

IBM Emptoris Contract Management on Cloud

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Emptoris Contract Management on Cloud, Müşterinin imzalı sözleşme belgelerini saklayabileceği bir havuz sağlar.

1.1 Bulut Hizmeti Özellikleri

Müşteri, bu özellikleri İşlem Belgesine dayalı olarak aşağıda daha ayrıntılı olarak belirtildiği şekilde alacaktır. Temel Özellikler, Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlar:

- Sözleşmeleri yükler ve ürün, sözleşmeyi uygun üstverilerle (örneğin, koşullar) ilişkilendirir.
- İlgili sözleşmeleri bulabilmek için verilerde arama ve raporlama yapabilir.
- Uygun eylemin gerçekleştirilebilmesi için sözleşme sona erme tarihleri gibi yaklaşan olaylar konusunda uyarılar alabilir.

Gelişmiş Özellikler, Müşterinin aşağıdakileri gerçekleştirmesini sağlar:

- Sözleşmelere ilişkin müzakereleri yürütür.
- Sözleşmenin imzalanmasından sonra gerçekleştirilmesi gereken yükümlülükleri izler.
- İmzalanan sözleşmelerde değişiklik yapabilir.
- Standartlara uyulmasını sağlamak için sözleşme şablonlarını ve madde şablonlarını kullanabilir.
- Deneyimsiz kullanıcılara sözleşme oluşturma konusunda yol gösterilmesi için Kendi Kendine Hizmet Sihirbazını kullanabilir.
- Sözleşmenin daha karmaşık niteliklerinin yakalanmasını ve bunlarla ilgili olarak işbirliği yapılmasını sağlar. Örneğin, bir sözleşmedeki tablo bilgilerinin takip edilmesi için satır tanımlamaları sağlar.
- Etkin işbirliği için sağlanan sözleşme onaylarını ve anlık incelemeleri yönetir.
- Web hizmetlerini kullanarak diğer sistemlerle bütünleştirilir.

1.2 IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud, Müşterilerin aşağıda belirtilenlerle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar:

- Müşterilerle yapılan satış sözleşmeleri
- Ürünlerin, hizmetlerin satın alınması, kiralama ve finansal kiralama sözleşmeleri gibi satın alma sözleşmeleri.
- Herhangi bir tarafla imzalanmış olan Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) de yönetilebilir.

Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, Müşterinin malların, hizmetlerin, kiralama ve finansal kiralama sözleşmelerinin tedarikine ilişkin tedarik sözleşmelerini yönetmesini sağlar. Ayrıca, Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) gibi tedarik işlevini destekleyen ilişkili sözleşmeler de yönetilebilir. Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.4 IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, Müşterinin kendi müşterileriyle yaptığı satış sözleşmeleri ve Gizlilik Sözleşmeleri gibi, müşteriye satış işlemleriyle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.5 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, Müşterinin malların, hizmetlerin, kiralama ve finansal kiralama sözleşmelerinin tedarikine ilişkin tedarik sözleşmelerini yönetmesini sağlar. Ayrıca, Gizlilik Sözleşmeleri (NDA) gibi tedarik işlevini destekleyen ilişkili sözleşmeler de yönetilebilir. Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.6 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, Müşterinin kendi müşterileriyle yaptığı satış sözleşmeleri ve Gizlilik Sözleşmeleri gibi, müşteriye satış işlemleriyle ilişkili sözleşmeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.7 IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud, Müşterinin ticari veya toptan satışla ilgili bankacılık sözleşmeleriyle ilişkili sözleşmeleri ve diğer belgeleri yönetmesini sağlar. Müşteri, Bulut Hizmetiyle Temel ve Gelişmiş Özelliklerin tümünü kullanabilir.

1.8 İsteğe Bağlı Özellikler

1.8.1 Salt Okunur Olanaklar

Bu kategoriye aşağıdaki olanaklar dahildir:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Salt Okunur kullanıcıların havuzlara erişmesine ve havuzlarda arama yapmasına, raporları görüntülemesine, onaylayıcı veya yönlendirici olarak iş akışlarına katılmasına, değerlendirmeleri almasına ve bunlara yanıt vermesine, atanan bir görevi almasına ve durumunu güncellemesine ve risk uyarılarını almasına izin verilir. Salt Okunur kullanıcılar, aynı zamanda sihirbaz işlevselliği aracılığıyla sözleşmeler oluşturabilir (örneğin, sihirbazın Salesforce.com gibi harici uygulamalardan başlatıldığında olduğu gibi).

1.8.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On

Bu seçenek, Müşterinin IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Eşgörünümüyle birlikte tüm Gelişmiş Özellikleri kullanmasını sağlar. Müşterinin bu seçeneği satın alması için mevcut bir IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud aboneliğinin olması gerekir.

1.8.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On

Bu seçenek, Müşterinin IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Eşgörünümüyle birlikte bütün Gelişmiş Özellikleri kullanmasını sağlar. Müşterinin bu seçeneği satın alması için mevcut bir IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud aboneliğinin olması gerekir.

1.8.4 Üretim Dışı Ortam Olanakları

Bu kategoriye aşağıdaki olanaklar dahildir:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- Üretim Dışı Ortam İçin IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Bu olanaklar, test, performans ayarlaması, hata tanılama, karşılaştırmalı değerlendirme, hazırlık, kalite güvence etkinliği ve/veya yayınlanmış uygulama programlama arabirimleri kullanılarak Bulut Hizmeti için dahili olarak kullanılacak ekler ya da uzantılar geliştirilmesi dahil olmak üzere Müşterinin üretim dışı etkinlikleri kapsamında kullanılabilir. Müşterinin belirli bir sözleşme tipine ilişkin üretim dışı etkinliklerde bulunması gerekiyorsa, satın aldığı her bir üretim Eşgörünümü için ayrı bir Üretim Dışı Ortam da satın almalıdır.

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 ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğini azaltmayacaktır.

Bu Bulut Hizmeti, ABD-AB Safe Harbor sertifikalıdır. Bulut Hizmeti, IBM ağı ile ağ erişimi noktası veya son kullanıcı makinesi arasındaki veri aktarımı sırasında içeriği şifrelemez. Bulut Hizmeti, veri aktarımını bekleyen atıl durumdaki içeriği şifrelemez. Bulut Hizmetine ekmeden önce içeriği şifrelemekten Müşteri sorumludur.

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 bildirimini kaydetmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümlene sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin karşılanmasına ilişkin bir hata ortaya çıktığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek bildirim 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 kapanma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden yüklendiği zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süre, planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiye, IBM'in denetimi dışında ortaya çıkan nedenleri, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojinin yarattığı sorunları, tasarımları ya da yönergeleri, desteklenmeyen sistem yapılandırmalarını veya platformlarını ya da diğer Müşteri hatalarını ya da Müşteri kökenli güvenlik sorunlarını veya Müşterinin güvenlik testlerini içermez. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, her Sözleşmenin Geçerli Olduğu Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Herhangi bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda verilen telafi ücretinin toplamı, Bulut Hizmeti için yıllık ücretin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içerisindeki kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
<99,0	%2
<97,0	%5
<95,0	%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 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 500 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 500 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.700 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek , telefon, e-posta, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı
1	Kritik iş etkisi yaratan/hizmeti devre dışı bırakan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün kullanılamaz ya da ürün bir üretim ortamında kullanılarak çalışmaya makul ölçüler dahilinde devam edilemez.• Ürün güvenliği ihlal edilmiştir.• Veriler bozulmaktadır.• Tedarikçi ve alıcı teklif girememektedir (kullanıcı arabirimi ve içe aktarma aracılığıyla).• Hiçbir kullanıcı sözleşme oluşturamaz, sözleşme metinlerini açamaz, sözleşmeleri onaylayamaz ve imzalayamaz.
2	Önemli iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Kritik ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır.• Davranış, üretkenlik üzerinde önemli ölçüde olumsuz bir etki yaratmıştır.• Kullanıcılar etkinlik davetlerini almamaktadır.• Sözleşme Onayı İş Akışları ve Kuralları işlevini doğru şekilde yerine getirmemektedir.• Siparişler satıcı firmalara başarıyla aktarılamamaktadır.
3	Önemsiz iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün bileşenleri doğru şekilde çalışmamaktadır, ancak alternatif çözüm mevcuttur.• Asli olmayan bir özellik kullanılamamaktadır ve alternatif çözüm mevcut değildir.• Etkinlik içerisindeki öğelere belge eklenememektedir.• Bildirim Şablonu Biçimlendirmesi hatalıdır.• Kritik olmayan yazılım özellikleri beklenmedik sonuçlar üretmektedir.
4	Asgari iş etkisi yaratan sorunlar arasında: <ul style="list-style-type: none">• Ürün bilgisi talebi• Ürün belgelerinin açıklanması• Bir etkinliğin dışa aktarılması• Bir Raporlama İşinin zamanlanması

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti ürünleri, aşağıdaki ölçü(ler) esas alınarak satılmaktadır:

- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetine erişim hakkı verilmiş olan özel bir kişidir. Müşteri, sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi içerisinde herhangi bir yolla, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir biçimde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişen her Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinecektir. Bir Yetkili Kullanıcının

yetkisi, anılan Yetkili Kullanıcıya özgüdür ve paylaşılamaz ya da Yetkili Kullanıcı yetkisinin bir başka kişiye kalıcı olarak devredilmesi dışında devredilemez.

- b. **Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Sipariş Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

6. 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, 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 günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içermektedir.

8. Ek Bilgiler

8.1 Kişisel Sağlık Bilgilerine İzin Verilmemesi

Bulut Hizmeti, değiştirildiği şekilde, 1996 tarihli Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Yasası (HIPAA Act 1996) kapsamında tanımlanan kişisel olarak tanımlanabilecek herhangi bir bilgi de dahil olmak, ancak bununla sınırlı olmamak üzere sağlık bilgilerini depolamak veya almak amacıyla tasarlanmamıştır. Müşteri, kendisi tarafından Bulut Hizmeti için sağlanan bu tür herhangi bir bilgiyle ilgili olarak, üçüncü kişi iddialarından kaynaklananlar da dahil olmak üzere, IBM'in maruz kalacağı tüm maliyetlerden sorumlu olacaktır.

8.2 Veriler

8.2.1 Toplama

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.

8.2.2 İşleme

Tüm AB Üyesi Ülkelerde, İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre'de gerçekleştirilen işlemler için aşağıda belirtilen koşullar geçerlidir:

Müşteri, herhangi bir kişisel veri (bu terimin AB Direktifi 95/46/EC kapsamındaki tanımına uygun olarak) dahil olmak üzere içeriğin IBM tarafından sınır aşırı olarak aşağıda belirtilen ülkelerde işlenebileceğini kabul eder: Avustralya, Belarus, Kanada, Fransa, Almanya, Hindistan, İrlanda, Hollanda, Birleşik Krallık ve ABD. Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin sağlanması için makul ölçüler dahilinde gerekli olduğunu belirlediği durumlarda önceden bildirmek kaydıyla, bu ülke lokasyonu listesinde değişiklik yapabileceğini kabul eder.

IBM'in ABD-AB ve ABD-İsviçre Safe Harbor Çerçeve Anlaşmalarının, kişisel verilerin Avrupa Ekonomik Bölgesine ya da İsviçre'ye aktarılmasında geçerli olmadığı durumlarda, taraflar ya da ilgili bağlı şirketleri AB Kararı 2010/87/EU uyarınca üstlendikleri ilgili rollerine uygun olarak ayrı değişiklik yapılmamış ve isteğe bağlı maddeleri kaldırılmış AB Model Madde sözleşmeleri imzalayabilirler. Bu sözleşmelerden kaynaklanan tüm ihtilaflar ya da sorumluluklar, bağlı şirketler tarafından imzalanmış olsa dahi, taraflar arasında ihtilaf ya da sorumluluk kendi aralarında bu Sözleşmenin koşullarından kaynaklanmış gibi kabul edilecektir.

8.3 Bulut Hizmetinin İçeriği

Yedek kopyalar, üretim Eşgörünümleri için günlük ve üretim dışı Eşgörünümler için haftalık olarak alınır. IBM, üretim Eşgörünümleri için Müşteri verilerinin yedek kopyasını en çok 90 (doksan) günlük bir süre boyunca elinde tutarken, üretim dışı Eşgörünümler için Müşteri verilerinin yedek kopyasını ise en çok yedi (7) günlük bir süre boyunca elinde tutacaktır. Yedekler, IBM tarafından yalnızca olağanüstü durumdan kurtarma ya da diğer Hizmeti yeniden etkinleştirme çabalarında kullanılmak üzere saklanır ve Müşteri tarafından Bulut Hizmetinden silinen verilerin kurtarılması amacıyla kullanılması amaçlanmamıştır. Tek tek kullanıcıların verileri silmesini engellemek için Bulut Hizmetinin güvenliğini yapılandırmaktan Müşteri sorumludur; Müşteri verilerin tek tek kullanıcılar tarafından silinmesi durumunda IBM'in silinen verileri kurtaramayacağını ve kurtarmakla yükümlü olmadığını kabul etmiş sayılır.

Müşteri, Bulut Hizmeti sona erdirilmeden önce, verileri almak için Bulut Hizmetinin sağlanan herhangi bir raporlama ya da dışa aktarma özelliğini kullanabilir. Özel Veri Çıkarma hizmetleri aynı bir Hizmet Bildirimi kapsamında sağlanır. Bulut Hizmetinin kullanım süresinin sona ermesinden sonraki 30 gün içinde Müşteriden bu yönde bir istek alması durumunda, IBM Müşteri içeriğinin bir elektronik kopyasını imha edecek ya da yerel uygulama biçiminde Müşteriye sağlayacaktır. Teknik Destek ile iletişim kurularak içeriğin imha edildiğinin belgelenmesi ya da içeriğin bir kopyası istenebilir.

8.4 Kapalı Kalma Süresi

Bulut Hizmetinin planlanan bakımı için kapalı kalma süresi, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabında belirtilir. Diğer Kapalı Kalma Süreleri, Teknik Destek aracılığıyla önceden Müşteriye bildirimde bulunularak zamanlanabilir. Bu zaman aralığında, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği planlanan bakım türüne bağlıdır. Bu zaman aralığındaki kapalı kalma süresi, herhangi bir hizmet seviyesi sözleşmesi alacağı hesaplamasına dahil değildir. IBM, acil durumlarla bağlantılı amaçlarla hizmeti önceden planlanmamış olarak devre dışı bırakma hakkını saklı tutar.

8.5 Ek Hizmetler

8.5.1 Uygulama Büyütmeleri

IBM, yazılım büyütmelerini üretim Eşgörünümleriyle üretim dışı Eşgörünümlere, zamanlamanın mevcut olması kaydıyla, karşılıklı olarak üzerinde anlaşmaya varılan bir tarihte, kuracak ve bunları yapılandıracaktır.

IBM, Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanan IBM programının sürümüne ilişkin desteğin sona ereceğini, on iki (12) ay öncesinden bildirecektir. IBM, destek tarihinin sona ermesinden önce, Müşterinin Bulut Hizmetinin her Eşgörünümünün IBM programlarının desteklenen bir sürümüne geçirilmesini sağlamak için Müşteriyle birlikte çalışacaktır. Geçiş maliyetlerinden Müşteri sorumlu olacaktır. Eğer, IBM programının desteklenen bir sürümüne geçiş, yalnızca IBM veya alt yüklenicileri tarafından neden olunan gecikmeler haricinde bildirilen süre içinde tamamlanmazsa, IBM bu sözleşmeyi Müşteriye otuz (30) gün önceden bildirimde bulunarak sona erdirebilir.

8.5.2 Veritabanı Yenilemeleri

IBM, satın alınan her bir üretim dışı sistem için üretim veritabanı içeriklerini, Müşterinin üretim dışı Eşgörünümüne her çeyrek dönemde bir kopyalayacaktır. Yenileme hizmetleri, kullanılabilirlik zaman çizelgesine bağlı olarak ve üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varılan tarihlerde gerçekleştirilecektir.

8.6 Müşteri Tarafından Sağlanan Sertifikalar

Bulut Hizmeti, Müşteri özel olarak kendi İnternet URL adresini kullanmayı talep etmedikçe, IBM tarafından sağlanan bir İnternet URL adresini kullanacak biçimde yapılandırılacaktır. Müşteri, Bulut Hizmeti için kendi tek tip İnternet kaynak konum belirleyicisini kullanmak isterse, bu tek tip kaynak konum belirleyicisinin bakımına ve maliyetine ve bu konum belirleyicisi için gerekli olan tüm sertifikalara ilişkin sorumluluğun tümünü kendisi üstlenecektir. Müşteri, Bulut Hizmetinin tahsis işlemi tamamlanmadan önce gerekli sertifikaları ve kurulum bilgilerini IBM'e sağlamalıdır.

8.7 Olağanüstü Durum Kurtarma

Müşterinin Bulut Hizmetinin güncel, desteklenen bir sürümünü kullanıyor olması kaydıyla, IBM'in denetimi dışındaki bir doğal afetten (örneğin, yangın, deprem, sel, vs.) kaynaklanan önemli bir sistem kesintisi durumunda, Müşterinin üretim verileri Müşterinin Üretim Dışı Eşgörünümlerinden birine geri yüklenerek Olağanüstü Durumdan Kurtarma gerçekleştirilecektir ve yalnızca Müşterinin her ilişkili IBM Programı için en az bir adet Üretim Dışı Eşgörünüm satın almış olması kaydıyla kullanılabilir olacaktır. Olağanüstü Durumdan Kurtarma işlemi, yalnızca üretim Eşgörünümleri ve Bağlantıları için sağlanır. IBM, Müşterinin Bulut Hizmetini 72 (yetmiş iki) saatlik bir Kurtarma Süresi Hedefiyle ve Müşterinin üretim Eşgörünümlerini ve Bağlantılarını 24 (yirmi dört) saatlik bir Kurtarma Noktası Hedefiyle geri yüklemek için ticari açıdan makul çabayı göstererek Olağanüstü Durumdan Kurtarma gerçekleştirecektir.

8.8 Toplu Yetkilere İlişkin Koşullar

Müşterilerin, Cloud Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud ve IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud ürünlerinin Bulut Hizmeti kullanıcılarını kapsayacak yeterli sayıda Yetkili Kullanıcı yetkisinin yanı sıra, bir Eşgörünüm yetkisini de edinmesi gerekir.

8.9 Gerekli Olmayan Yetkiler

Sistem Yöneticisi kullanıcılar, Bulut Hizmetine dahildir. Müşterinin Bulut Hizmeti sistem yöneticisi kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir.

Bir sistem yöneticisi kullanıcı aşağıda belirtilenleri oluşturma ve yönetme yetkisine sahiptir: madde şablonları, sözleşme şablonları, mülakat tasarımı, onay kuralları, bildirim şablonları, satır tanımları, koşul tanımları, kuruluşlar, veri kaynakları, gruplar, roller, iş akışları, kategoriler ve ana tedarikçi kayıtları.

Bir sistem yöneticisi kullanıcının sistem yönetimi dışında etkinlikler gerçekleştirmesi için yetki gerekli olacaktır.

Herhangi bir harici kullanıcının (Müşterinin iş yaptığı harici üçüncü kişilerle bağlantılı kullanıcılar) Bulut Hizmetine erişmesine olanak sağlanabilir ve bu kullanıcı Konuk Kullanıcı olarak değerlendirilir. Müşterinin, Bulut Hizmeti Konuk Kullanıcıları için Yetkili Kullanıcı yetkileri satın alması gerekli değildir. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Konuk Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar, b) Konuk Kullanıcının karşı karşıya kaldığı ücretler ya da c) Bulut Hizmetinin bu Konuk Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, Konuk Kullanıcılarından sorumludur.