

### IBM Digital Content Hub

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. 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 Digital Content Hub, iş kolu kullanıcılarının, web içeriğini ve resimler, belgeler ve videolar gibi bu içerikle ilgili varlıkları depolamalarını ve yönetmelerini sağlayan bulut tabanlı bir içerik yönetimi çözümdür. Bu ürün, müşterilerin ürün özelliklerine erişmelerini sağlayan zengin bir dizi API'nin yanı sıra içeriği ve varlıkları yönetmek için tablet üzerinde kolay kullanılabilen, iş kullanıcılarına yönelik bir arabirim de sağlar.

##### 1.1 IBM Digital Content Hub – Base (Temel)

Bu Bulut Hizmeti, Müşteriye aşağıdaki varlık depolama ve veri aktarma tahsislerine tabi olarak en fazla 10.000 içerik ögesini depolama olanağı sağlar.

- Varlık Depolama – 10 GB
- Veri Aktarma – 100 GB

**Varlık Depolama** – Bulut Hizmetinde yönetilen tüm içerik ve varlıklar için gereken, GB cinsinden toplam depolama alanı olarak tanımlanır.

**Veri Aktarma** – Bulut Hizmetinden, yayınlanan içeriği ve varlıkları talep eden uygulamaların tükettiği, GB cinsinden toplam veri aktarma hacmi olarak tanımlanır.

##### 1.1.1 IBM Digital Content Hub – Base – Asset Storage Pay Per Use (Temel - Kullanım Başına Ödeme Esasında Varlık Depolama)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Varlık Depolama kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 10 GB'lik artışlarla ek Varlık Depolama kapasitesi sağlar.

##### 1.1.2 IBM Digital Content Hub – Base – Data Transfer Pay Per Use (Temel - Kullanım Başına Ödeme Esasında Veri Aktarma)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Veri Aktarma kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 100 GB'lik artışlarla ek Veri Aktarma kapasitesi sağlar.

#### 1.2 IBM Digital Content Hub – Base (Temel) İçin İsteğe Bağlı / Ek Olanaklar

##### 1.2.1 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Asset Storage (Temel - Ek Varlık Depolama)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Base aboneliğine dahil olan miktarı aşan Varlık Depolama tahsisini 10 GB'lik artışlarla yükseltir.

##### 1.2.2 IBM Digital Content Hub – Base – Additional Data Transfer (Temel - Ek Veri Aktarma)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Base aboneliğine dahil olan miktarı aşan Veri Aktarma tahsisini 100 GB'lik artışlarla yükseltir.

#### 1.3 IBM Digital Content Hub – Standard (Standart)

Bu Bulut Hizmeti, Müşteriye aşağıdaki varlık depolama ve veri aktarma tahsisini yanı sıra en fazla 100.000 içerik ögesini depolama olanağı sağlar.

- Varlık Depolama – 25 GB
- Veri Aktarma – 250 GB

##### 1.3.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Asset Storage Pay Per Use (Standart - Kullanım Başına Ödeme Esasında Varlık Depolama)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Varlık Depolama kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 10 GB'lik artışlarla ek Varlık Depolama kapasitesi sağlar.

### 1.3.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Data Transfer Pay Per Use (Standart - Kullanım Başına Ödeme Esasında Veri Aktarma)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Veri Aktarma kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 100 GB'lik artışlarla ek Veri Aktarma kapasitesi sağlar.

### 1.4 IBM Digital Content Hub – Standard (Standart) İçin İsteğe Bağlı / Ek Olanaklar

#### 1.4.1 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Asset Storage (Standart - Ek Varlık Depolama)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Standard aboneliğine dahil olan miktarı aşan Varlık Depolama tahsisini 10 GB'lik artışlarla yükseltir.

#### 1.4.2 IBM Digital Content Hub – Standard – Additional Data Transfer (Standart - Ek Veri Aktarma)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Standard aboneliğine dahil olan miktarı aşan Veri Aktarma tahsisini 100 GB'lik artışlarla yükseltir.

### 1.5 IBM Digital Content Hub – Plus

Bu Bulut Hizmeti, Müşteriye aşağıdaki varlık depolama ve veri aktarma tahsislerini sağlar:

- Varlık Depolama – 50 GB
- Veri Aktarma – 500 GB

#### 1.5.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Asset Storage Pay Per Use (Plus - Kullanım Başına Ödeme Esasında Varlık Depolama)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Varlık Depolama kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 10 GB'lik artışlarla ek Varlık Depolama kapasitesi sağlar.

#### 1.5.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Data Transfer Pay Per Use (Plus - Kullanım Başına Ödeme Esasında Veri Aktarma)

Bu hizmet, Müşteri kendisine yetki verilen Ek Veri Aktarma kapasitesini aştığında, kullanım başına ödeme esasında 100 GB'lik artışlarla ek Veri Aktarma kapasitesi sağlar.

### 1.6 IBM Digital Content Hub – Plus İçin İsteğe Bağlı / Ek Olanaklar

#### 1.6.1 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Asset Storage (Plus - Ek Varlık Depolama)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Plus aboneliğine dahil olan miktarı aşan Varlık Depolama tahsisini 10 GB'lik artışlarla yükseltir.

#### 1.6.2 IBM Digital Content Hub – Plus – Additional Data Transfer (Plus - Ek Veri Aktarma)

Bu isteğe bağlı olanak, Müşterinin IBM Digital Content Hub – Plus aboneliğine dahil olan miktarı aşan Veri Aktarma tahsisini 100 GB'lik artışlarla yükseltir.

## 2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 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.

Bu Bulut Hizmeti, kişisel veriler veya özel nitelikli kişisel veriler gibi yasal düzenlenmeye tabi içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

## 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 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 sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telif ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanamadı yazma ve sağlama 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 telif ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telif ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

## 3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir 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	%2
<%99	%5
< %98	%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. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik, yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir 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	= Sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içinde %99,8 oranında kullanılabilirlik için %2 oranında kullanılabilirlik alacağı
43.200 toplam dakika	

## 4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, telefon, çevrimiçi forumlar ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımları Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. 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:

- 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.

- b. **Gigabayt** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Gigabayt, 2 üssü 30 veri baytı şeklinde tanımlanır (1.073.741.824 bayt). Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti kapsamında işleme konan toplam Gigabayt sayısını karşılamak için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

## 5.2 Kısmi Aylık Ücretler

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

## 5.3 Kullanım Başına Ödenen Ücretler

Ölçüm süresi boyunca Müşterinin Bulut Hizmeti aboneliği kapsamında yer alan Varlık Depolama ve Veri Aktarma tahsislerini fiili kullanımı, yetkide belirtilen limiti aşarsa, Müşteriye limit aşımı kullanımı için İşlem Belgesinde belirtilen fiyat üzerinden kullanım başına ödeme esasında fatura düzenlenecektir.

## 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 bildirmedeği 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. Ek Koşullar

### 7.1 Genel

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

### 7.2 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 toplayabileceğini bildirdiğini 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 yapar. Müşteri, IBM'in toplanan 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 toplanan kişisel verilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

### 7.3 Veri Kullanımı

IBM (a) Müşterinin IBM Digital Content Hub'ı kullanmasına ilişkin Özet verileri (kişisel olarak tanınmaya yol açabilecek bilgiler hariç olmak üzere) derleyebilir ve bir araya getirebilir ve (b) bu derleme ve analiz sonucunda çeşitli raporlar, incelemeler, analizler ve başka çalışma ürünleri (topluca, "Derlenmiş Veriler" olarak anılır) hazırlayabilir. IBM, Derlenmiş Verilere ilişkin tüm mülkiyet haklarını elinde tutar.

IBM'in öncelikle Müşterinin kimliğini içeren veri alanlarını ortadan kaldırması kaydıyla, Müşteri verileri ve içeriği, IBM tarafından üretim dışı bir ortamda dahili araştırma, test ve geliştirme amacıyla kullanılabilir ve Müşteri, Teknik Destek ile iletişim kurarak, Müşteri verilerinin veya içeriğinin söz konusu üretim dışı amaçlarla kullanılmamasını tercih edebilir.

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: