

## IBM Cognos Analytics on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. 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 Analytics on Cloud

Bulut Hizmeti, bir SoftLayer veri merkezinde barındırılır ve Müşteri; web tarayıcı aracılığıyla gösterge panoları, etkileşimli raporlar, özel analiz, özel amaçlı sorgular ve yeni raporlar oluşturmak, zamanlanmış raporları görüntülemek ve etkin raporları kullanmak amacıyla IBM Cognos Analytics yazılımının en güncel işlevlerine erişecektir. 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 Analytics Workgroup on Cloud

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

#### 1.3 IBM Cognos Analytics 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 Analytics Standard on Cloud

Bulut Hizmeti, kullanıcı tarafından oluşturulan içerik en fazla 250 GB depolama ve en az üç (3) IBM Cognos Analytics 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 Analytics 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 Analytics 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 İsteğe Bağlı Eklentiler

Aşağıdaki eklentiler, yalnızca IBM Cognos Analytics Standard on Cloud ve IBM Cognos Analytics Enterprise on Cloud olanaklarına yetkisi olan Müşterilere sağlanır:

a. IBM Cognos Analytics On Cloud Throughput Capacity

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

b. IBM Cognos Analytics 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.

#### 1.7 Kapasite Yapılandırma Olanakları

##### 1.7.1 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Bu olanak, 2 Çekirdek (veya eşdeğeri), 64 GB RAM ve kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için toplam 500 GB depolama içeren 2 sanal özel Rapor Sunucusu dahil olmak üzere tam bir Cognos Analytics on Cloud yazılımı Eşgörünümüdür. Destekleyici altyapı, birden çok içerik yöneticisi ve içerik deposu veri tabanı içerir.

### 1.7.2 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 4 Cores

Rapor Sunucusu yapılandırmasının artırılması için mevcut bir IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity sistemine ek 4 Çekirdek (veya eşdeğeri) eklenecektir. Bu seçeneğin eklenebilmesi için önce IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity satın alınmalıdır.

### 1.7.3 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production

Bu olanak, 2 Çekirdek (veya eşdeğeri), 64 GB RAM ve kullanıcı tarafından oluşturulan içerik için toplam 500 GB depolama içeren 2 sanal özel Rapor Sunucusu dahil olmak üzere Üretim Dışı kullanımla sınırlı olan tam bir Cognos Analytics on Cloud yazılımı Eşgörünümdür. Destekleyici altyapı, birden çok içerik yöneticisi ve içerik deposu veri tabanı içerir.

### 1.7.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production Additional 4 Cores

Rapor Sunucusu yapılandırmasının artırılması için mevcut bir IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production sistemine ek 4 Çekirdek (veya eşdeğeri) eklenecektir. Bu seçeneğin eklenebilmesi için önce IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Non Production satın alınmalıdır.

## 1.8 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM

Bu Bulut Hizmeti, Cognos Analytics on Cloud aboneliği olanak yapılandırmalarından herhangi biriyle birlikte kullanılabilir. Kapasite ortamındaki Rapor Sunucusu sayısına göre ek RAM satın alınabilir (Örn., Müşterinin 2 Rapor Sunucusunun olması durumunda, 2 adet IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity Additional 32 GB RAM satın alınması gerekecektir). En az 2 Rapor Sunucusu her zaman tedarik edilir.

## 1.9 Uzaktan Sağlanan Hizmetler

IBM Cognos Analytics Jump Start Service on Cloud uzaktan sağlanan hizmeti, aşağıdakileri içeren 50 saate kadar rehberlik ve yardım hizmetlerini kapsar: IBM Cognos Analytics on Cloud'un ilk kullanım senaryosuna ilişkin tanımlamanın kolaylaştırılması, IBM Business Analytics Solution Implementation Methodology (BASIM) for Cognos BI'ye ilişkin rehberlik, IBM Cognos Analytics raporlarına, gösterge panolarına ve modellemeye yönelik kanıtlanmış uygulamalarda rehberlik, mevcut desteklenen veri kaynağıyla bağlantı kurmak için yardım ve IBM Cognos Analytics'in yönetilmesine ilişkin rehberlik. Yukarıda açıklanmayan her türlü hizmet, olanak kapsamı dışındadır. IBM Cognos Analytics on Cloud Jump Start olanağı, sağlandıktan sonra 90 gün içinde kullanılmalıdır.

## 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin IBM'in veri güvenliği 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 taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi 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 karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun 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 düzenlenecek 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 Hizmetinin yıllık ücretinin 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 Analytics Workgroup on Cloud

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%95'ten az	%2

#### 3.2.2 IBM Cognos Analytics Standard on Cloud

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (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 Analytics Enterprise on Cloud

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (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

#### 3.2.4 IBM Cognos Analytics on Cloud Capacity

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (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. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve 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 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 ayda %98,8 oranında kullanılabilirlik, Standart için %2 oranında Kullanılabilirlik Alacağı ve Teşebbüs için %5 oranında Kullanılabilirlik Alacağı
43.200 toplam dakika	

## 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 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 ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmiş olmalıdır.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmelidir.
- 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 edinilmelidir.
- Taahhüt** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdün karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

### 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 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.

### 4.5 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Uzaktan Sunulan Hizmetler, Taahhüt başına ücret sistemi esas alınarak satın alınır ve sipariş edildiğinde Müşteriye İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura düzenlenecektir.

## 5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belirlenmiş 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 (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

## 6. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, [http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) adresinde veya IBM tarafından sağlanan sonraki bir URL'de belirtildiği gibi teknik destek iletişim bilgileri ve diğer bilgiler ile süreçleri sağlayan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabı'nda belirtilen şekilde sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
1	<b>Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi:</b> 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 eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	1 saat içinde	7x24
2	<b>Önemli düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya kalır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	<b>Önemsiz düzeyde iş etkisi:</b> Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
4	<b>Asgari düzeyde iş etkisi:</b> 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.

Aşağıdaki etkinleştirme yazılımları <http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf> adresinden ulaşılabilecek, yazılımlarla birlikte gönderilen lisans koşullarına dahildir ve ek olarak bu lisans koşullarına tabidir:

- IBM Cognos Framework Manager
- IBM Cognos Business Intelligence Transformer

### 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 yapar. 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 daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

**<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına>** ("**IBM**")

İmza \_\_\_\_\_

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: