

IBM Operational Decision Manager on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanmaktadır. 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 Operational Decision Manager on Cloud, bir hizmet olarak sunulan yazılım çözümüdür. Bu çözüm iş sistemleri içindeki ve arasındaki karar sürecini etkin bir şekilde otomatikleştirmek üzere kullanılacak kapsamlı bir karar yönetimi platformu sağlar.

Bulut Hizmeti üç farklı boyutlandırmadaki yapılandırma ile sağlanır: Her bir Eşgörünüm, saat başına ortalama iş kararı ile ifade edilen saptanmış bir performans seviyesi için yapılandırılır. Aşağıdaki Bulut Hizmeti olanakları, Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlara Özgü Olanak Koşulları kapsamında yer alır:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - Seviye 1 Kural Eşgörünümü)
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - Seviye 2 Kural Eşgörünümü)
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - Seviye 3 Kural Eşgörünümü)

Temel yetenekler arasında aşağıdakiler yer alır:

- a. İşletim Ortamı – Bulut Hizmeti, özel olarak ayrılmış bir geliştirme, test ve üretim çalıştırma zamanı ortamına sahip tek bir eşgörünümü içerir.
- b. Bulut Hizmeti Web Sitesi – Bulut Hizmeti, kullanıcıların Bulut Hizmetini yapılandırmak ve yönetmek için işletim ortamlarına ve yönetim yeteneğine erişmesi için bir web sitesi içerir.
- c. E-posta Bildirimleri - Bulut Hizmeti erişimlerine ve parola değişikliklerine ilişkin olarak kullanıcıları bilgilendiren ve aynı zamanda durumu ve zamanlanmış değişiklikleri Bulut Hizmeti yöneticilerine bildiren bir bildirim işlevidir.
- d. Günlük Otomatik Çevrimiçi Yedekleme - Bulut Hizmeti, Hizmetin otomatik olarak kurtarılması için kullanılacak bir günlük yedekleme gerçekleştirir. Yedek şifrelenir ve başka bir veri merkezi konumunda depolanır.
- e. Müşteri İçeriğini Dışa Aktarma - Müşteri içeriğinin, Müşteri tarafından seçilen ve maliyeti Müşteri tarafından karşılanan bir lokasyonda depolanmak üzere Bulut Hizmetinden dışa aktarılmasına imkan tanıyan dışa aktarım özelliğidir.
- f. Otomatikleştirilmiş İzleme ve Kurtarma - Bulut Hizmetinin kullanılabilirliğini izler ve hizmetin yanıt vermemesi ya da erişilemez olması durumunda bir kurtarma gerçekleştirir.
- g. Hesap Yöneticisi - Hesap Yöneticisi, bir kullanıcı oturum açma kimliğine ve parolasına sahiptir ve kullanıcının işletim ortamına erişiminin yönetilmesi ve kullanıcı görevlerinin atanması ve kaldırılması için işletim ortamına erişim sağlar. Çok sayıda kullanıcıya Hesap Yöneticisi erişimi verilebilir.

1.1 İsteğe Bağlı Özellikler

1.1.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - İsteğe Bağlı Danışmanlık - Profesyonel)

İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel hizmeti, çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok beş (5) adet geliştirici ("Abone İletişim Sorumluları") için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, ODM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler.

1.1.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - İsteğe Bağlı Danışmanlık - Kurumsal)

ODC Enterprise hizmeti, Çevrimiçi İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) portalı aracılığıyla en çok on (10) adet geliştirici (Abone İletişim Sorumluları) için uzaktan erişimi içerir. Abone İletişim Sorumlularının, teknik bilgi kitaplığı makalelerine, çözüm hızlandırıcılarına ve varlıklarına 7X24 erişimleri olduğu gibi, abonelik süresi boyunca İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideri ve konunun uzmanlarıyla soru/yanıt şeklinde gerçekleştirilecek bir iletişime istek göndermek üzere sınırsız erişimleri de vardır. Abone İletişim Sorumluları, platform mimarisi, çözüm uygulaması ve teslimat yöntemleri de dahil olmak üzere, ODM on Cloud hizmetinin her yönüne ilişkin destek isteyebilirler.

Abone İletişim Sorumlusu, iş ürünü teslimatlarıyla ilişkili olarak IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) hizmetinden aboneliğin sürdüğü her bir ay için başlangıç ve bitiş saatleri sınırlı olmak ve en çok 24 saat olmak kaydıyla üzerinde karşılıklı olarak anlaşmaya varıldığı gibi destek alabilir. İş ürünü teslimatları, belirli kalıp örneklerine veya üretime hazır çözüm koduna ilişkin desteği içerebilir. Abone İletişim Sorumluları, IBM İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Müşteri etkinleştirme lideriyle haftalık olarak gerçekleştirilecek ve durumun tartışılacağı konferans görüşmelerine de katılabilirler. IBM, aboneliğin sürdüğü her ay 24 saatten daha uzun sürecek iş ürünü teslimatlarına ilişkin destek için, söz konusu desteği Müşteriyle yapılan ayrı bir yazılı sözleşmede sağlamayı kabul edebilir.

1.1.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer (Bulut Üzerinde IBM Operasyonel Karar Yöneticisi - İsteğe Bağlı Danışmanlık - Ek Geliştirici)

Bulut Hizmeti, bu olanaklarla birlikte sağlanan İsteğe Bağlı Danışmanlık (ODC) Profesyonel veya Kurumsal hizmetindeki geliştirici miktarına ek geliştirici erişimi satın alınmasına ilişkin bir seçenek sunar.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 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 güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

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 bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama 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 bildirim 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 kesilecek 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 ücretininon ikide birinden (1/12) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Telafi ücreti (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
< %99,93	%5
< %99,50	%10
< %99,00	%50
< %95,00	%75
< %90,00	%100

* 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 60 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 60 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 43.140 dakika <hr/> 43.200 toplam dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,86 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
---	--

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta aracılığıyla ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Hizmetlerin sağlanacağı saatlere, e-posta adreslerine, çevrimiçi sorun bildirim sistemlerine ve diğer teknik destek iletişim araçlarına ve süreçlerine ilişkin daha fazla bilgi, Bulut Hizmeti ve IBM Yazılım Desteği El Kitabında açıklanmıştır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki 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.	2 saat içinde	7x24

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsamı
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 edinilebileceği 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 edinmesi gerekir.
- Taahhüt** - hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her bir Taahhüdü kapsamaya yetecek 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 (90) 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. Bulut Hizmetine dahil olan etkinleştirme yazılımları şunlardır:

- IBM Rule Designer

Designer Aracına Erişim

- Müşteri, karar uygulamalarını geliştirmek için Etkinleştirme Yazılımı IBM Rule Designer'a erişebilir ve bunu yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı, Müşterinin masaüstü sisteminde çalışır ve Bulut Hizmetine uzaktan bağlanır.

8. Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya bir Bulut Hizmeti Kullanıcısının herhangi bir İçeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmetiyle bağlantılı olan veya bu olanak aracılığıyla erişim sağlanan başka hizmetlere iletmesi durumunda, Müşteri ve Bulut Hizmeti Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlar; ancak, bu tür bir etkileşim yalnızca Müşteri ve üçüncü kişilerin Web siteleri veya hizmetleri arasında gerçekleşir. IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetleri hakkında herhangi bir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web siteleri veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

9. Karşılaştırmalı Değerlendirme

Müşteri, aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmek şartıyla, Bulut Hizmetine ya da alt bileşenlerine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını herhangi bir üçüncü kişiye açıklayabilir: (A) karşılaştırmalı değerlendirme testinde kullanılan yöntemin tamamını kamuya açıklaması (örneğin, donanım ve yazılım ayarları, kurulum prosedürü ve yapılandırma dosyaları), (B) karşılaştırmalı değerlendirme testini, Bulut Hizmetini Tanımlanmış İşletim Ortamında çalıştırarak ve Bulut Hizmeti için IBM ya da IBM ürünleri sağlayan üçüncü kişiler ("Üçüncü Kişiler") tarafından sağlanan geçerli en son güncellemeleri, yamaları ve düzeltmeleri kullanarak gerçekleştirmesi ve (C) Programın belgelerinde ve Program için IBM'in destek web sitelerinde sunulan tüm performans ayarlama ve "en iyi uygulama" yönergelerini izlemesi. Müşteri, Bulut Hizmetine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını yayınlarsa, Müşteri ile IBM ya da Üçüncü Kişiler arasındaki herhangi bir sözleşmede aksini belirten herhangi bir ifadeye etki etmeksizin, IBM ve Üçüncü Kişiler, yukarıda belirtilen (A), (B) ve (C) maddelerine ilişkin koşullara uygun davranmaları durumunda, Müşterinin ürünleriyle ilgili olan karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını açıklama hakkına sahip olacaklardır.

10. Hızlandırıcılar ve Örnek Malzemeler

Bulut Hizmeti, bazı kaynak kodu biçimindeki bileşenleri ("Kaynak Bileşenler") ve Örnek Malzemeler olarak belirtilen bazı malzemeleri içerebilir. Müşteri, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri yalnızca dahili kullanım amacıyla kopyalayabilir ve değiştirebilir, ancak Müşteri, Kaynak Bileşenlerde veya Örnek Malzemelerde bulunan hiçbir telif hakkı bilgisini veya bildirimini değiştiremez veya silemez. IBM, Kaynak Bileşenleri ve Örnek Malzemeleri herhangi bir destek yükümlülüğü olmaksızın ve MÜLKİYETE, HAK İHLALİ YAPILMAYACAĞINA VEYA MÜDAHALEDE BULUNULMAYACAĞINA DAİR GARANTİLER İLE BİR ÜRÜN VEYA HİZMETİN TİCARİ SATIŞ KOŞULLARINA VE BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUĞA İLİŞKİN ZİMNİ GARANTİLER DE DAHİL OLMAK ÜZERE AÇIK VEYA ZİMNİ HİÇBİR GARANTİ VERMEKSİZİN "OLDUĞU GİBİ" ESASIYLA SAĞLAR.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: