri Depolaması için yetki edinmelidir.

- a. **IBM OpenPages Starter Edition on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Başlangıç Sürümü)**
IBM OpenPages Starter Edition on Cloud yetkisi, yaklaşık 40 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekleyen bir Bulut Hizmeti yapılandırması sağlar.
- b. **IBM OpenPages Basic Edition on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Temel Sürümü)**
IBM OpenPages Basic Edition on Cloud yetkisi, yaklaşık 40 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekleyen bir Bulut Hizmeti yapılandırması sağlar.
- c. **IBM OpenPages Classic Edition on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Klasik Sürümü)**
IBM OpenPages Classic Edition on Cloud yetkisi, yaklaşık 1000 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekleyen bir Bulut Hizmeti yapılandırması sağlar.
- d. **IBM OpenPages GRC Data Storage on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages GRC Veri Depolaması)**
IBM OpenPages Data Storage on Cloud (zorunlu bir bileşendir) yetkisi, Müşterinin Bulut Hizmeti eşgörünümlü için GRC verilerinin depolanmasını sağlar. Depolama, 150 Gigabaytlık paketler halinde satılacaktır.

1.1.2 GRC Çözümleri

Müşteri, aşağıda tanımlanan GRC Çözümlerinden en az biri için yetki edinmelidir.

- a. **IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud**
IBM OpenPages Financial Controls Management on Cloud, Müşterilerin, finansal raporlamaya ilişkin yasal düzenlemelerle ilişkili finansal kontrolleri ve ilgili süreçleri belgelemesine ve yönetmesine yardımcı olan bir araçtır.
- b. **IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Operasyonel Risk Yönetimi)**
IBM OpenPages Operational Risk Management on Cloud uygulaması, Müşterilerin, operasyonel riskleri belirleme, ölçme ve izleme sürecini otomatik hale getirmesine yardımcı olan bir araçtır. Risk ve kontrol konusunda kendi kendine değerlendirmeleri, kayıp olaylarını, senaryo analizini, harici kayıpları ve temel risk göstergelerini içerebilecek olan risk verilerini tek bütünlük modüle birleştirir.
- c. **IBM OpenPages IT Governance on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages BT Yönetişi)**
IBM OpenPages IT Governance on Cloud, Müşterilerin, BT operasyonları yönetimini kurumsal iş girişimleri, stratejileri ve yasal düzenleme gereksinimleriyle uyumlu hale getirmesine yardımcı olan bir araçtır.

- d. **IBM OpenPages Policy Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages İlke Yönetimi)**
IBM OpenPages Policy Management on Cloud, Müşterilerin ilke yönetimini birleştirmesine ve ilke yönetimi yaşam döngüsünü otomatik hale getirmesine yardımcı olan bir araçtır.
- e. **IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Dahili Denetim Yönetimi)**
IBM OpenPages Internal Audit Management on Cloud, Müşterilerin, dahili denetimleri otomatikleştirmesine ve yönetmesine ve daha kapsamlı risk ve uyumluluk yönetimi etkinlikleri gerçekleştirmesine yardımcı olan bir araçtır.
Özellikleri arasında aşağıdakiler yer alır:
 - (1) Denetim planlama
 - (2) Çalışma belgeleri yönetimi
 - (3) Zaman ve maliyet raporlaması
 - (4) Denetim raporu ve sonuç özeti
- f. **IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Model Risk Yönetişimi)**
IBM OpenPages Model Risk Governance on Cloud, Müşterilerin, kendi modellerinin yönetişimini yönetmesine yardımcı olan bir araçtır.
- g. **IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Yasal Düzenlemelere Uyumluluk Yönetimi)**
IBM OpenPages Regulatory Compliance Management on Cloud, Müşterilerin yasal düzenlemelerle ilgili verileri dahili verilerle ve sınıflandırmalarla uyumlu hale getirmesine ve yasal düzenlemelerle ilgili yükümlülüklerin etkisini değerlendirmesine yardımcı olan bir araçtır.
- h. **IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Üçüncü Kişi Risk Yönetimi)**
IBM OpenPages Third Party Risk Management on Cloud, Müşterilerin üçüncü kişilerle ilgili uyumluluğu ve riskleri yönetmesine ve her satıcı firmanın veya taahhüdün iş süreçleriyle ilgisini anlamasına yardımcı olan bir araçtır.
- i. **IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages İş Sürekliliği Yönetimi)**
IBM OpenPages Business Continuity Management on Cloud, Müşterilere, kritik varlıkların ve süreçlerin belirlenmesine yardımcı olmaya ve şirket çapındaki iş sürekliliği planlarını oluşturmaya ilişkin bir çerçeve sağlayan bir araçtır.

1.1.3 Kullanıcı Roller

- a. **IBM OpenPages Administrator User on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Sistem Yöneticisi Kullanıcı)**
IBM OpenPages Administrator User on Cloud (en az bir adet gereklidir) kullanıcılarının, Bulut Hizmetinin tüm yönetim işlevlerine ve yetki verilen tüm GRC yeteneklerine erişmelerine izin verilir.
- b. **IBM OpenPages General User on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Genel Kullanıcı)**
IBM OpenPages General User on Cloud kullanıcılarının, Bulut Hizmetinin yetki verilen tüm GRC yetenekleriyle tam etkileşim kurmalarına izin verilir.
- c. **IBM OpenPages Single-Function User on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Tek İşlevli Kullanıcı)**
IBM OpenPages Single-Function User on Cloud kullanıcılarının rolleri münferiden, önceden tanımlanmış formlar aracılığıyla otomatik ve periyodik soruların yanıtlanması, bir ilkenin anlaşılıp kabul edildiğinin onaylanması özel amacı için ilke yönetim nesnelere erişim sağlanması veya kayıp olay nesnelere oluşturulması dahil ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, belirli bir iş fonksiyonunun gerçekleştirilmesi için Bulut Hizmetinin yetki verilen GRC yeteneklerinin tek bir alt bileşeniyle sınırlıdır.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 Ek Eşgörünümler

a. **IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud (Bulut Üzerinde Üretim Dışı Eşgörünüm İçin IBM OpenPages Başlangıç Sürümü)**

IBM OpenPages Starter Edition for Non-Production on Cloud yetkisi, dahili geliştirme ve test etkinlikleri için Bulut Hizmetinin bir Üretim Dışı eşgörünümünü sağlar. Bu eşgörünüm, yaklaşık 40 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekler.

b. **IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud (Bulut Üzerinde Üretim Dışı Eşgörünüm İçin IBM OpenPages Temel Sürümü)**

IBM OpenPages Basic Edition for Non-Production on Cloud yetkisi, dahili geliştirme ve test etkinlikleri için Bulut Hizmetinin bir Üretim Dışı eşgörünümünü sağlar. Bu eşgörünüm, yaklaşık 200 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekleyen bir Bulut Hizmeti yapılandırması sağlar.

c. **IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud (Bulut Üzerinde Üretim Dışı Eşgörünüm İçin IBM OpenPages Klasik Sürümü)**

IBM OpenPages Classic Edition for Non-Production on Cloud yetkisi, dahili geliştirme ve test etkinlikleri için Bulut Hizmetinin bir Üretim Dışı eşgörünümünü sağlar. Bu eşgörünüm, yaklaşık 1.000 eşzamanlı kullanıcının işlemsel hacmini destekleyen bir Bulut Hizmeti yapılandırması sağlar.

1.2.2 Ek Uygulamalar

a. **IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Kayıp Olayı Girişi)**

IBM OpenPages Loss Event Entry on Cloud uygulaması, nadir kullanıcıların veya hesap tahsis edilmemiş kullanıcıların tam kullanıcı deneyimine maruz kalmaksızın operasyonel risk kaybı olaylarını Bulut Hizmetine gönderebileceği bir arabirim sağlar.

b. **IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages UFF Ortak Kontrolleri Merkezi İçin SDI Bağlayıcısı)**

IBM OpenPages SDI Connector for UCF Common Controls Hub on Cloud uygulaması, yeni yasal düzenlemeler ve kontroller gibi yasal düzenlemelerle ilgili içeriği Unified Compliance Framework'ten (Müşteri, UCF Common Controls Hub aboneliği edinmelidir) Bulut Hizmetine içe aktarma yeteneği sağlar.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

1.3.1 Kurulum Hizmetleri

Müşteri, ya IBM OpenPages New Client Setup on Cloud'u ya da IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud'u edinmelidir.

a. **IBM OpenPages New Client Setup on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Yeni Müşteri Kurulumu)**

IBM OpenPages New Client Setup on Cloud ürünü, OpenPages with Watson'a tamamen yeni olan Müşteriler için Bulut Hizmetinin ilk kez uygulanmasına yönelik hizmetler sağlar.

Bulut Hizmeti için GRC Çözümlerini yapılandırmaya/genişletmeye veya daha sonra eklemeye yönelik destek, ayrı IBM OpenPages Services Hizmet Bildirimleriyle sağlanır.

Aşağıdaki gibi Müşteriye özel diğer etkinlikler için bir Hizmet Bildirimi gereklidir:

- (1) Ticari kuruluş hiyerarşisi oluşturulması
- (2) Kullanıcı tabanlı güvenlik uygulanması
- (3) Veri yüklemeye yardımcı olunması
- (4) Müşteriye özel diğer etkinlikler

b. **IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Mevcut Müşteri Kurulumu)**

IBM OpenPages Existing Client Setup on Cloud, mevcut OpenPages with Watson şirket içi devreye alımından geçiş yapan Müşteriler için Bulut Hizmetinin ilk kez uygulanmasına yönelik hizmetler sağlar.

Bulut Hizmeti için ek GRC Çözümlerini genişletmeye veya daha sonra eklemeye yönelik destek, ayrı IBM OpenPages Services Hizmet Bildirimleriyle sağlanır.

Mevcut Müşteri verilerini veya Müşteriye özel diğer etkinlikleri taşımak için bir Hizmet Bildirimi gereklidir.

1.3.2 Uzaktan Sunulan Hizmetler

a. IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Tek Oturum Açma Kurulumu)

IBM OpenPages Single Sign-On Setup on Cloud, Bulut Hizmeti için Tek Oturum Açma işlemini uygulamak isteyen Müşterilere destek sağlanması amacıyla, 10 saat süreyle IBM OpenPages Bulut Operasyonları taahhüdü sağlayan, uzaktan sunulan bir hizmettir.

b. IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud (Bulut Üzerinde IBM OpenPages Özel Bulut Operasyonları)

IBM OpenPages Custom Cloud Operations on Cloud, Bulut Hizmeti için uzantıları devreye almak isteyen Müşterilere destek sağlanması amacıyla 40 saat süreyle IBM OpenPages Bulut Operasyonları taahhüdü sağlayan, uzaktan sunulan bir hizmettir.

Bu taahhüt kapsamında gerçekleştirilen etkinliklere ilişkin örnekler aşağıda belirtilmektedir:

- (1) Müşteri ile koordinasyon kurulması
- (2) Devreye alınacak uzantıların toplanması ve Müşteri tarafından sağlanan yönergelerin incelenmesi
- (3) Müşteriye özgü uzantıların devreye alınması
- (4) Uzantıların doğru şekilde devreye alınmış olduğunun teyit edilmesi için günlüklerin (log) incelenmesi

Müşteri, hangisi önceyse, Hizmetin satın almasını takip eden 1 yıl içinde ya da Müşterinin abonelik süresi daha sonra yenilenmeksizin sona ermeden önce tüm saatleri kullanılmalıdır.

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 saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için, i) Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) ya da ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarının 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=79E08A8001B011E7982D0C38141F4056>

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 Kalma Süresinin 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 belirtilir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'dan 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 dereceleri, 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 belirtilir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Uygulama, Bulut Hizmetlerine erişilmesi ya da Bulut Hizmetleri tarafından kullanılması için geliştirilen ya da kullanıma sunulan, özgün bir ada sahip olan bir yazılım programıdır.
- 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.
- Gigabayt (GB), Bulut Hizmetleri tarafından işlenen ya da Bulut Hizmetleri dahilinde kullanılan, depolanan ya da yapılandırılan 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır.
- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.
- Taahhüt, Hizmetler ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.

5. Ek Koşullar

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

5.1 Yedekleme

Yedeklemeler, üretim eşgörünümleri için günlük ve üretim dışı eşgörünümler için ihtiyaca göre gerçekleştirilir. IBM, üretim eşgörünümleri için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 3 yıl ve üretim dışı eşgörünümler için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 90 gün saklayacaktır. Müşteri her bir kullanıcının verileri silmesini engellemek için Bulut Hizmetinin güvenliğini yapılandırmaktan sorumludur ve IBM'in silinen verileri kurtarmakla yükümlü olmadığını ve mevcut olması durumunda, söz konusu bir çalışma için IBM'in ücret alabileceğini beyan ve kabul eder.

5.2 Bulut Hizmetinin Süresinin Sona Ermesi

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanım süresi sona ermeden veya sona erdirilmeden önce, veri çıkarmak için Bulut Hizmetinin sağlanan raporlama veya dışı aktarma özelliklerinden herhangi birini kullanabilir. Özel veri çıkarma hizmetleri ayrı bir sözleşme kapsamında sağlanır.

Bulut Hizmetinin kullanım süresinin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM, Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır.

5.3 Üretim Dışı Sınırlaması

Bulut Hizmetinin "Üretim Dışı" olarak tanımlanmış olması durumunda, Bulut Hizmeti yalnızca test, performans ayarları, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak Bulut Hizmetine yönelik dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, dahili

üretim dışı etkinlikler için kullanılabilir. Müşteri, uygun üretim yetkilerini edinmeden, Bulut Hizmetinin hiçbir parçasını başka hiçbir amaçla kullanamaz.

5.4 Üçüncü Kişi Yararına Kullanım Sınırlamaları

Müşteri, IBM tarafından yazılı olarak aksi kabul edilmediği sürece, üçüncü kişilere hizmet bürosu, barındırma hizmetleri veya herhangi bir ticari bilgi teknolojisi hizmetleri sağlamak için Bulut Hizmetini veya Bulut Hizmeti tarafından üretilen çıktı verileri ve raporlar da dahil, ancak tamamını bunlarla sınırlı olmaksızın, Bulut Hizmetinin herhangi bir bileşenini kullanamaz.

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: