

IBM API Management on Cloud

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 API Management on Cloud, Müşterinin kuruluşuna ait iş varlıklarına kolay erişim sağlanması amacıyla kullanılabilir "Web uygulama programlama arabirimlerinin" kullanıcılar tarafından tanımlanmasına ve kullanıma açılmasına imkan tanıyan, çok kullanıcıli bir bulut tabanlı hizmettir.

Olanak aşağıda belirtilenlere imkan tanıyan bir uçtan uca çözüm sunmaktadır;

- Uygulama programlama arabirimlerinin tanımlanması
- Bu uygulama programlama arabirimlerinin, taleplerin karşılanabileceği bir çalıştırma zamanı platformunda devreye alınması.
- Bu uygulama programlama arabirimlerine ilişkin bilgilerin ve belgelerin platformun bir parçası olarak sağlanan bir Geliştirici Portalında yayınlanması.
- Uygulama programlama arabirimlerinin çağırılması sırasında kullanılacak güvenlik simgelerinin (token) oluşturulması dahil olmak üzere, bu uygulama programlama arabirimlerini kullanmak isteyen uygulama geliştiricilerinin kendi kendine alıştırmasının gerçekleştirilmesi.

1.1 Özellikler

IBM API Management on Cloud olanağının kullanımı, Müşterinin IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımına ilişkin olarak satın almış olduğu belirli yetkiler doğrultusunda etkinleştirilen dört (4) değişken esas alınarak belirlenir:

a. IBM API Management on Cloud API Calls

Bu hizmet, aylık uygulama programlama arabirimi çağrılarının sayısı (milyon adet) esas alınarak ölçülür ve uygulama geliştiricileri tarafından Müşterinin uygulama programlama arabirimlerine yapılacak uygulama programlama arabirimi çağrısı taleplerinin hacmini hesaplar.

b. IBM API Management on Cloud Basic Portal Developers

Bu hizmet, Bulut Hizmetini kullanan uygulama geliştiricilerinin sayısı esas alınarak ölçülür. Özellikle, Müşterinin uygulama programlama arabirimlerini kullanmak amacıyla Bulut Hizmetine uygulama geliştirici olarak kaydolmuş bireysel kullanıcıların sayısıdır.

1.2 Diğer İsteğe Bağlı Özellikler

a. IBM API Management on Cloud Storage – Optional (İsteğe Bağlı)

Bu Bulut Hizmeti, isteğe bağlı "gövde kaydetme" yeteneğinden yararlanmak isteyen Müşteriler için, bu taleplere ilişkin bilgileri kaydetmek üzere tahsis etmek istedikleri veri depolama miktarını sağlar. Talep gövdesi verilerinin kaydedilmesine yönelik analitik depolaması boyutu Gigabayt cinsinden hesaplanır.

b. IBM API Management on Cloud Advanced Portal Developers – Optional (İsteğe Bağlı)

Bu Bulut Hizmeti, isteğe bağlı "gelişmiş portal geliştiricileri" yeteneğinden yararlanmak isteyen Müşterilerin kendi uygulama geliştiricileri için özelleştirilmiş bir geliştirici portalı oluşturmasını sağlar.

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 ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği 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 kaydettirmelidir. 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 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 kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiyi, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenli testlerin içermez. 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

Sözleşme ayı içerisindeki kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<%99,95	%2
<%99	%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 %5 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren [IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek Elkitabı](#)'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir 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 işlevselliğın 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:

- Milyon Sunucu Çağrısı (MSÇ)** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Sunucu Çağrısı, bir Kuruluş Kimliği için takip edilen bir ziyaretçi tarafından başlatılan etiketlenmiş bir olay sonucunda Bulut Hizmetine aktarılan ve bu hizmet tarafından işlenen verilerdir. Farklı Kuruluş Kimlikleri tarafından işlenen bir Sunucu Çağrısı, her özel Kuruluş Kimliği için bir özel Sunucu Çağrısı olarak kabul edilecektir. Bir Tüzel Kişilik Tanıtıcısı, Bulut Hizmeti üzerinde bulunan ve bir veya daha fazla Müşteri Web sitesinden işlenmiş verileri içerebilecek verilere erişim hatlarını ayırır ve/veya denetler. Her MSÇ yetkisi, bir Milyon Sunucu Çağrısını ifade eder. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca işlenen Sunucu Çağrısı sayısını karşılamak için yeterli sayıda Milyon Sunucu Çağrısı yetkisi edinmelidir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek 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 veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilen Yetkili Kullanıcıların sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmesi gerekir.
- Gigabayt** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında işlenen toplam Gigabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

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 gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, limit aşımı miktarı Müşteriye fatura edilecektir.

5.4 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 bildirmedeği 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 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

6. Ek Bilgiler

6.1 Gizlilik Bildirimi ve İlkesi

Müşteri aşağıdakileri kabul eder: (i) Müşteri Web sitesinin, IBM'in (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) ve Müşterinin veri toplama ve kullanım uygulamalarına bir bağlantı içeren Web sitesi kullanım koşullarına ve gizlilik ilkelerine açık ve belirgin bir bağlantı sağlanması; (ii) Müşteri adına çalışan IBM tarafından ziyaretçinin bilgisayarına tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirildiğine ilişkin bir uyarının, bu teknolojilerin amacının ve kullanımının bir açıklamasıyla birlikte sağlanması ve (iii) yasaların gerektirdiği ölçüler dahilinde, Müşteri ya da Müşteri adına IBM tarafından Web sitesi ziyaretçisinin aygıtlarına yerleştirilen tanımlama bilgilerinin ve saydam gif dosyalarının/web işaretçilerinin yerleştirilmesinden önce Web sitesi ziyaretçilerinin onayının alınması.

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (çalışanlardan ve yüklenicilerden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildirdiği ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM, bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetlerinin 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, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi için Müşteri tarafından izin alınacağını ya da alınmış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

6.2 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

Bulut Hizmeti, HIPAA yasasına uyacak şekilde tasarlanmamıştır ve herhangi bir Kişisel Sağlık Bilgisinin aktarılması ya da depolanması için kullanılamaz.

6.3 Bulut Hizmeti Kullanıcı Profili Bilgileri

Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından kullanılmasına bağlı olarak Müşteri, (i) Bulut Hizmeti Kullanıcı adlarının, unvanlarının, şirket adlarının ve fotoğraflarının bir profilin ("Profil") parçası olarak bir Bulut Hizmeti Kullanıcısı tarafından gönderilebileceğini ve Profilin diğer Bulut Hizmeti Kullanıcıları tarafından görüntülenebileceğini, ve (ii) Müşterinin, istediği herhangi bir zamanda, Bulut Hizmeti Kullanıcı Profili bilgilerinin düzeltilmesini veya Bulut Hizmetine ilişkin içerikten kaldırılmasını isteyebileceğini, böylece söz konusu Profil bilgilerinin düzeltilmesini veya kaldırılacağını, ancak bilgilerin kaldırılması işleminin Bulut Hizmetine erişilmesini engelleyebileceğini kabul etmiş sayılır.

6.4 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti Kullanıcısının herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve IBM Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları 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 herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

6.5 Üçüncü Kişi Hizmet Sağlayıcı

Sözleşmenin herhangi bir hükmü dikkate alınmaksızın, Müşterinin üçüncü kişi kuruluşlara Geliştirici Portalı aracılığıyla Bulut Hizmetine erişim yetkisi vermesine izin verilir. Üçüncü kişi, Müşteri tarafından yayınlanan uygulama programlama arabirimlerine erişebilir ve izin verilen iş işlevini yerine getirmek için bu uygulama programlama arabirimlerini çalıştırma zamanında çağırmasına izin verilir. Üçüncü kişinin uygulama programlama arabirimlerini kullanımından IBM sorumlu değildir.