

## IBM Alert Notification (IBM Uyarı Bildirimi)

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

### 1. Bulut Hizmeti

IBM Alert Notification (Uyarı Bildirimi), BT Operasyon ekibi üyeleri arasında işbirliğine olanak tanıyan basit bir bildirim hizmetidir. BT personeline, Müşterinin BT Operasyonları ortamındaki sorunlar için uyarı bildirimleri sağlar. Uyarı Bildirimi hizmet olarak sağlandığından, gerekli sunucu altyapısı IBM tarafından kurulur ve yönetilir.

- Özel BT ortamı izleme:  
Uyarı Bildirimi, sorunların önem derecesi gibi konularda uyarıların süzülmesini sağlar. Müşteri, kuruluşunun yapısını yansıtmak için özel iletişim sorumlusu grupları oluşturabilir, böylece doğru bildirimler doğru personele ulaşır.
- Bildirim kanalları:  
Müşterinin ortamında sorunlara yanıt verebilen BT konu uzmanlarını tanımlayın ve iletişim ayrıntılarını Uyarı Bildirimlerinde depolayın, böylece kendi sorumluluk alanlarındaki sorunlarla ilgili olarak otomatik olarak bildirim alabilirler. Kullanıcılar, gruplar şeklinde düzenlenebilir ve Müşteri, tek seferden birçok kullanıcıya bildirim gönderebilir. Bildirimler e-posta, SMS ve sesli mesajla gönderilebilir.
- Uyarı yönetimi ve bildirimler:  
İlke tabanlı bildirimler, Müşterinin, hangi uyarılarla ilgili olarak Uyarı Bildiriminin Müşteriyi bilgilendireceğini tanımlamasına olanak verir. Müşteri, BT ortamında meydana gelen uyarılar temelinde süzgeçler oluşturabilir, süzgeçleri özelleştirebilir ve eşleme sorunları ortaya çıktığında bildirim alacak kullanıcıları ve grupları atayabilir.  
Kabul edilmemiş uyarılar, uygun iletişim sorumlusuna yönelik olarak ayarlanmış bir süre sonunda üst seviyeye yükseltilebilir. Müşterinin BT izleme gereksinimleri için uyarıların önem derecesi ve durumu gibi süzgeçler oluşturulabilir.
- Uyarı görüntüleyici:  
Uyarıların ve bildirimlerin durumunu çevrimiçi olarak izleyin, uyarı üzerine eyleme geçin. Bildirim durumu, Müşterinin, kabuldene karara kadar sistem tarafından alınan uyarıların takip edilmesine olanak tanır. Müşteri, Uyarı Geçmişindeki değişiklikleri takip edebilir. Müşteri, hangi uyarıları görmek istediğini değiştirmek için önceden tanımlanmış ve gerçek zamanlı süzgeçler kullanabilir.

### 2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfasında (Veri Sayfası), işlenmesi mümkün olan İçeriğin türü, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları geçerlidir. Müşteri, i) IBM'in yalnızca kendi takdirinde olmak üzere Veri Sayfasını/Sayfalarını muhtelif zamanlarda değiştirebileceğini ve ii) anılan değişikliklerin önceki sürümlerin yerini alacağını kabul eder. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak herhangi bir değişikliğin amacı, i) mevcut taahhütlerin iyileştirilmesi ya da daha açık hale getirilmesi, ii) benimsenmiş güncel standartlara ve geçerli kanunlara uygunluğun sürdürülmesi ya da iii) ek taahhütler sağlanması olacaktır. Veri Sayfasında/Sayfalarında yapılacak hiçbir değişiklik, bir Bulut Hizmetinin veri korumasını esaslı olarak azaltmayacaktır.

Geçerli Veri Sayfalarının Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=CD67BFE0BFF911E78F8FA93481EF6122>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve İçeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GVKY-GDPR) geçerli olması durumunda ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ve Veri İşleme Ek Sözleşmesi Ek(ler)i geçerli olur ve atif yoluyla Sözleşmeye dahil edilmiştir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfaları, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır. Veri İşleme Ek Sözleşmesi uygulanıyorsa, IBM'in değişiklikleri Alt İşleyenlere bildirme yükümlülüğü ve Müşterinin söz konusu değişikliklere itiraz etme hakkı Veri İşleme Ek Sözleşmesinde belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

### 3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

#### 3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. 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 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini 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 düzenlenecek 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 ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

#### 3.2 Hizmet Seviyeleri

Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9'den daha az	%2
%99'dan daha az	%5
%95'ten daha az	%10

\* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağı'ndan 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.

#### 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, çevrimiçi olarak, e-posta ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_guide.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_guide.html) adresinde bulunan hizmet olarak sunulan yazılım destek el kitabı, teknik destekle ilgili iletişim bilgilerinin yanı sıra diğer bilgi ve süreçleri içerir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

#### 5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

##### 5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Yetkili Kullanıcı - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimdir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısının karşılanması için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

##### 5.2 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı ücreti için, limit aşımını izleyen ayda İşlem Belgesinde belirtilen şekilde ücret üzerinden Müşteriye fatura düzenlenecektir.

##### 5.3 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

#### 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, 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. Ek Koşullar

##### 7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak genel erişime açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomotiv kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı navigasyonu veya iletişimi veya Bulut Hizmetinde ortaya çıkacak bir hatanın ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

## 7.2 Kullanılabilirlik ve Sınırlar

- E-posta/SMS/Sesli bildirim hizmetinin sağlanabilirliğinin ve/veya performansının garantisi yoktur.
- SMS ve/veya Sesli bildirim tüm coğrafi konumlarda sağlanamayabilir. Coğrafi konum sağlanabilirliğini belirlemek için lütfen bu olanağın deneme sürümünü kullanın.
- Müşteri, her ay Yetkili Kullanıcı başına en fazla 500 SMS İletisi ve 250 Sesli Mesajla sınırlıdır.
- Veriler atıl durumdayken ve iletim sırasında şifrelenir. Ancak, IBM, tüm üçüncü kişi taşıyıcılar tarafından genel ağlar üzerinde iletilen verilerin şifreleneceği konusunda garanti vermez.

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: