

Hizmet Tanımı

IBM Cloud Enterprise Records (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Cloud Enterprise Records, kayıt yönetimi için kayıtların oluşturulmasından imha edilmesine kadar olan tüm yaşam döngüsünü destekleyerek tüm kayıt tabanlı etkinlikleri otomatikleştirmek için içeriği, süreçleri, içerik birleştirme teknolojisini ve bağlantırlığı birleştiren bir özel bulut çözümdür.

Müşteri, aşağıda listelenen ön koşul niteliğindeki Temel Hizmet Olanaklarından en az birine ilişkin olarak aynı seviyede (örneğin, Bronze, Silver, Gold, Platinum) bir abonelik satın almalıdır:

- IBM Content Foundation on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İçerik Temeli)
- IBM Case Manager on Cloud (Bulut Üzerinde IBM Vaka Yöneticisi)

1.1 Olanaklar

Her temel olanak, belirli miktarda veri hacmini ve kullanıcı işlemlerini, aşağıda belirtilen zaman diliminde işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının, Müşterinin, planlı iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olacak yönergeler olması amaçlanmıştır. Gerçek sonuçlar, Müşteriye özgü hususlara bağlı olarak farklılık gösterebilir.

1.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Bronz)

Bronze yapılandırması, aktif olarak çalışan 50 eşzamanlı bilgi çalışanı için tasarlanmıştır.

1.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Gümüş)

Silver yapılandırması, aktif olarak çalışan 250 kişiye kadar eşzamanlı bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

1.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Altın)

Gold yapılandırması, aktif olarak çalışan 1.000 kişiye kadar eşzamanlı bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

1.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Platin)

Platinum yapılandırması, aktif olarak çalışan 5.000 kişiye kadar eşzamanlı bilgi çalışanının desteklenmesi için tasarlanmıştır.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environments (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Üretim Dışı Ortamlar)

Müşteri, test ve geliştirme amaçlarıyla ek bir Eşgörünüm satın alabilir. Cloud Enterprise Records Non-Production Environment, üretim amaçlarıyla kullanılamaz.

a. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Üretim Dışı Ortam - Bronz)

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Bronze ile aynı boyuttur. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

b. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Üretim Dışı Ortam - Gümüş)

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Silver ile aynı boyuttur. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

c. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Üretim Dışı Ortam - Altın)

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Gold ile aynı boyuttur. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

d. IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum (IBM Bulut Kurumsal Kayıtları - Üretim Dışı Ortam - Platin)

Üretim dışı ortam yapılandırması, IBM Cloud Enterprise Records Platinum ile aynı boyuttur. Üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik veya olağanüstü durum kurtarma olanakları sağlamaz.

1.2.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-On

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

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanması ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=5B05B690D05811E78F8FA93481EF6122>

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

4.2 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Bir uzaktan sağlanan hizmet, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmadığı dikkate alınmaksızın, satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 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 harici kullanıcılar tarafından hatalı kullanımı da dahil, ancak tümü bunlarla sınırlı olmamak üzere, bu harici kullanıcılardan sorumludur.

5.2 Üçüncü Kişi Web Sitelerine veya Diğer Hizmetlere Bağlantılar

Müşterinin veya Bulut Hizmeti Kullanıcılarından birinin herhangi bir içeriği üçüncü kişilerin Web sitelerine ya da Bulut Hizmeti ile bağlantılı olan veya bu hizmet aracılığıyla kullanılabilir olması sağlanan başka hizmetlere iletmeye durumunda, Müşteri ve Bulut Hizmeti Kullanıcısı bu tür bir İçerik iletiminin gerçekleşebilmesi için gerekli olan onayları IBM'e sağlamalıdır. Ancak, bu 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 sitelerinden veya hizmetlerinden hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

5.3 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.

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: