

IBM Cognos Controller on Cloud

Müşterinin siparişine ilişkin Hizmet Tanımı aşağıda belirtildiği gibidir:

1. Bulut Hizmeti

Bulut Hizmeti olanağı aşağıda açıklanmıştır ve seçilen yetki verilmiş olanaklara ilişkin bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir. Sipariş Belgesi, sağlanan Fiyat Teklifinden ve Bulut Hizmetlerinin başlangıç tarihi ile süresini teyit eden Yetki Belgesinden oluşacaktır. Faturalandırma, Bulut Hizmetinin tahsis edilmesinin ardından başlayacaktır.

1.1 IBM Cognos Controller User on Cloud

IBM Cognos Controller, kapatma, birleştirme ve raporlama sürecini destekleyen finansal birleştirme yazılımıdır. Olanak, kullanıcıların finansal sonuçları sağlamasına, finansal ve idari raporlar oluşturmasına olanak sağlar ve önemli finansal oranların ve ölçülerin kurumsal bir görünümünü sunar.

IBM Cognos Controller User on Cloud, sistemi birleştirebilir, sisteme ilişkin raporlar oluşturabilir ve sistemi yönetebilir

1.2 IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud

IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud uzaktan hizmeti, IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC) ürününün ilk kullanımında kolaylaştırılmış kimlik belirleme, IBM CCoC ürününün uygulanması için proje planlama eğitimi ve uygulanmaya başlatılması, IBM CCoC raporlarının oluşturulması için kanıtlanmış uygulamalar üzerinde eğitim ve IBM CCoC ürününün bakımına ve yönetimine ilişkin eğitim de dahil olmak üzere, Etkileşim başına satın alınır ve en çok seksen (80) saate kadar eğitim ve yardımı içerir. Tüm saatlerin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın, satın alındığı tarihten itibaren 90 gün içerisinde sona erer.

1.3 IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

Bu olanak, IBM Cognos Controller olanağının ek Üretim Dışı eşgörünümlerini ekler. Yalnızca test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlama, kalite güvence etkinliği ve/veya ürün için yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak dahili olarak kullanılan ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere, Müşterinin üretim dışı etkinlikleri kapsamında kullanılabilir.

2. Güvenlik Açıklaması

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır ve aynı zamanda bir bilgi güvenliği ekibine sahiptir. IBM, IBM veri merkezlerini destekleyen personelin gizlilik ve güvenlik eğitimi almasını gerektirmektedir. IBM güvenlik ilkeleri ve standartları, yıllık olarak incelenmekte ve yeniden değerlendirilmektedir. IBM güvenlik olayları, kapsamlı bir olay müdahale prosedürü uyarınca ele alınmaktadır.

2.2 Erişim Denetimi

Müşteri verilerine erişime, gerekli ise, görevlerin ayrılığı ilkelerine göre yalnızca yetkili IBM destek temsilcileri tarafından izin verilir. IBM personeli, bir ara "ağ geçidi" yönetim anabilgisayarına erişmek için iki etkenli kimlik doğrulaması kullanmaktadır. Müşteri verilerine erişim için kullanılan tüm bağlantılar, şifrelenmiş kanallardır. Müşteri verilerine tüm erişim ve anabilgisayar ortamına/ortamından tüm veri aktarımları günlüğe kaydedilir. Bu Bulut Hizmetini destekleyen IBM veri merkezlerinde WIFI kullanımı yasaktır.

2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemlerinde ve uygulama yazılımlarında yapılacak değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci aracılığıyla yönetilir. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler de değişiklik yönetimi sürecine tabidir ve uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından incelenir. IBM, veri merkezini 7 gün 24 saat izler. Potansiyel sistem güvenliği açıklarının tespit edilmesine ve çözülmesine yardımcı olması için yetkili sistem yöneticileri ve üçüncü kişi satıcı firmalar tarafından düzenli olarak dahili ve harici güvenlik açığı taraması gerçekleştirilmektedir. Tüm IBM veri merkezlerinde kötü amaçlı yazılım saptama (virüs önleme, izinsiz giriş saptama, güvenlik açığı taraması ve izinsiz giriş önleme) sistemleri kullanılmaktadır. IBM'in

veri merkezi hizmetleri, verilerin halka açık ağlar üzerinden aktarılmasına ilişkin olarak çeşitli bilgi iletimi iletişim kurallarını desteklemektedir. Örnekler arasında HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME ve siteler arası VPN yer almaktadır. Uzak konumda depolanmak üzere oluşturulan yedek veriler, aktarılmadan önce şifrelenir.

2.4 Etkinliklerin Günlüğe Kaydedilmesi

IBM, etkinlikleri günlüğe kaydetme yeteneğine sahip ve kaydetmek üzere yapılandırılmış sistemler, uygulamalar, veri havuzları, ara katman yazılımları ve ağ altyapısı aygıtları için etkinliklerinin günlüklerini tutmaktadır. Yetkisiz müdahale olasılığının en düşük seviyeye indirilmesi ve merkezi analize, uyarı oluşturmaya ve raporlamaya olanak sağlanması için etkinlikler gerçek zamanlı olarak merkezi günlük havuzlarına kaydedilmektedir. Yetkisiz müdahalenin önlenmesi için verilere imza eklenir. Anormal davranışların saptanması için, günlükler gerçek zamanlı olarak ve düzenli analiz raporları aracılığıyla analiz edilir. Anormallikler operasyon personeline bildirilir ve gerekli olması halinde 7 gün 24 saat nöbet esasına göre çalışan bir güvenlik uzmanı ile iletişim kurulur.

2.5 Fiziksel Güvenlik

IBM, IBM veri merkezlerine yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak üzere tasarlanmış fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. Veri merkezlerinde yalnızca sınırlı erişim noktaları vardır ve bunlar, iki etkenli kimlik doğrulama tarafından kontrol edilir ve güvenlik kameraları tarafından izlenir. Yalnızca erişimi onaylanmış yetkili personelin erişimine izin verilmektedir. Operasyon personeli, onayı doğrulamaktadır ve gerekli erişim yetkisini sağlayan bir erişim kartı düzenlemektedir. Anılan kartların sağlandığı çalışanlar, diğer erişim kartlarını iade etmeli ve etkinlikleri süresince yalnızca veri merkezi erişim kartına sahip olmalıdır. Erişim kartlarının kullanımı günlüğe kaydedilmektedir. IBM dışı ziyaretçiler, tesislere girişleri sırasında kaydedilmekte ve tesislerde buldukları süre boyunca kendilerine eşlik edilmektedir. Teslimat alanları, yükleme platformları ve yetkisiz kişilerin binaya girebileceği diğer noktalar denetlenir ve ayrıştırılmıştır.

2.6 Uyumluluk

IBM, ABD Ticaret Bakanlığı'nın Safe Harbor: Bildirim, Tercih, Üçüncü Kişilere Bilgi Açıklama, Erişim ve Doğruluk, Güvenlik ve Denetim/Uygulama ilkeleri uyarınca gizlilik uygulamalarını her yıl tasdik etmektedir. IBM, üretim veri merkezlerinde yıllık olarak sektör standardına uygun SSAE 16 denetimleri (ya da bunların eşdeğeri) gerçekleştirmektedir. IBM, güvenlik ve gizlilik ile bağlantılı etkinlikleri IBM'in iş gereksinimlerine uygunluk açısından incelemektedir. IBM, bilgi güvenliği ilkelerine uygunluğu doğrulamak için düzenli olarak değerlendirmeler ve denetimler gerçekleştirmektedir. IBM çalışanları ile satıcı firma çalışanları, yıllık olarak iş gücü güvenliği ve farkındalık eğitimi almaktadır. İş hedefleri ile etik iş adabına, gizliliğe ve IBM'in güvenlik yükümlülüklerine uyma sorumlulukları, personele yıllık olarak hatırlatılmaktadır.

3. Hizmet Seviyesi Taahhüdü

IBM, Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlamaktadır . Müşteri, Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin kendisi için bir garanti oluşturmadığını kabul eder.

3.1 Tanımlar

- "Yetkili İletişim Sorumlusu", Müşteri tarafından bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamındaki Talepleri gönderme yetkisine sahip olduğu IBM'e bildirilen kişidir/kişilerdir.
- "Kullanılabilirlik Alacağı", doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından sağlanacak olan yasal çözümdür. Kullanılabilirlik Alacağı, Bulut Hizmetine ilişkin abonelik ücretlerini kapsayan gelecekteki bir faturaya alacak ya da indirim olarak uygulanacaktır.
- "Talep", Hizmet Seviyesi Sözleşmesi uyarınca IBM'e iletilmiş olduğunuz ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir Hizmet Seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- "Müşteri", Hizmete doğrudan IBM'den abone olan ve Hizmete ilişkin olarak IBM ile imzalamış olduğu sözleşme kapsamında, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere, esasa ilişkin herhangi bir yükümlülüğünü ihlal etmiş olmayan bir tüzel kişiliktir.
- "Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay", süre içerisindeki her tam ayı ifade eder ve ayın ilk günü ABD Doğu Saati ile saat 00.00'dan ayın son günü ABD Doğu Saati ile 23.59'a kadar ölçülür.
- "Kapalı Kalma Süresi", Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin durduğu ve Müşterinin kullanıcılarının, kullanım yetkilerine sahip olduğu Bulut Hizmetinin tüm özelliklerini kullanamadığı süredir. Kapalı kalma süresi, aşağıda belirtilen nedenlerle Bulut Hizmetinin kullanılabilir olmadığı zaman aralığını kapsamaz:

- (1) Zamanlanmış ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;

- (2) IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - (3) Müşterinin uygulamaları, ekipmanı veya verileriyle ya da üçüncü kişi uygulamalarıyla, ekipmanıya veya verileriyle bağlantılı sorunlar;
 - (4) Müşterinin Bulut Hizmetine erişim için gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması;
 - (5) IBM'in Müşterinin ya da Müşteri adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtmeye ya da yönergeye uymaması.
- g. "Olay", bir Hizmet Seviyesinin karşılanamaması ile sonuçlanan bir durumu veya birkaç durumun birleşimini ifade etmektedir.
- h. "Hizmet Seviyesi", aşağıda tanımlanmış olan ve IBM'in bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında sağladığı hizmetin seviyesini ölçmek için kullandığı standardı ifade etmektedir.

3.2 Kullanılabilirlik Alacakları

- a. Bir Talep göndermek için, Müşterinin her Olaya ilişkin olarak, Olayın Bulut Hizmetini kullanımını etkilediğini fark etmesini izleyen yirmi dört (24) saat içerisinde IBM teknik destek yardım masasında bir Önem Derecesi 1 destek bildirimini (aşağıdaki Teknik Destek bölümünde tanımlandığı şekilde) kaydettirmesi gerekmektedir. Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlaması ve Olayın tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlaması gerekmektedir.
- b. Müşteri, bir Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin Talebini, Talebin ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde göndermesi gerekmektedir.
- c. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca elde edilen Hizmet Seviyesi doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır. IBM, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki aynı Olay için birden fazla Kullanılabilirlik Alacağından sorumlu olmayacaktır.
- d. Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, hiçbir koşulda Müşterinin Bulut Hizmeti için IBM'e ödemiş olduğu yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3.3 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisindeki kullanılabilirlik	Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
%99 – %99,75	%2
%95 – %98,99	%5
%95,0'dan düşük	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: (a) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısından (b) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç (c) Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Örnek: Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde toplam 476 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 476 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.724 dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında %98,9 oranında kullanılabilirlik için %5 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika	

3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca IBM'in müşterileri için geçerlidir ve Müşterinin Bulut Hizmeti kullanıcıları, konukları, katılımcıları ve izin verilen davetliler tarafından iletilen iddialar ya da IBM tarafından sağlanan herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir. Test, olağanüstü durumdan kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçümleri

Bulut Hizmetleri, Sipariş Belgesinde belirtilen aşağıdaki ücretlendirme ölçülerinden biri uyarınca sağlanmaktadır:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetine erişim hakkı verilmiş olan özel bir kişidir. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde herhangi bir yolla, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişen her Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmeniz gerekmektedir. Bir Yetkili Kullanıcının yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez. Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Müşteri, kendi Kuruluşunun dışındaki kullanıcılara erişim verebilir. Bu tür kullanıcılar, Yetkili Kullanıcılar olarak değerlendirilir ve buna uygun olarak yetkilendirilir.
- Etkileşim, hizmetlerin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Etkileşim, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Etkileşimin karşılanması için yeterli yetki edinilmiş olmalıdır.

4.2 Ücretler ve Faturalama

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar bir Sipariş Belgesinde belirtilmiştir.

4.3 Kurulum Ücretleri

Kurulum ücretleri, bir Sipariş Belgesinde belirtilecektir.

4.4 Kısmi Aylık Ücretler

Kısmi aylık ücret, oranlanmış günlük ücrettir. Kısmi aylık ücretler, IBM tarafından Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin Müşteriye bildirildiği tarihten itibaren ayın geri kalan gün sayısı esas alınarak hesaplanır.

4.5 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

Sipariş Belgesine dahil edilen İsteğe Bağlı seçenekler, Müşteri İsteğe Bağlı bileşenin etkinleştirilmesini talep edinceye kadar fatura edilmeyecektir. Etkinleştirildiğinde, Sipariş Belgesinde belirtilen tarife esas alınarak Müşteriye fatura edilecektir.

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Sipariş Belgesinde belirtilen Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Sipariş Belgesinin yetki belgesi bölümü, sürenin kesin başlangıç ve sona erme tarihlerini belirtecektir. Müşterinin süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyesini artırmasına izin verilmektedir. IBM, bir Sipariş Belgesinde artırılan kullanım seviyesini onaylayacaktır.

5.2 Bulut Hizmetleri Süresi Yenileme Seçenekleri

Müşterinin Sipariş Belgesi, süreyi aşağıda belirtilen ifadelerden biri ile tanımlayarak Bulut Hizmetinin süre sonunda yenilenip yenilenmeyeceğini belirtecektir:

5.2.1 Otomatik Yenileme

Müşterinin Sipariş Belgesi, yenilemenin otomatik olduğunu belirtiyorsa, Müşteri, sona erecek olan Bulut Hizmetini, Sipariş Belgesinde belirtilen süre sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı talepte bulunarak sona erdirebilir. IBM veya Müşterinin IBM Çözüm Ortağı, sona erme tarihine kadar söz konusu sona erme bildirimini almazsa, sona erme süresi otomatik olarak bir yıllık süre veya Yetki Belgesinde belirtilen orijinal süreyle aynı süre için yenilenecektir.

5.2.2 Sürekli Faturalandırma

Sipariş Belgesinde faturalandırmasının sürekli olduğu belirtilmişse, süresinin sona ermesinin ardından Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve Bulut Hizmetini kullanımı sürekli faturalandırma esasına göre faturalandırılacaktır. Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için, Müşterinin Bulut Hizmetinin iptal edilmesini talep eden yazılı bir bildirim doksan (90) gün öncesinden IBM'e ya da IBM Çözüm Ortağına iletmesi gerekecektir. Müşterinin erişiminin iptal edilmesinin ardından, iptalin yürürlüğe gireceği aya kadar olan tüm ödenmemiş erişim ücretleri Müşteriye fatura edilecektir.

5.2.3 Yenileme Gerekli

Sipariş Belgesinde yenileme tipinin "sona erdime" olduğu belirtilmişse, sürenin sonunda Müşterinin Bulut Hizmeti sona erdirilecektir ve Bulut Hizmetine erişimi iptal edilecektir. Bulut Hizmetini sona erme tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için, Müşterinin IBM satış temsilcisine ya da IBM Çözüm Ortağına yeni bir abonelik süresi satın alma siparışı vermesi gerekmektedir.

6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

Normal Telefon ve E-posta ile Destek Çalışma Saatleri aşağıda belirtildiği gibidir:

Destek Bildirimi ya da E-posta: Bildirimler, verilen önem seviyelerine göre herhangi bir zamanda işlenir. 2 ile 4 arasındaki önem seviyeleri, mesai saatleri içerisinde işlenecektir.

Telefon: Pazartesi-Cuma, yerel saatle 9.00-17.00 (IBM tarafından uygulanan tatil günleri hariç).

Mesai Saatleri Dışında Destek:

Mesai Saatleri Dışında Destek (yukarıda belirtilen normal çalışma saatleri dışında), yalnızca Önem Derecesi 1 olan sorunlar için iş günlerinde, hafta sonlarında ve resmi tatil günlerinde sağlanacaktır.

Destek Telefon Numarası: 1-877-465-5444.

E-posta Adresi: vsupport@ca.ibm.com

Müşteriler, e-posta aracılığıyla bir sorun bildirimini kaydettirmek için geçici Varicent/IBM adresini kullanmalıdır.

Destek web portalı: <http://support.varicent.com>

Teknik destek kılavuzu için lütfen ekteki bağlantıya bakın: <http://www-1.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html>.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	Kritik iş etkisi/hizmet devre dışı: 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	7x24
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da iş teminlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

7. Safe Harbor Uygunluğu

IBM, bu Bulut Hizmetinin ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçevesine uygunluğunu belirlememiştir.

8. Ek Bilgiler

8.1 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Müşterinin Bulut Hizmetlerinden yararlandığını belirttiği lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, bir Bulut Hizmeti sipariş edilirken belirtilen iş adresini birincil Yararlanma lokasyonu varsayarak vergileri bu adrese uygun olarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulması ve herhangi bir değişikliğin IBM'e bildirilmesi Müşterinin sorumluluğundadır.

8.2 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

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

8.3 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (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, geçerli yasalara uygun olarak işlemesi 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.

8.4 Olağanüstü Durum Kurtarma ve İçerik Yedekleme

Bu Bulut Hizmeti aynı zamanda aşağıda belirtilen olağanüstü durumdan kurtarma ve içerik yedekleme hizmetlerini içermektedir:

Yıkıcı koşulların ortaya çıkması durumunda, bu yıkıcı durum, "Mücbir Sebep" olarak adlandırılır ve "Mücbir Sebep", doğa olaylarını, terörizmi, işçi-işveren anlaşmazlıklarını, yangını, su baskını, depremi, ayaklanmayı, savaş durumunu, devlet kararlarını, emirlerini veya kısıtlamalarını, virüsleri, hizmetin engellenmesi saldırılarını ve diğer kötü niyetli faaliyetleri, hizmet şebekesi veya ağ bağlantısı kesintilerini veya Bulut Hizmetinin kullanılmamasına neden olan, IBM'in makul kontrolü dışındaki tüm diğer nedenleri ifade eder. Bu durumda IBM, Müşterinin Bulut Hizmetine erişimini aşağıda belirtilen şekilde yeniden sağlamaya çalışacaktır:

- Standart Seçenek - IBM, IBM'in veri merkezi ağı içindeki donanımı, yazılımları ve ağ altyapısını sağlayacaktır. Böylece Müşteri, on dört (14) gün içinde Bulut Hizmetine erişimini yeniden sürdürebilecektir.
- Premium Seçenek - IBM, IBM'in veri merkezi ağı içindeki donanımı, yazılımları ve ağ altyapısını sağlayacaktır. Böylece Müşteri, beş (5) gün içinde Bulut Hizmetine erişimini yeniden sürdürebilecektir.

Ortam, aşağıda açıklandığı şekilde, geri yüklenen İçerik veri kümesinin İçerik kaybının 24 saati aşmayacağı şekilde, en son İçerik yedeklemesi kullanılarak geri yüklenecektir.

Yedeklemeler günlük olarak gerçekleştirilir ve birincil yerde "Mücbir Sebep" olarak adlandırılan bir olayın meydana gelmesi durumunda Teřebbüs dışında bir yere kopyalanır. IBM, yedekleri periyodik dönem bazında muhafaza eder: Her 7 günde bir, tam bir veritabanı yedeklemesi alınır ve haftanın bunu izleyen her günü karşılaştırmalı olarak son yedeklemeye kıyasla farkların yedeği alınır. IBM, günlük fark yedeklemelerinin son 7 günlük kopyalarını ve önceki 4 tam yedekleme kopyasını muhafaza edecektir (son 28 günün etkinliklerini kapsar). Yeni bir tam yedekleme oluşturulduğunda, en eski sürüm imha edilir. Yedeklemeler, Teřebbüs dışındaki yere aktarılırken şifrelenmiş olarak, çalışır durumda olmayan disk tabanlı bir yedekleme sisteminde muhafaza edilecektir.