

IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir ve bunları kapsar. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Cognos Business Intelligence on Cloud

Bulut Hizmeti, bir SoftLayer veri merkezinde barındırılır ve Müşterinin, gösterge panoları, etkileşimli raporlar, özel analiz, özel amaçlı sorgular geliştirmek, yeni raporlar oluşturmak, zamanlanmış raporları görüntülemek ve etkin raporları bir web tarayıcı aracılığıyla kullanmak için IBM Cognos Business Intelligence yazılımının en güncel işlevlerine erişimi olacaktır. Bulut Hizmeti, etkileşimli OLAP keşfi sağlar ve müşterinin, listeler, çapraz tablolar, şemalar ve bilanço stili dahil raporlar dahil olmak üzere çok çeşitli rapor türlerini oluşturup biçimlendirmesine olanak tanır. Bulut Hizmeti, raporların kullanımını Apple iPhone, Android ve tabletler dahil çok çeşitli mobil aygıtlarda kullanılacak şekilde genişletir.

1.2 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

Bulut Hizmeti, üretim amaçlı kullanım için IBM Cognos Business Intelligence'a kullanıcı erişimi sağlar. Bulut Hizmeti, kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için en fazla 100 GB depolama sağlar.

1.3 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup Non-Production Instance on Cloud

Bulut Hizmeti, üç aylık sabit süreyle bir kerelik abonelik sağlar. Bulut Hizmeti, üretim dışı kullanım amacıyla kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için en fazla 100 GB depolama sağlar.

1.4 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

Bulut Hizmeti, kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için en fazla 250 GB depolama ve en az üç (3) IBM Cognos Business Intelligence Rapor Sunucusu (Ek Rapor Sunucuları eklenti olarak satın alınabilir) sağlar. Buna ek olarak, Bulut Hizmeti, SoftLayer ile Müşterinin İnternet Hizmet Sağlayıcısı arasında 10 Gb/sn, yüksek hızda Doğrudan Bağlantının kullanımına ve üretim öncesi kullanıma ilişkin bir örneği içeren ayrı bir ortamı içerir.

1.5 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

Bulut Hizmeti, "bare metal" sunucularda barındırılır ve kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için en fazla 500 GB depolama ve en az beş (5) IBM Cognos Business Intelligence Rapor Sunucusu (Ek Rapor Sunucuları eklenti olarak satın alınabilir) sağlar. Buna ek olarak, Bulut Hizmeti, SoftLayer ile Müşterinin İnternet Hizmet Sağlayıcısı arasında 10 Gb/sn, yüksek hızda Doğrudan Bağlantının kullanımına ve üretim öncesi kullanıma ilişkin bir örneği içeren ayrı bir ortamı içerir.

1.6 IBM Cognos Business Intelligence Jump Start Service on Cloud

Bu Bulut Hizmeti, IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud ve/veya IBM Business Intelligence Enterprise on Cloud ile birlikte satın alınabilir. Müşteriler, aşağıdakileri içeren 50 saate kadar rehberlik ve yardım desteği alır: IBM Cognos Business Intelligence on Cloud'un (BloC) ilk kullanım senaryosunun belirlenmesi, IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos BI'ye ilişkin rehberlik, IBM Cognos BloC raporlarına, gösterge panolarına ve modellemeye yönelik kanıtlanmış uygulamalarda rehberlik, mevcut desteklenen veri kaynağına bağlanma yardımı ve IBM Cognos BloC yönetimine ilişkin rehberlik. Yukarıda açıklanmayan her türlü hizmet, olanak kapsamı dışındadır. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Jump Start olanağı sağlandıktan sonra 90 gün içinde kullanılmalıdır.

1.7 İsteğe Bağlı Eklentiler

Aşağıdaki eklentiler, yalnızca IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud ve/veya IBM Cognos Business Intelligence on Cloud olanaklarına yetkisi olan Müşterilere sağlanır:

a. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Throughput Capacity

Bu Bulut Hizmeti, bir (1) ek IBM Cognos Business Intelligence Report Server bileşeninin sağlanmasına olanak tanır. IBM Cognos Report Server; raporları PDF, HTML, XLS, XML ve CSV biçimlerinde oluşturur.

b. IBM Cognos Business Intelligence on Cloud Additional Storage

Bu isteğe bağlı Bulut Hizmeti, kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için, sözleşme yapılan Bulut Hizmetinde tanımlanan maksimum depolamanın üzerinde, ek 250 GB depolama 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 ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır. Bulut Hizmeti, HIPAA gibi resmi sağlık yönetmeliklerine tabi olan hassas kişisel sağlık bilgileri için tasarlanmamıştır.

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 bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanımlama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanamadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim kaydı 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 kontrolü 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, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği her geçerli olanak için açıklanmıştır.

3.2.1 IBM Cognos Business Intelligence Workgroup on Cloud

| Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik | Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi) |
|--|--|
| %95'ten az | %2 |

3.2.2 IBM Cognos Business Intelligence Standard on Cloud

| Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik | Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi) |
|--|--|
| %95,0 – %98,99 | %2 |
| %95'ten az | %5 |

3.2.3 IBM Cognos Business Intelligence Enterprise on Cloud

| Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca kullanılabilirlik | Kullanılabilirlik Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin* Yüzdesi) |
|--|---|
| %99,0 – %99,75 | %2 |
| %95,0 – %98,99 | %5 |
| %95'ten az | %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.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve 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 | = Sözleşme Ayında %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında Standart Kullanılabilirlik Alacağı ve %5 oranında Kuruluşa Yönelik Kullanılabilirlik Alacağı |
| 43.200 toplam dakika | |

3.3 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesi Müşteri için geçerlidir ve bir Bulut Hizmeti kullanıcısının talepleri ya da herhangi bir beta ya da deneme hizmeti için geçerli olmayacaktır. Hizmet seviyesi sözleşmesi, yalnızca üretim amaçlı olarak kullanılan Bulut Hizmetleri için geçerlidir. Test, olağanüstü durum 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 Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen aşağıdaki ücretlendirme ölçülerinden biri uyarınca sağlanmaktadır:

- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir multipleks 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 ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Gigabayt** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen toplam Gigabayt sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Taahhüt** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.

4.2 Ücretler ve Faturalama

Bulut Hizmeti için ödenecek tutar bir İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

4.3 Kısmi Aylık Ücretler

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

4.4 Aşım Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, İşlem Belgesinde belirtilen şekilde, limit aşımı miktarı Müşteriye fatura edilecektir.

5. 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 bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, 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.

6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için, abonelik süresi boyunca teknik destek sağlanacaktır.

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

Pazartesi - Cuma (tatil günleri hariç), ABD Doğu Standart Saatiyle 8.00 – 23.00

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: ABD için 1-877-432-4300

E-posta: scn_support@us.ibm.com

Destek web portalı: <https://support.ibmcloud.com>

| Önem Derecesi | Önem Derecesi Tanımı | Yanıt Süresi Hedefleri | Yanıt Süresi Kapsamı |
|---------------|---|------------------------|----------------------|
| 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 | 7x24 |
| 2 | Önemli iş etkisi: Hizmetin bir iş özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır. | 2 iş saati içinde | P-C mesai saatleri |
| 3 | Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin 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 veya teknik olmayan istek | 1 iş günü içinde | P-C mesai saatleri |

7. Ek Bilgiler

7.1 Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir. Etkinleştirme yazılımının örnek kod içermesi durumunda, Müşteri tarafından Bulut Hizmetiyle kullanılmak üzere örnek koddan türetilmiş çalışmalar oluşturulabilir. Etkinleştirme yazılımı ayrı bir lisans sözleşmesi ile birlikte gönderilmişse, bu bölümde belirtilen sınırlamalar dahilinde, anılan lisans sözleşmesinin/sözleşmelerinin süresi de geçerlidir. Çelişki durumunda, bu Hizmet Tanımının koşulları bu tür herhangi bir lisans sözleşmesinden daha öncelikli olarak geçerli olacaktır. Bulut Hizmetinin sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda etkinleştirme yazılımlarının kaldırılmasından Müşteri sorumludur.

7.2 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (Müşterinin 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 dahilinde, 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.

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: