

IBM Content Manager OnDemand 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.

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (Bulut Hizmeti) şunları sağlar:

- a. Yüksek Hızlı Arşivleme
 - Raporlar, faturalar, bildirimler, ilkeler, avantajların açıklaması, ödeme/kredi işlemleri vb. uygulama tarafından oluşturulan basılı çıktılarının yüklenmesi, arşivlenmesi ve bunlara ilişkin izin oluşturulması
 - Büyük veri dosyalarını, birden fazla belgeyle işleme esnekliği
 - PDF, AFP, LineData, XML gibi çeşitli dosya biçimlerinin desteklenmesi
- b. Otomatik Dizin Oluşturma
 - Raporlar, bildirimler vb.'den üstverileri otomatik olarak ayıklayan ve verimli arama ve alma için ilişkisel veritabanında izin alanlarını dolduran, Bulut üzerinde Yükleme ve Dizin Oluşturma programı
- c. Verimli Depo Kullanımı
 - Arşivlenen verilerin verimli depo kullanımı için sıkıştırılması
- d. Belge geçerlilik tarihini içeren arşivleme
 - Depo kullanımını daha fazla optimize etmek amacıyla, iş ilkeleri, rapor/bildirim vb. türüne göre arşivlenen bilgilerin süresini otomatik olarak sona erdirmek için iş ilkeleri tanımlanabilir.
- e. XML standartlarına uygun bankacılık işlemlerinin arşivlenmesi
- f. Arşivlenen bildirimlere, raporlara vb.'ye web erişimi ve mobil erişim
- g. Tam Metin Araması etkinleştirilebilir.
- h. Raporların saptanmış dahili kullanıcılara periyodik dağıtımı
- i. Olağanüstü durumdan kurtarma desteği sağlamak amacıyla üretim verilerini ikincil bir lokasyona kopyalama.
- j. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlamak için ikili veri merkezlerinde sağlanan güvenli ve tek kiracılı (tenant) özel altyapı
- k. Üretim ortamının 7x24 izlenmesi

IBM Content Manager OnDemand on Cloud ürününe ilişkin gerekli yetkiler satın alındığında yukarıdaki özelliklerin tümü sağlanır.

1.2 Gerekli Yetkiler

Müşterinin, aşağıda açıklandığı gibi Temel Hizmet Olanağı ve Depolama yetkileri için bir abonelik satın alması gerekir.

Temel Hizmet Olanağı Yetkisi

- Her Temel Hizmet Olanağı, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı operasyonlarını, belirli bir zaman diliminde, aşağıda açıklandığı gibi işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının, müşterinin, planlı iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olacak yönergeler olması hedeflenmiştir. Gerçek sonuçlar, müşterinin özelliklerine bağlı olarak değişebilir.
- Her temel hizmet olanağı Eşgörünümü, en fazla 10 farklı rapor uygulama tanımının veya bildirim tanımının kurulumunu içerir. Ek rapor uygulama tanımlarının / bildirim türlerinin kurulumu; ek, isteğe bağlı IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition OnDemand Setup yetkileri, ek maliyetle aşağıda açıklandığı gibi satın alınarak herhangi bir zamanda istenebilir.

- Her temel hizmet olanağı Eşgörünümü, yalnızca geliştirme ve test etme amacıyla tasarlanmış bir geliştirme ortamını da içerecektir. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

Müşterinin, bu yapılandırma ile kullanılacak ek Content Manager OnDemand Storage yetkilerini satın alması gerekir.

1.2.1 IBM Content Manager OnDemand Silver

- a. PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Silver yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 50GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- b. AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Silver yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 900GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- c. Eşzamanlı belge arama/alma ile birlikte PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Silver yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 30GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- d. Eşzamanlı arama ve alma ile birlikte AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Silver yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 60.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 500GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

1.2.2 IBM Content Manager OnDemand Gold

Gold olanağı, Content Manager OnDemand Silver olanağının 2 katı işlem kapasitesi sağlar:

- a. PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Gold yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 100GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- b. AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Gold yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 1800GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- c. Eşzamanlı belge arama/alma ile birlikte PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Gold yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 60GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- d. Eşzamanlı arama ve alma ile birlikte AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Gold yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 120.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 1 Terabayt veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

1.2.3 IBM Content Manager OnDemand Platinum

Platinum olanağı, Content Manager OnDemand Silver olanağının 5 katı işlem kapasitesi sağlar:

- a. PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:

Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Platinum yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 250GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

- b. AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:
Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Platinum yapılandırması, 12 saatlik süre içinde en fazla 4,5 TB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.
- c. Eşzamanlı belge arama/alma ile birlikte PDF belgesine ilişkin yükleme ve Dizin Oluşturma:
Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Platinum yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 150GB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.
- d. Eşzamanlı arama ve alma ile birlikte AFP veya Hat Verilerine ilişkin belge yükleme ve Dizin Oluşturma:
Belgeler Müşteri tarafından Bulut üzerinde saptanmış üretime hazırlık alanına gönderildikten sonra Platinum yapılandırması, 12 saatlik süre içinde 300.000 eşzamanlı arama ve alma operasyonu ile birlikte en fazla 2.5TB veriye ilişkin yükleme ve dizin oluşturma sağlar.

1.2.4 Depolama Yetkisi

Müşterinin, seçilen Temel Hizmet Olanakları eşgörünümüyle birlikte yapılandırılacak uygun miktarda IBM Content Manager OnDemand Storage yetkisini satın alması gerekir.

1.3 İsteğe Bağlı Özellikler

1.3.1 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition

Müşteri, isteğe bağlı kurulum için herhangi bir zamanda ek rapor/bildirim veya uygulama tanımlarını satın alabilir. Her Rapor yetkisi, en fazla 10 rapor/bildirim veya uygulama çıktısı tanımına ilişkin kurulum sağlar.

1.3.2 IBM Content Manager OnDemand Development Environment

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ayrı bir eşgörünüm satın alabilir. IBM Content Manager OnDemand Development Environment yalnızca geliştirme ve test amaçlarıyla kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Bu geliştirme ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- Geliştirme ortamı, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma özellikleri sağlamaz.
- Geliştirme ortamı, rapor/bildirim tanımlarının miktarını içermez. Müşteri, Content Manager OnDemand on Cloud Report / Application olanağına ilişkin çıktı tanımını satın alabilir.
- Geliştirme ortamı 500 GB depolama alanı birlikte sağlar. Daha fazla depolama alanı gerekirse, Müşteri, ek IBM Content Manager OnDemand Storage yetkilerini satın alabilir.

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 için tasarlanmış 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, IBM ağı ile Müşteri konumu arasında yapılan veri aktarımı sırasında içeriği şifreler.

Bulut Hizmeti, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifreler.

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. Uzak yerde depolanmak üzere oluşturulan yedek/eşlenen veriler, aktarılmak üzere şifrelediği gibi, atıl durumdayken de 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. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

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

3.1 Tanımlar

- Kullanılabilirlik Alacağı** – Doğrulanmış bir Talep için IBM tarafından ödenecek olan ücrettir. Kullanılabilirlik 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.
- Talep** - IBM'e Müşteri tarafından iletilen ve bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içerisinde bir hizmet seviyesinin karşılanmadığının belirtildiği bir taleptir.
- 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.
- 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:
 - Planlı ya da duyurulmuş bir bakım kesintisi;
 - IBM'in denetimi dışındaki olaylar ya da nedenler (örneğin, doğal afet, İnternet kesintileri, acil durum bakımı, vs.);
 - 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.

3.2 Kullanılabilirlik 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.

Kullanılabilirlik Alacağına ilişkin bir Talebin, ortaya çıktığı Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayın sona ermesinden itibaren en geç üç (3) iş günü içerisinde gönderilmesi gerekmektedir.

- a. Kullanılabilirlik Alacakları, Müşterinin Kapalı Kalma Süresini bildirdiği zamandan itibaren ölçülen Kapalı Kalma Süresi esas alınarak belirlenmektedir. IBM, her geçerli Talep için, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek Kullanılabilirlik Alacağını uygulayacaktır.

Herhangi bir Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda verilen Kullanılabilirlik Alacaklarının toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde 50'sinden 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	%5
< %97	%10
< %95	%25
<%90	%50

* 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 yüzdesi 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 toplam 500 dakika Kapalı Kalma Süresi

30 günlük Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ayda toplam 43.200 dakika - 440 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.760 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu Ay içindeki %98,98 kullanılabilirlik için %5 Kullanılabilirlik Kredisi
--	--

3.4 Bu Hizmet Seviyesi Sözleşmesine İlişkin 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 durum kurtarma, Kalite Güvence ya da geliştirme de dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere üretim dışı ortamlar için geçerli değildir.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek aşağıda açıklandığı şekilde e-posta ve çevrimiçi destek portalı aracılığıyla sağlanır. 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 süreçlerine 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.	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

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 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.
- Terabayt** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında işlenen toplam Terabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.
- İstek** – Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. İstek, IBM'e bir hizmeti gerçekleştirme yetkisi veren müşteri eylemidir. Hizmete bağlı olarak, İstek, yazılı bir bildirim şeklinde veya telefon görüşmesi, e-posta ya da çevrimiçi olarak yapılan bir destek isteği şeklinde olabilir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine gönderilen Taleplerin toplam sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinilmesi gerekir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

5.3 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

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

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

6.1 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.

6.2 Süre Yenileme Seçenekleri

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

6.2.1 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.

6.2.2 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 ileticektir. Sona erdirmenin gerçekleştiği ayın sonuna kadar olan herhangi bir ödenmemiş erişim ücreti, Müşteriye fatura edilecektir.

6.2.3 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.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir. Etkinleştirme yazılımı ayrı bir lisans sözleşmesi ile teslim edilmişse, 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 yazılımı dahildir:

AFP Viewer:

Müşteri, AFP Viewer etkinleştirme yazılıma erişebilir ve karşıdan yükleyebilir. AFP Viewer, Müşterinin, AFP (Advanced Function Printing) biçimindeki belgeleri görüntülemesi için kullanıcının web tarayıcısına kurabileceği bir web tarayıcısı eklentisidir. Müşteri AFP Viewer'ı tarayıcıları web erişimi için ayarlanmış olan ve belgelere AFP biçiminde erişmesi ve onları AFP biçiminde görüntülemesi gereken kullanıcıların web tarayıcılarına kurabilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine AFP Viewer eklentisinin karşıdan yüklenmesine ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

8. Genel

8.1 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, Bulut Hizmetine Harici Kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Harici Kullanıcı, Müşterinin şirketinde çalışmayan, Müşteri şirketinden maaş almayan veya Müşteri şirketi adına hareket etmeyen benzersiz bir kişidir. Müşterinin şirketinde çalışan veya maaşı Müşterinin şirketi tarafından ödenen, ancak Bulut Hizmetine bu ilişki kapsamında erişemeyen bir kişi Harici Kullanıcı olabilir. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Harici Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) Bulut Hizmeti olanağının bu Harici Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Harici Kullanıcılardan sorumludur.

8.2 FTP Yazılımı

Raporları, bildirimleri veya diğer belgeleri, Bulut Hizmetine yüklemek veya bu Hizmette dizin oluşturmak üzere göndermek için, müşteri, FTP (Dosya Aktarım Protokolü) müşteri yazılımını kullanmalıdır. IBM, verileri, Bulut Hizmetine yüklemek veya bu Hizmette verilere ilişkin dizin oluşturmak üzere göndermek amacıyla, Bulut Hizmetine bağlanmak için bağlantı bilgileri sağlayacaktır.

8.3 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, Bulut Hizmetine veya bir süreç uygulamasına güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir. Müşterinin yazılı olarak istekte bulunması üzerine Sanal Özel Ağ (VPN) ilişkin bilgiler sağlanacaktır.

8.4 Bulut Hizmetine Web Erişimi veya Mobil Erişim

Müşteri, Bulut Hizmetine Web Erişimi veya Mobil Erişim gereksinimi olan kullanıcılar için hesap oluşturmak amacıyla, "Kullanıcı Yöneticileri" olarak adlandırılan belirli kişileri saptayacaktır. Yalnızca Müşteri kuruluşunda bulunan kullanıcılar, BulutHizmetine web veya mobil arabirim aracılığıyla erişebilir. IBM, web erişimi/mobil erişim için bağlantı bilgilerini sağlayacaktır.

8.5 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 Müşterinin 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.

8.6 Türetilen Yararlanma Lokasyonları

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.