

IBM Payments Gateway

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir ve bunları kapsar.

1. Bulut Hizmeti

IBM tarafından sağlanan Bulut Hizmeti olanağı aşağıda açıklanmaktadır. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway, geliştirme, üretim öncesi ve üretim ortamlarına bağlantılık sağlar. Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- Payment Card Industry (PCI) kasası, hassas ödeme bilgilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla tasarlanmış bir depolama olanağıdır.
- Ödeme ağ geçidi, ödeme işlemlerinin üçüncü kişi işlemcilerle yönlendirme, anahtarlama ve işleme etkinliklerini gerçekleştirir.
- Virtual Terminal (Sanal terminal), çağrı merkezlerinde, kredi yönetiminde ve arka ofis ödeme operasyonlarında ödeme tahsilatı için tasarlanmış bir web aracıdır.
- Güvenlik özellikleriyle tasarlanmış kimlik doğrulama
- Sahtekarlığı önleme araçları
- Rapor oluşturma yetenekleri
- Belgelendirme

1.1 Ek Hizmetler

Müşteri, IBM Payments Gateway ürününü aşağıdaki Bulut Hizmeti Ödeme olanaklarından en az biri (1) ile birlikte satın almalıdır:

a. IBM Payments Gateway API Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, müşteri sistemleriyle bütünleştirmeyi kolaylaştıran bir dizi web hizmetinden oluşan bir API aracılığıyla iletilir. API, birçok ülkede ve para biriminde çalışan bankalarda ve işlemcilerde küresel ödemelere tek bir arabirim sağlar.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, Hosted Payment Page (HPP) aracılığıyla iletilir. Bu uygulama, web sitelerine, mobil ticaret sitelerine, Akıllı Telefon uygulamalarına, Çağrı Merkezi uygulamalarına ve arka ofis tahsilat sistemlerine bütünleştirilmek üzere tasarlanmış bir ödeme tahsilat ve cüzdan yönetimi GUI'sidir. Hosted Payment Page, HTML iframe içinde sunulacak şekilde tasarlanmıştır.

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, JavaScript Object Notation (JSON) arabirimi aracılığıyla iletilir. Bu arabirim, ödeme işlevlerinin yerel akıllı telefon uygulamalarında geliştirilmesini kolaylaştırmak amacıyla tasarlanmıştır.
- JSON arabirimi, ilgili URL üzerinde HTTP yöntemlerini kullanarak geliştirilen ve JSON formatında sunulan bir dizi ödeme API'si sunar.

İsteğe bağlı olarak aşağıdaki IBM Payments Gateway olanağı da satın alınabilir:

d. IBM Payments Gateway Settlement

Bu ürünün işlevleri arasında aşağıdakiler yer alır:

- İşlemler, satıcıdan işlem mutabakatının tamamlanmasını sağlayan ödeme bilgilerini içeren alıcı kurumuna iletilir.

2. Güvenlik Tanımı

2.1 Güvenlik İlkeleri

IBM, IBM çalışanlarına duyurulan gizlilik ve güvenlik ilkeleri uygulamaktadır ve aynı zamanda bir bilgi güvenliği ekibine sahiptir. IBM, personeli için yıllık gizlilik ve güvenlik eğitimini zorunlu kılar. IBM güvenlik ilkelerinin geçerliliği, sektördeki uygulamalar ve IBM'in iş gereksinimleri esas alınarak yıllık bazda yeniden denetlenir. Güvenlik olayları olaylara müdahale için kapsamlı yordamlarında ele alınır. IBM, sınırlı ve izlenen erişim noktaları dahil olmak üzere IBM veri merkezlerine yetkisiz fiziksel erişimi kısıtlamak içintasarlanmış fiziksel güvenlik standartları uygulamaktadır. Ziyaretçilerin tesislere girişte kaydedilmesi ve tesislerde buldukları süre boyunca yanlarında bir refakatçinin olması gerekir.

2.2 Erişim Denetimi

IBM yetkili personeli, bir ara "ağ geçidi" yönetim anabilgisayarına erişmek için iki etkenli kimlik doğrulaması kullanır. ABD'nin ambargo uyguladığı ülkelerdeki bilgileri açığa çıkan bilinen internet siteleri ve kullanıcıları tarafından erişmesini önlemek amacıyla IP Bloklama kullanılabilir. Müşteri verilerine erişim ve anabilgisayar ortamına/ortamından veri aktarımları günlüğe kaydedilir. Bu Bulut Hizmetini destekleyen IBM veri merkezlerinde WIFI kullanımı yasaktır.

Bulut Hizmeti, IBM ağı ile Müşterinin ağ erişim noktası arasında yapılan veri aktarımı sırasında içeriğin şifrelenmesini gerektirir. Belirli şifreleme yöntemleri Müşteri ile yapılan sözleşmelerde belirtilir ve şifreleme, hem IBM hem de Müşterinin sitelerinde SSL sertifikalarının kurulmasını gerektirir. Yalnızca ödeme işlemleri için gerekli olan kişisel bilgiler toplanır. Bulut Hizmeti, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifrelemez.

2.3 Hizmetin Bütünlüğü ve Kullanılabilirliği

İşletim sistemlerinde, uygulama yazılımlarında ve güvenlik duvarı kurallarında yapılacak değişiklikler, IBM'in değişiklik yönetimi süreci kapsamında ele alınacaktır. Güvenlik duvarı kurallarındaki değişiklikler uygulanmadan önce IBM güvenlik personeli tarafından incelenir. IBM, veri merkezini 7 gün 24 saat izler. Dahili ve harici güvenlik açığı taramaları, olası sistem güvenlik açıklarının saptanmasına ve çözümlenmesine yardımcı olmak için yetkili sistem yöneticileri ve üçüncü kişi satıcı firmaları tarafından düzenli olarak gerçekleştirilir. 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. Müdahale ihtimalini en az düzeye indirmek ve merkezi analizi, uyarıları ve raporlamayı etkinleştirmek için merkezi günlük havuzlarında gerçek zamanlı olarak etkinlikler günlüğe kaydedilir. 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 Uyumluluk

IBM, üretim amaçlı kullandığı IBM Payments Gateway veri merkezlerinde yıllık olarak endüstri standardında ISAE3402 16 denetimleri (ya da bunların eşdeğerini) gerçekleştirmektedir. IBM'in yıllık PCI DSS sertifikasyonu, IBM Payments Gateway veri merkezlerinin tümünde harici Yetkili Güvenlik Değerlendirme Şirketi (Trustwave) tarafından müşteri yerinde yapılan denetimleri içerir. Uyumluluk Kanıt Belgesi (Attestation of Compliance; AoC) veya Uyumluluk Yazısı Müşteriye ve denetçilere talep üzerine sağlanır.

2.6 Güvenlik Uygulamaları Bildirimi

BT sistemi güvenliği, Müşterinin teşebbüsü içinden ve dışından uygunsuz erişimin önlenmesi, saptanması ve buna müdahale edilmesi yoluyla bilgilerin ve sistemlerin korunmasını kapsamaktadır. Uygunsuz erişim, bilgilerin değiştirilmesi, imha edilmesi ya da kötüye kullanılması ya da Müşterinin sistemlerinin başka sistemlere saldırı amacıyla kötüye kullanılması ile sonuçlanabilir. Güvenlik açısından kapsamlı bir yaklaşım benimsenmedikçe hiçbir BT sistemi ya da ürünü tamamen güvenli hale getirilemez ve hiçbir ürün ya da güvenlik önlemi, uygunsuz erişimin önlenmesinde tamamen etkili olamaz. IBM sistemleri ve

ürünleri, kapsamlı bir güvenlik yaklaşımının parçası olmak üzere tasarlanmıştır ve ek operasyonel prosedürleri içerecektir ve en yüksek düzeyde etkili olması için başka sistemler, ürünler ya da hizmetler gerektirebilir. IBM, sistemlerin ve ürünlerin herhangi bir tarafın kötü niyetli veya yasadışı davranışlarından etkilenmeyeceği konusunda garanti vermez.

2.7 Veri Gizliliği

IBM ve Müşteri, bu Sözleşme kapsamında Müşteri için IBM tarafından depolanan ya da işlenen kişisel verilerin ("Müşteri Verileri") (geçerli veri koruma yasalarında tanımlandığı şekilde) tabi olduğu geçerli veri koruma yasaları kapsamındaki kendi ilgili yükümlülüklerini yerine getirmekten sorumludur. Müşteri, bu Sözleşmeyi imzalayarak, IBM'i Müşteri Verilerinin veri İşlemcisi olarak görevlendirir. Müşteri Verilerinin bu Sözleşme kapsamında IBM tarafından hangi amaçlarla ve ne şekilde işlenebileceğinin belirlenmesinden yalnızca Müşteri sorumludur ve Müşteri Verilerinin Müşteri tarafından belirlenen yönergelere uygun olarak işlenmesi IBM'in geçerli veri koruma yasalarını ihlal etmesine yol açmayacaktır. Taraflardan her biri, diğerinin geçerli veri koruma yasalarına uymak için diğerinin aldığı önlemleri araştırmadığını kabul eder. Bu Sözleşmede yer alan hiçbir ifade, IBM'in veya Müşterinin geçerli veri koruma yasalarına uymak için gerekli gördüğü önlemleri almasını engellemez. Müşteri, geçerli veri koruma yasalarına uymak için ek veya farklı hizmetler talep ederse, bu tür hizmetler Ek C'de belirtilen Değişiklik Denetim Prosedürü ve Ek E olarak eklenen Değişiklik Yetkisi kullanılarak talep edilecektir. Müşteri, bu Sözleşme kapsamında belirtilen güvenlik önlemlerinin, geçerli veri koruma yasalarının gerektirdiği şekilde Müşteri Verilerini korumak için uygun teknik ve organizasyonel önlemleri teşkil edip etmediğinin belirlenmesinden yalnızca kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder. IBM'in, bu Sözleşmede belirtilenler dışında Müşteri Verileriyle ilgili olarak ve Müşteri Verilerinin İşlemcisi olarak herhangi bir güvenlik önlemini alması veya buna uyması gerekmez. IBM, Müşteri Verilerini bu Sözleşmede belirtildiği şekilde ve IBM'in hizmetleri yerine getirmek için gerekli veya uygun olduğunu makul olarak düşündüğü şekilde işleyecektir. Müşteri Verilerinin, bu Sözleşme kapsamında Müşteri veya IBM tarafından ülke sınırları dışına aktarımının geçerli veri koruma yasalarına uygun olup olmadığını belirlemekten yalnızca Müşteri sorumludur.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet seviyesi sözleşmesi bir garanti değildir.

3.1 Tanımlar

- a. **Hizmet Alacağı** – Doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından ödenecek olan ücrettir. Hizmet Alacağı, doğrudan IBM'den edinilmiş olması durumunda, Bulut Hizmetine ilişkin gelecekteki bir faturaya alacak olarak uygulanacaktır. Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, IBM tarafından Müşteriye doğrudan geri ödeme yapılacaktır.
- b. **Talep** - IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir hizmet seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- c. **Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay** – Bulut Hizmetinin süresi içerisindeki her tam takvim ayını ifade eder ve ayın ilk günü saat 00.00'dan (ABD Standart Doğu Saati) ayın son günü 23.59'a (ABD Standart Doğu Saati) kadar olan süre şeklinde ölçülür.
- d. **Kapalı Kalma Süresi** – Müşterinin kullanım yetkisine sahip olduğu Bulut Hizmeti için işlem gerçekleştiren üretim sisteminin kullanılabilir olmadığı bir zaman aralığını ifade eder. 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 Bulut Hizmetiyle birlikte kullandığı içerikle, ekipmanla ya da uygulamalarla veya herhangi bir üçüncü kişi yazılımıyla, donanımıyla ya da diğer teknolojileriyle bağlantılı sorunlar;
 - (4) Müşterinin gerekli sistem yapılandırmalarına ve desteklenen platformlara uymaması ya da Müşteri sistem yönetimindeki, komutlarındaki ya da programlamasındaki hatalar;
 - (5) Müşteriden kaynaklanan güvenlik ihlali ya da Müşteri tarafından gerçekleştirilen herhangi bir güvenlik testi; veya

- (6) IBM'in Müşteri ya da Müşterinin adına bir üçüncü kişinin sağlamış olduğu herhangi bir tasarıma, belirtme ya da yönergeye uyması.
- e. **Olay** – Bir hizmet seviyesinin karşılanamamasına neden olan bir durumu ya da bütün olarak bir dizi durumu ifade eder.
- f. **Yanıt Süresi** – CheckoutStartSession ve/veya CardAuthorize Web hizmetlerinin IBM'in sistemlerine giriş noktasında bir isteği aldığı zamandan IBM'in web hizmeti yanıtının Müşteriye geri gönderildiği zamana kadar geçen süreyi ifade eder.

3.2 Hizmet Alacakları

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. Müşteri, Olaya ilişkin tüm gerekli bilgileri sağlayacak ve tanısında ve çözülmesinde IBM'e makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.

Hizmet Alacağına ilişkin bir Talebin, ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç iş günü içerisinde gönderilmesi gerekmektedir.

IBM, aşağıdaki tabloda gösterilen ilgili hizmet seviyeleri için geçerli olan her bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca toplam Kapalı Kalma Süresini dahili olarak ölçecektir. Alacaklar hesaplanırken, Müşterinin, Kapalı Kalma Süresinden ilk olarak etkilendiğini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınacaktır.

- a. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal Kapalı Kalma Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır.
- b. Müşterinin eşzamanlı olarak ortaya çıkan CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri Yanıt Süresi Kapalı Kalma Olayını bildirmesi durumunda, IBM çakışan Kapalı Kalma Sürelerini iki ayrı Yanıt Süresi Kapalı Kalma Süresi olarak değil tek bir Yanıt Süresi Kapalı Kalma Süresi şeklinde ele alacaktır.

IBM, geçerli her Talep için, aşağıdaki tablolarda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay sırasında karşılanan Hizmet Seviyesini esas alarak en yüksek geçerli Hizmet Alacağını uygulayacaktır. IBM'in, aynı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki aynı Olay(lar) için birden fazla Alacak kaydetme yükümlülüğü olmayacaktır.

* 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.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Hizmet Alacaklarının toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

3.3 Hizmet Seviyeleri

IBM'in Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal arabirimleri Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca zamanın en az %99,95'inde Müşteri tarafından kullanılabilir olacaktır.

Kullanılabilirlik Yüzdesi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
< %99,95	%2
< %99,80	%4
< %99,60	%6
< %99,30	%8
< %99,00	%10

Kullanılabilirlik yüzdesi aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: IBM'in Web Hizmetleri, Hosted Payment Page ve Virtual Terminal arabirimlerinin Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içinde kullanılabilir olduğu ve Müşteriye yanıt verdiği toplam dakika sayısı, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür ve çıkan sonuç 100 ile çarpılır.

3.4 Bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

IBM aşağıdaki şekilde iki Yanıt Süresi Hizmet Seviyesi sunar:

3.4.1 Ortalama IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için ortalama IBM Yanıt Süresi, 100 milisaniyeden kısa olacaktır.

Belirli bir Web Hizmeti için IBM Yanıt Süresi şu şekilde ölçülür: Web hizmeti isteğinin IBM'in sistemlerine giriş noktasında alındığı zamandan IBM'in web hizmeti yanıtının Müşteriye geri gönderildiği zamana kadar geçen süreden IBM'in sisteminin Üçüncü Kişi İşlemcilerden gelecek yanıtlar için beklediği süre çıkarılır.

Hizmet seviyesi hedefi, belirli bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki bu tür tüm Web Hizmet isteklerinde sırasıyla CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için ortalama IBM Yanıt Süresi olarak hesaplanır.

Ortalama Yanıt Süresi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
> 100 ms	%2
> 500 ms	%6
> 1 saniye	%10

3.4.2 %99 IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi

CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetlerinin %99'u için IBM yanıt süresi 1 saniyeden kısa olacaktır.

IBM Yanıt Süresi yukarıda Ortalama IBM Web Hizmeti Yanıt Süresi için tanımlandığı şekilde hesaplanacaktır.

Hizmet seviyesi hedefi, belirli bir takvim ayı içindeki bu tür tüm Web Hizmet isteklerinde sırasıyla CheckoutStartSession ve CardAuthorize Web Hizmetleri için %99 IBM Yanıt Süresi olarak hesaplanır.

%99 Yanıt Süresi (Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay boyunca)	Hizmet Alacağı (Talebe konu olan Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay için Aylık Abonelik Ücretinin Yüzdesi)
> 1 saniye	%2
> 5 saniye	%6
> 10 saniye	%10

3.5 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine ilişkin diğer bilgiler

Bu hizmet seviyesi sözleşmesi Müşteri şirketi 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 durumdan kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir. IBM, aynı süre için kullanılabilirlik hizmet seviyesinde kesinti olduğu kaydedildiğinde Yanıt Süresi Hizmet Alacağı taleplerini işlemeyecektir.

4. Hizmet Seviyesi Hedefleri

Hizmet seviyesi hedefleri yalnızca amaçları ifade eder ve Müşteriye verilen bir garanti anlamına gelmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

Hizmet	Hedef
Toplu İşleme Dönüş Süresi	Tüm işlem gruplarının %90'ı teslim alındıktan sonra en fazla 60 dakika içinde tamamlanacak şekilde işlenecektir.
E-Postayla Yanıt Verme Süresi	IBM'in paylaşılan destek posta kutusuna gönderilen e-postaların %95'i 24 iş saati içinde yanıtlanacaktır.

Hizmet	Hedef
7x24 Yardım Masası Çağrı Yanıtlama Süresi	IBM'in 7x24 Yardım Masası, telefon çağrılarına en fazla 60 saniye içinde yanıt verecektir.
Güvenlik Yönetimi	<ul style="list-style-type: none"> IBM'in PCI-DSS Level 1 Sertifikasyonu yılda en az bir kez yenilenecektir. IBM, Yüksek önem derecesine sahip güvenlik açıklarını 10 gün içinde giderecektir. IBM, Düşük önem derecesine sahip güvenlik açıklarını 30 gün içinde giderecektir.
Üretim Öncesi Sistemin Kullanılabilirliği	<ul style="list-style-type: none"> 7x24 müşteri testi için kullanılabilir Üretim Öncesi sistem, normal Orta Avrupa mesai saatleri dışında gözetimsizdir. Üretim Öncesi sistem olayları varsayılan değer olarak önem derecesi 3 koduna sahip olacaktır.

5. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek e-posta ve telefon aracılığıyla sağlanacaktır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin Bulut Hizmetinin bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Hizmet Tanımına tabidir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve sürelerine ilişkin daha fazla bilgi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmaktadır.

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.	Müşteriye 15 dakika içinde bildirim gönderilmelidir	7x24
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.	Müşteriye 15 dakika içinde bildirim gönderilmelidir	Pt-Cu yerel mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	Bildirim yapılması gerekmez	Pt-Cu yerel mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	Bildirim yapılması gerekmez	Pt-Cu yerel mesai saatleri

6. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

6.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde erişilmesine ve kullanılmasına izin verilen her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- Bin Olay** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği ölçü birimidir. Bin Olay hesaplanırken, Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili belirli bir olayın binlik paketler halinde ölçülen ortaya çıkma sayısı esas alınır. Bin Olay yetkileri Bulut Hizmetine özeldir ve olayın tipi başka bir Bulut Hizmeti veya olay tipine ilişkin

diğer Bin Olay yetkileriyle değiştirilemez, onların yerine kullanılamaz veya onlarla birleştirilemez. Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirlenen ölçüm süresi boyunca ortaya çıkan her olayı kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

- c. **Olay** – Bu Bulut Hizmeti için, Olay, binlik paketler halinde sayılan bir Ana İşlem olarak tanımlanır. Ana İşlem, programın dışındaki bir uygulama tarafından başlatılan (örneğin, iş bankacılığı web kanalı veya manuel ileti giriş kanalı) veya program içindeki bir olay tarafından tetiklenen (örneğin, sürekli ödeme veya toplu işlemeye başlamak için günün herhangi bir saati) bir yönerge dizisi anlamına gelir. Ana İşlem, çeşitli işleme adımlarıyla ilişkili tüm güncellemeleri ve olayları içeren ve son yönerge harici uygulamaya gönderildiğinde veya işleme yaşam çevrimi tamamlandığında sona eren ilgili iş etkinliğini ve mantıksal iş birimini yönetir. Ana İşlem, işleme yaşam çevrimi boyunca temel işlemleri başlatacaktır.

6.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

6.3 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.

7. Süre ve Yenileme Seçenekleri

7.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Müşteri, süre içerisinde IBM ya da IBM Çözüm Ortağı ile iletişim kurarak Bulut Hizmetini kullanım seviyesini artırabilir ve bu artış, bir İşlem Belgesi ile teyit edilecektir.

7.2 Süre Yenileme Seçenekleri

İşlem Belgesi, Bulut Hizmeti süresinin yenilenmesine ilişkin olarak aşağıdakilerden hangisinin geçerli olacağını belirtecektir.

7.2.1 Otomatik Yenileme

Yenilemenin otomatik olması durumunda, Müşterinin sürenin sona erme tarihinden en az 90 gün önce yazılı sona erdirme sunmuş olmaması kaydıyla, Bulut Hizmetinin süresi İşlem Belgesinde belirtilen süre (bir yıllık süreyle ya da sona eren süreye eşit bir süre) için otomatik olarak yenilenecektir.

7.2.2 Sürekli Faturalandırma

Faturalandırmanın sürekli olması durumunda, sürenin sona ermesinin ardından Müşterinin Bulut Hizmetine erişimi sürecektir ve kullanım esasına göre sürekli olarak fatura edilecektir. Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımına son vermek ve sürekli faturalandırma sürecini durdurmak için 90 gün öncesinden yazılı bir sona erdirme bildirimini iletecektir. Sona erdirmenin gerçekleştiği ayın sonuna kadar olan herhangi bir ödenmemiş erişim ücreti, Müşteriye fatura edilecektir.

7.2.3 Yenileme Gerekli

Yenileme türünün "sona erdirme" olarak belirtildiği durumlarda, Bulut Hizmeti sürenin sonunda sona erdirilecektir ve Müşterinin erişimi sona erecektir. Müşteri, Bulut Hizmetini süre sona erme tarihinden sonra kullanmaya devam etmek için, bir yeni abonelik süresi sipariş edecektir.

8. Genel

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Bulut Hizmetinden yararlanıldığı belirtilen lokasyon(lar) esas alınacaktır. IBM, Müşteri tarafından IBM'e ek bilgiler sağlanmadıkça, vergileri Müşterinin siparişinde belirtilen iş adresini esas alarak uygulayacaktır. Anılan bilgilerin güncel tutulmasından ve herhangi bir değişikliğin IBM'e sağlanmasından Müşteri sorumludur.