

IBM Content Foundation on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İçerik Temeli)

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 Content Foundation on Cloud, belge yönetimi için özel bir bulut çözümdür ve aşağıdaki özelliklere sahiptir:

- Bilgi çalışanlarının veya iş analistlerinin aşağıdakileri gerçekleştirmelerini sağlar:
 - Sürüm kontrolü ve birleşik belgelerle Belge Yönetimi
 - Sosyal yeteneklerle İçerik İşbirliği
 - Belge inceleme ve iş akışlarını onaylama
 - İçerik erişimini birden çok havuzla bütünleştirebilme
 - SharePoint bütünleştirilmesi
 - Microsoft Office bütünleştirilmesi
 - Mobil cihaz desteği
 - Toplu içe aktarma aracı
- Üretim verilerinin ikincil bir konuma eşlenmesini ve olağanüstü durum kurtarma desteğini içerir.
- Güvenli ve sanal bir özel altyapıdır.
- Bir üretim ortamı sağlar.
- 4 TB'a kadar giden bant genişliği; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir
- 7 gün 24 saat boyunca üretim ortamı izleme, geçiş halinde ve atıl durumda veri şifreleme, virüs tarama, izinsiz giriş algılama / güvenlik açığı test hizmetleri, yazılım yamaları ve yazılım büyütme (ayrı fiyat verilen uzantılar veya özel yapılandırmalar için gerekli olan veri geçiş hizmetleri veya etkinlikleri) sağlar.
- Active Directory (Aktif Dizin) Bütünleştirilmesi

Dahil Edilen Seçenekler: (Microsoft Active Directory veya IBM Tivoli Directory Server)

- Bulut Hizmeti LDAP Sunucusunda kimlik doğrulama ve iş yerinde Müşteri LDAP'ına geri ekleme
 - Müşteri etki alanında bulunan Bulut Hizmetinde (Salt Okunur) bir etki alanı denetleyicisi sağlama.
 - Müşteri, bulut ortamına yönelik tüm son kullanıcı erişimini (gruplar, kimlikler, erişim) yönetir.
 - Müşteriye Tüm Yönetici haklarının sağlanması
- Müşterinin kullanıcıları yönettiği Bulut Hizmeti LDAP sunucusunda kimlik doğrulama (Müşteri etki alanında değil).
- Kimlik doğrulama için iş yerindeki Müşteri etki alanı denetleyicisine yönlendirme
 - Olası performans etkileri
 - Oturum ömrü için kimlik doğrulama gerçekleştirir

Diğer yapılandırmalar (örn. Bulut Hizmetine yönelik LDAP dosya dizinin manuel veya komut dosyalı bölümleri; SAML, MS Federasyon Hizmetleri, vb. dahil birleştirme seçenekleri) için ayrıca fiyat verilir

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

Bulut Hizmeti, Müşterinin, aşağıdakiler dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere, geçerli gizlilik yasaları kapsamında kişisel ve hassas bilgiler olarak değerlendirilebilecek bilgileri kapsayan içeriği girmesine ve yönetmesine olanak sağlayacaktır:

- a. İletişim bilgileri (örneğin; adres, telefon ve cep telefonu numaraları, e-posta adresleri)

- b. Hassas kişisel veriler (örneğin, vatandaşlık numarası, doğum tarihi, vatandaşlık bilgisi, pasaport numarası, vb.)
- c. İş bilgileri (örneğin; eğitim, iş geçmişi, çalışma yeri, ücret ve personel yardımları ve performans)

1.1 Temel Hizmetler Olanakları Yetkisi

Her temel olanak, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı operasyonlarını, belirli bir zaman diliminde, aşağıda açıklandığı gibi işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının amacı, müşterinin, istenen iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olmaktır. Gerçek sonuçlar, Müşterinin özelliklerine bağlı olarak değişebilir.

1.1.1 IBM Content Foundation Bronze 2.0 (IBM İçerik Temeli Bronz 2.0)

- Bronze yapılandırmanın amacı, günde 6.000'e kadar belgenin alınması, görüntülenmesi, düzenlenmesi veya depolanması ve 50'ye kadar bilgi çalışanının eşzamanlı olarak çalışmasıdır
- Bronze yapılandırma, 1 TB'lik Depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.1.2 IBM Content Foundation Silver 2.0 (IBM İçerik Temeli Gümüş 2.0)

- Silver yapılandırmanın amacı, günde 15.000'e kadar belgenin alınması, görüntülenmesi, düzenlenmesi veya depolanması ve 250'ye kadar bilgi çalışanının eşzamanlı olarak çalışmasıdır.
- Silver yapılandırma, 1 TB'lik Depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.1.3 IBM Content Foundation Gold 2.0 (IBM İçerik Temeli Altın 2.0)

- Gold yapılandırmanın amacı, günde 100.000'e kadar belgenin alınması, görüntülenmesi, düzenlenmesi veya depolanması ve 1.000'e kadar bilgi çalışanının eşzamanlı olarak çalışmasıdır
- Gold yapılandırma, 3 TB'lik Depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.1.4 IBM Content Foundation Platinum 2.0 (IBM İçerik Temeli Platin 2.0)

- Platinum yapılandırmanın amacı, günde 200.000'e kadar belgenin alınması, görüntülenmesi, düzenlenmesi veya depolanması ve 5.000'e kadar bilgi çalışanının eşzamanlı olarak çalışmasıdır.
- Platinum yapılandırma, 5 TB'lik Depolama sağlar; ek TB'lik depolama ayrıca satın alınabilir.

