

IBM Decision Optimization on Cloud

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.

Bulut Hizmeti olanağı aşağıdaki yetenekleri içerir:

- Tesis altyapılarında ortaya çıkan kurulum, devreye alım ve bakım sorunları olmaksızın optimizasyon modellerini çözümler.
- Çözümlemek ve günlükleri ve çözümü görüntülemek için optimizasyon modellerini sürükleyin ve bırakın.
- Optimizasyon modellerini kurumsal uygulamalara yerleştirin - REST API'leri optimizasyon modelleri için gönderimi otomatikleştirmek, çözmek ve çözümü ve günlükleri almak için kullanılabilir.
- Optimizasyon modellerinin farklı tiplerini çözümlenmeyi destekler:
 - .lp, .mps, .sav biçimleriyle belirtilen optimizasyon modelleri (isteğe bağlı .prm dosyasıyla birlikte gönderilir);
 - .mod biçimleriyle belirtilen optimizasyon modelleri (isteğe bağlı .dat dosyasıyla birlikte gönderilir) ve
 - OPLPROJECT dosyasıyla, varsayılan bir çalıştırma yapılandırma dosyasıyla ve bir ya da daha fazla sayıda .mod dosyasıyla belirtilen optimizasyon modelleri (isteğe bağlı .dat veya .ops dosyalarıyla birlikte gönderilir).

1.1 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A, Müşterilerin optimizasyon modellerini 6 çekirdek ve 28 GB RAM kapasiteli paylaşılan, birden çok kiracılı bir sanal makineler havuzunda çözümlenmesini sağlar. Karşıya yükleme dosya boyutunun üst sınırı dosya başına bir (1) GB'dir ve kuyruktaki en çok beş (5) adede kadar optimizasyon modeli uygulanır.

1.2 IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B

IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B, Müşterilerin optimizasyon modellerini 10 çekirdek ve 60 GB RAM kapasiteli paylaşılan, birden çok kiracılı bir sanal makineler havuzunda çözümlenmesini sağlar. Karşıya yükleme dosya boyutunun üst sınırı dosya başına bir (1) GB'dir ve kuyruktaki en çok beş (5) adede kadar optimizasyon modeli uygulanır.

1.3 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2A, Müşterilerin optimizasyon modellerini 6 çekirdek ve 28 GB RAM kapasiteli paylaşılan, birden çok kiracılı bir sanal makineler havuzunda çözümlenmesini sağlar. Karşıya yükleme dosya boyutunun üst sınırı dosya başına bir (1) GB'dir ve kuyruktaki en çok beş (5) adede kadar optimizasyon modeli uygulanır.

1.4 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 2B, Müşterilerin optimizasyon modellerini 10 çekirdek ve 60 GB RAM kapasiteli paylaşılan, birden çok kiracılı bir sanal makineler havuzunda çözümlenmesini sağlar. Karşıya yükleme dosya boyutunun üst sınırı dosya başına bir (1) GB'dir ve kuyruktaki en çok beş (5) adede kadar optimizasyon modeli uygulanır.

1.5 IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A

IBM Decision Optimization on Cloud Tier 3A, Müşterilerin, optimizasyon modellerini, 14 çekirdekli ve 252 GB'lık RAM'a sahip bir "bare metal" makine üzerinde çözümlenmesini sağlar. Karşıya yükleme dosya boyutunun üst sınırı dosya başına bir (1) GB'dir ve kuyruktaki en çok elli (50) adede kadar optimizasyon modeli uygulanır.

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 anasistemine 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 barındırma ortamına/ortamından veri aktarımları günlüğe kaydedilir. Bu Bulut Hizmetini destekleyen IBM veri merkezlerinde WIFI kullanımı yasaktır.

Bulut Hizmeti, İnternet üzerinden IBM ağı ile Müşterinin ağ erişim noktası arasında yapılan veri aktarımı sırasında içeriği şifreler.

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

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır.

IBM, IBM'in bilgi güvenliği ilkelerine uygunluğu sağlamak için, üretim amaçlı kullandığı veri merkezlerinde yıllık olarak endüstri standardında SSAE 16 denetimleri (ya da bunların eşdeğerini) gerçekleştirir. IBM, Bulut Hizmetini sağlamak için kullanılan belirli SoftLayer veri merkezi lokasyonu/lokasyonları için yıllık SOC II sertifikasyonunu sürdürür. IBM'in SOC II incelemesi, SoftLayer veri merkezlerinin kendi fiziksel tesislerini nasıl çalıştırdığına ilişkin olarak güvenlik, kullanılabilirlik ve süreç bütünlüğü denetimi yapar. Denetim raporu, Müşteriye ve denetçilerine talep üzerine sağlanır.

3. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek aşağıda açıklandığı şekilde çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin ek bilgiler, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır.

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 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

4. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Saat** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Müşteri, Yetki Belgesinde (PoE) veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca kullanılan Bulut Hizmetine ilişkin Saatlerin tümünün ya da bir kısmının toplam sayısını kapsam dahiline alabilmek için yeterli sayıda Saat yetkisi edinmelidir.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek 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.

4.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

4.3 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. Ölçüm dönemi içinde kullanılan toplam saat sayısı, izleyen tam saate yukarı yuvarlanan tüm bir tam saatten az saatler eklenerek hesaplanacaktır.

4.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

Aşağıdaki İsteğe Bağlı olanaklar, Saat ücret sistemi esasına göre kullanılır: IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1A ve IBM Decision Optimization on Cloud On-Demand Tier 1B. Müşteriye, faturalandırma dönemi içerisinde Bulut Hizmeti tarafından kullanılan tam ya da kısmi Saatlerin toplamı için fatura düzenlenecektir. Faturalama dönemi içinde kullanılan toplam Saat sayısı, izleyen tam saate yukarı yuvarlanan tüm bir tam saatten az saatler eklenerek hesaplanacaktır.

5. Süre ve Yenileme Seçenekleri

5.1 Süre

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belirlenmiş 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.

5.2 Süre Yenileme Seçenekleri

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

5.2.1 Otomatik Yenileme

Yenilemenin otomatik olması durumunda, Müşterinin sürenin sona erme tarihinden en az 90 gün önce yazılı sona erdirmeye 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.

5.2.2 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 erdirmeye bildirimini iletacaktır. Sona erdirmenin gerçekleştiği ayın sonuna kadar olan herhangi bir ödenmemiş erişim ücreti, Müşteriye fatura edilecektir.

5.2.3 Yenileme Gerekli

Yenileme türünün "sona erdirmeye" 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.

6. Genel

Geçerli olduğunda, vergiler hesaplanırken Bulut Hizmetinden yararlandığı 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.