1.2 İsteğe Bağlı Yetkiler

1.2.1 IBM Content Foundation Storage Add-On 2.0 (IBM İçerik Temeli Depolama Eklentisi 2.0)

Müşteri, seçilen yapılandırmada yer alan TB'lik depolamayı aştığında, ek yetki satın almalıdır.

1.2.2 IBM Content Foundation Non-Production Environment 2.0 (IBM İçerik Temeli Üretim Dışı Ortam 2.0)

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ek bir Eşgörünüm satın alabilir. Content Foundation üretim dışı ortamı üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

- a. Üretim dışı ortam yapılandırması, Bronze yapılandırmayla aynı şekilde boyutlandırılır.
- b. Geliştirme ortamı, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.2.3 IBM Content Foundation Dedicated Add-On 2.0 (IBM İçerik Temeli Özel Ortam Eklentisi 2.0)

Müşteri, seçilen bir sanal özel ortamı tek bir kiracı özel altyapısına büyütebilir. Buna, 20 TB'a kadar giden bant genişliği dahildir; daha yüksek bant genişliği için ayrıca fiyat verilir.

2. Güvenlik

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.

Tüm veriler, FIPS 1402 Seviye 1 uyumlu tam disk şifreleme kullanılarak korunur. Bu çözüme ilişkin veri sınıflandırmada, Müşteri açısından hassas olarak sınıflandırılan veriler varsayılan değer olarak alınır. IBM, hedeflenen iş yükü için Müşteri tarafından istediğinde (HIPAA, PIPEDA, FFIEC, PCI, vb. gibi) diğer yasal düzenleme gereksinimlerini ele almak için Müşteriyle çalışacaktır ve çözüm mimarisini ve ücretleri etkileyebilir.

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 kumülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde 50'sinden 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	%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. 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 440 dakika toplam Kapalı Kalma Süresi

30 günlük sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda toplam 43.200 dakika - 440 dakikalık Kapalı Kalma Süresi = 42.760 dakika	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %98,9 oranında kullanılabilirlik için yüzde beş (%5) oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

4. İş Sürekliliği

Bulut Hizmeti, olanağı, aşağıda belirtilen iş sürekliliği amaçlarını desteklemek üzere yapılandırılır. İş Sürekliliği amaçları, kuruluş açısından kritik öneme sahip iş işlevlerinin birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir olağanüstü durumu takiben makul kısalıkta bir süre içinde en düşük düzeyde veri kaybıyla yeniden çalışır durumda olacak şekilde kurtarılmasını sağlamaya yardımcı olur. Birincil bilgi işlem lokasyonundaki bir arızanın, ikincil lokasyondaki yedek sisteme geçişi sağlayacağını garanti altına alındığı durumda, iş sürekliliği planları ve bununla ilişkili etkinlikler aşağıda belirtilen kurtarma hedeflerini desteklemek üzere IBM tarafından yürütülür. Bu Bulut Hizmeti için, üretim dışı ortam, birincil konumdaki hizmet geri yükleninceye kadar üretim iş yüklerini kabul edecek şekilde yenilenecek ve yeniden yapılandırılacaktır.

İş Sürekliliği Hedefleri	
Kurtarma Noktası Hedefi	4 saat
Kurtarma Süresi Hedefi	<ul style="list-style-type: none">İkincil bir eşdeğer Temel Hizmet Yetkisi satın alındığında arka arkaya 4 saat.İkincil hiçbir Temel Hizmet yetkisi satın alınmazsa, arka arkaya en az 24 saat.

5. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek e-posta ve destek portalı 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.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Yanıt Süresi Hedefleri	Yanıt Süresi Kapsam
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 kritik bir özelliğın ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır veya iş üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır.	2 iş saati içinde	P-C mesai saatleri
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğın kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri
4	Asgari iş etkisi: Bir soru veya teknik olmayan bir istek veya sonraki planlı bakım veya yayın düzeyine kadar bekleyebilecek olan bakım ögesi	1 iş günü içinde	P-C mesai saatleri

6. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

6.1 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 sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

- b. **Terabayt** – Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Terabayt, 2 üssü 40 bayta eşittir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen toplam Terabayt sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

6.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

7. 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.

8. Bulut Hizmeti Olanağı İçin Ek Koşullar

8.1 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, Bulut Hizmetine Harici Kullanıcı erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, a) Bulut Hizmetiyle ilgili olarak Harici Kullanıcılar tarafından yöneltilen tüm iddialar veya b) Bulut Hizmetinin bu Harici Kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil olmak ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu Harici Kullanıcılardan sorumludur.

8.2 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 hiçbir garanti vermez veya beyanda bulunmaz; ayrıca, IBM, bu tür üçüncü kişi Web sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

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 Tanımlama Bilgileri

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla Müşteriden (çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel veriler elde edebileceğini bildiğini ve bu verilerin elde edilmesine 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 elde edilen kişisel verileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin elde edilen kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

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

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: