

IBM Order Management (IBM Sipariş Yönetimi)

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

1. Bulut Hizmeti

IBM Order Management, dahili ve harici tedarik kaynaklarının Müşteri hizmetleri seviyelerini ve iş kurallarını karşılamasına olanak sağlayan, çok yönlü kanal sipariş yönetimi bulut hizmetidir. Bulut Hizmeti, Müşterinin tedarikçileri ile işbirliği aracılığıyla küresel ağlar genelindeki talebin, envanterin ve arzın tek görünümünü sunmak için çok sayıda kanal genelindeki siparişleri birleştirir. Bulut Hizmeti, e-ticaret, depo, tedarik zinciri, finans, vergi, ödeme süreçleriyle ve diğer dahili ve harici süreçlerle bütünlüktedir. IBM Order Management, sipariş yönetimi süreci için Müşterinin gereksinimlerini karşılayan aşağıdaki çözüme dayalı paketleri ve hizmetleri içermektedir:

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Order Management-Essentials Edition (IBM Sipariş Yönetim - Esas Sürümü)

IBM Order Management-Essentials Edition, başlangıç seviyesinde çok yönlü kanal sipariş yönetimi IBM Cloud Hizmeti sağlar. Bu olanak, mevcut e-ticaret girişimlerini güçlendirmek ya da yeni çok yönlü kanal girişimleri başlatmak amacıyla temel sipariş yönetimi yeteneklerini içerecek şekilde tasarlanmıştır. Bu sürüm, standartlaştırılmış yapılandırma şablonları kullanılarak proje seçimlerinin daha az karmaşık olmasını sağlayan, daha küçük ve standartlaştırılmış bir dizi temel özelliğe sahiptir. Bu Bulut Hizmeti, abonelik ve kullanım başına ödeme esasında sağlanır ve aşağıdaki yetenekleri içerir:

- **Sipariş Yönlendirme**
Basit çok yönlü kanal operasyonlarının desteklenmesi için siparişleri birleştirir, yönetir ve izler. Kaynak sağlama kuralları, siparişlerin tüm kuruluş çapında yönlendirilmesini kontrol eder. Bir siparişin oluşturulması, zamanlanması, yönetilmesi ve faturalanması dahil olmak üzere yaşam döngüsü boyunca siparişin yönetilmesi ve izlenmesi için bir sipariş yönlendirme motoru sağlar.
- **Basit Envanter Kullanılabilirliği**
Çok sayıda sistemden elde edilen envanter bilgilerini birleştirir, arz ve talebin doğrudan sipariş yönetimi ile bağlantılı tek bir görünümünü oluşturur. Satış kanallarındaki envanter kullanılabilirliği sorguları ve rezervasyonlar için destek sağlar.
- **Zamanlama**
Siparişin işlenmesini kontrol etmek için tedarik kısıtlamalarını, ürün kısıtlamalarını ve Müşterinin iş kısıtlamalarını göz önüne alan yapılandırılabilir kurallar sağlar.
- **İadeler**
Basit iade yaratma, iade onayı, iade düzenlemesi ve ücret iadesi işleme olanakları sağlar.
- **Sipariş Arama ve Arşivleme**
Siparişlerin etkin ve arşivlenmiş yaşam döngüsünde aranması, takip edilmesi ve izlenmesi için tek bir sipariş havuzu sağlar.
- **Operasyonel Raporlama**
IBM Cognos Analytics on Cloud aracılığıyla, günlük operasyonlar için işlemsel Bulut Hizmeti verileri doğrultusunda raporlama yetenekleri sağlar. IBM Cognos Analytics on Cloud, bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Müşterinin yalnızca IBM Cognos analitik örneklerini, Cognos tamamlayıcı dillerini, çerçeve yöneticisini, rapor stüdyosunu, dinamik sorgusunu, veri modüllerini ve örnek raporlarını kullanmasına izin verir. IBM Cognos Analytics on Cloud, Bulut Hizmeti verileri Bulut Hizmetinin sınırları dâhilinde kullanılarak, haftada yalnızca 140 adede kadar operasyonel rapor oluşturulması için kullanılabilir ve diğer herhangi bir amaçla ya da diğer herhangi bir biçimde Bulut Hizmetinden ayrı olarak kullanılamaz. Müşterinin IBM Cognos Analytics on Cloud olanağını bir başka havuzu doldurmak için veri dışı aktarma aracı olarak kullanması yasaktır. Raporlama için mevcut olan veriler, etkin veri tabanı içerisinde yedi günlük bir süre ile sınırlıdır. Müşterinin IBM

Cognos Analytics on Cloud olanağına erişimi ve bu olanağı kullanımı, IBM Cognos Analytics on Cloud için <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> adresinde mevcut olan en güncel Hizmet Tanımı belgesine tabidir. Bir çelişki olması durumunda, bu Hizmet Tanımında yer alan koşullar IBM Cognos Analytics on Cloud Hizmet Tanımı belgesinin yerini alır. IBM Cognos Analytics on Cloud olanağı için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabında belirtilen koşullar, bu işlev için geçerlidir.

Bulut Hizmeti olanağına ilişkin abonelik ücretlerine aşağıdaki kaynaklar ve hizmetler dahildir. Daha ayrıntılı bilgi için Ek Koşullar maddelerine bakın:

- Bir (1) adet Test Ortamı
- Bir (1) adet Üretim Ortamı

1.1.2 IBM Order Management-Standard Edition (IBM Sipariş Yönetimi-Standart Sürüm)

IBM Order Management-Standard Edition, dahili ve harici arz ve talep kaynaklarının akıllı bir şekilde eşlenmesini ve aynı zamanda kuruluş tarafından yapılandırılabilen iş kurallarına uyulmasını sağlamak üzere tasarlanan, daha fazla özellikle donatılmış çok yönlü kanal sipariş yönetimi IBM Cloud Hizmeti olanağıdır. Bu olanak, tedarikçiler ile işbirliği yapılarak küresel ağlar genelindeki talebin, envanterin ve arzın tek bir görünümünü sunmak için çok sayıda kanal genelindeki siparişleri birleştirir. Bu olanak, desteklenen çeşitli bütünleştirme yöntemleri sayesinde e-ticaret, depo, tedarik zinciri, finans, vergi, ödeme süreçleriyle ve diğer dahili ve harici süreçlerle bütünleştirme becerisi sunar. Bu Bulut Hizmeti, abonelik ve kullanım başına ödeme esasında sağlanır ve aşağıdaki yetenekleri içerir:

- Sipariş Düzenleme
Tüm kanallardan gelen siparişleri birleştirerek, yöneterek ve izleyerek, sorunlu durumları saptama ve üst seviyelere yükseltme becerisi ile karmaşık, çok katmanlı bir sipariş düzenleme yeteneği sağlar. Akıllı kaynak sağlama motoru, tüm kuruluş çapındaki çok sayıda katılımcı arasındaki sipariş yönetimini koordine eder. Sipariş yaşam döngüsünün değiştirilmesi, iptal edilmesi, takibi ve izlenmesi için tek bir sipariş havuzu sağlar.
- Çok Aşamalı Envanter Görünürlüğü
Çok sayıda sistemden elde edilen envanter bilgilerini birleştirir ve çok sayıda arz ve talep türünün tek bir görünümünü oluşturur. Envanter segmentasyonunu, içe dönük (inbound) envanteri anlayan iş kurallarından yararlanarak ve envanter eşikleri ile envanter hareketinin hızını izleyerek arz ve talep türlerini tedarik zincirinin çok sayıda aşaması genelinde eşleştirir. Envanterin role özgü görünümünü sağlar.
- Zamanlama Optimizasyonu
Siparişin işlenmesini kontrol etmek için gelişmiş optimizasyon kurallarını, çok katmanlı sipariş ilişkilerini, tedarik ve kaynak kurallarını, ürün ve ilişki kurallarını ve Müşterinin iş kuralları ile sevkiyat tercihlerini göz önüne alan yapılandırılabilir kurallar sağlar.
- Tersine Lojistik
Onarım yaşam döngüsünün takip edilmesine olanak sağlamak amacıyla, çok sayıda iade ya da onarım talebini asıl satış siparişleriyle ilişkilendirir. İş kuralları doğrultusunda, envanteri uygun lokasyona kadar tersine takip eder.
- Gelişmiş Sipariş Arama ve Arşivleme
Bir siparişin etkin ve arşivlenmiş yaşam döngüsünde aranmasına, saklanmasına ve izlenmesine olanak sağlayan iyileştirilmiş araçlar sunar.
- Operasyonel Raporlama
IBM Cognos Analytics on Cloud aracılığıyla, günlük operasyonlar için işlemel Bulut Hizmeti verileri doğrultusunda raporlama yetenekleri sağlar. IBM Cognos Analytics on Cloud, bu Bulut Hizmetinin amaçları doğrultusunda, Müşterinin yalnızca IBM Cognos analitik örneklerini, Cognos tamamlayıcı dillerini, çerçeve yöneticisini, rapor stüdyosunu, dinamik sorgusunu, veri modüllerini ve örnek raporlarını kullanmasına izin verir. IBM Cognos Analytics on Cloud, Bulut Hizmeti verileri Bulut Hizmetinin sınırları dâhilinde kullanılarak, haftada yalnızca 140 adede kadar operasyonel rapor oluşturulması için kullanılabilir ve diğer herhangi bir amaçla ya da diğer herhangi bir biçimde Bulut Hizmetinden ayrı olarak kullanılamaz. Müşterinin diğer herhangi bir havuzla kullanılmak üzere IBM Cognos Analytics on Cloud olanağından verileri çıkarması yasaklanmıştır. Raporlama için mevcut olan veriler, etkin veri tabanı içerisinde yedi günlük bir süre ile sınırlıdır. Müşterinin IBM Cognos

Analytics on Cloud olanağına erişimi ve bu olanağı kullanımı, IBM Cognos Analytics on Cloud için <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/sd> adresinde mevcut olan en güncel Hizmet Tanımı belgesine tabidir. Bir çelişki olması durumunda, bu Hizmet Tanımında yer alan koşullar IBM Cognos Analytics on Cloud Hizmet Tanımı belgesinin yerini alır. IBM Cognos Analytics on Cloud olanağı için IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım Destek El Kitabında belirtilen koşullar, bu işlev için geçerlidir.

Bulut Hizmeti olanağına ilişkin abonelik ücretlerine aşağıdaki kaynaklar ve hizmetler dahildir. Daha ayrıntılı bilgi için Ek Koşullar maddelerine bakın:

- Bir (1) adet Bütünleştirme Ortamı
- Bir (1) adet Test Ortamı
- Bir (1) adet Üretim Öncesi Ortamı
- Bir (1) adet Üretim Ortamı
- Bir (1) günlük Kurtarma Noktası Hedefi ve kırk sekiz (48) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

IBM Order Management olanağına yönelik seçenekler aşağıda açıklanmıştır:

1.2.1 IBM Order Management – AddOn – Store Engagement (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Mağaza Etkileşimi)

Store Engagement, mağaza çalışanlarının, hem mağaza arkasındaki hem de mağaza önündeki işlevsellik dahil olmak üzere mağazanın tüm alanlarındaki verimliliklerini artırmak amacıyla tasarlanmıştır. Store Engagement, aşağıdaki yetenekleri içerir:

- Mağazada karşılanmakta olan siparişleri çekme, paketlenme ve sevkiyat etme yeteneği.
- Siparişler için mağazaya gelen ürün çekme, paketlenme ve sevkiyat görevlerinin görüntülenmesi, yürütülmesi ve yönetilmesi.
- Mağazaya gelen sevkiyatları ve siparişleri teslim alma faaliyetlerinin kaydedilmesi, yürütülmesi ve yönetilmesi.
- Mağazaya gelen ve mağazadan çıkan transfer siparişlerine ilişkin çekme, paketlenme, sevkiyat veya teslim alma işlemlerinin görüntülenmesi, yürütülmesi ve yönetilmesi.
- Bir kerede bir siparişin çekilmesine karşılık öge bazında bir kerede birden fazla siparişin çekilmesine olanak sağlayan toplu çekme.
- Mağazadaki müşteri siparişlerini karşılama durumunu görüntülemek için Store Dashboard (Mağaza Gösterge Panosu).
- Siparişi karşılama yönteminden veya konumundan bağımsız, sipariş yönetimi ağındaki envanterden sağlanabilirliğine dayalı olarak siparişin mağazadan karşılanması yeteneği.
- Hızlı sipariş yakalama ve kasada ödeme yetenekleri.
- Sipariş iptali, iptal, hat, siparişi karşılama yönteminin değiştirilmesi, öğelerin eklenmesi/çıkarılması, fiyatın ayarlanması ve sipariş notlarının eklenmesi/değiştirilmesi dahil olmak üzere sipariş değiştirme yeteneklerini içeren Gelişmiş Müşteri Hizmeti.
- Satın alındığı kanaldan bağımsız olarak tüm siparişler için talebin alınması dahil olmak üzere iade yeteneği. "Blind" iade alma yeteneği.
- Clienteling", müşterinin daha ayrıntılı bir görünümünü sağlamak için kişiye özel öneri ve sipariş geçmiş bilgileri sunar. Bir müşteriye ilişkin olarak, kanalların genelinde görülebilen notlar ekleme yeteneği.

Store Engagement AddOn'un satın alınması, Order Management'a ilişkin API'lerden ve hizmetten yararlanan veya bunları başlatan bir mağaza dahilinde İstemci Aygıtlarının kullanılmasının ön koşuludur.

1.2.2 IBM Order Management – AddOn – Call Center (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Çağrı Merkezi)

Call Center, müşteri hizmetleri temsilcilerine ticaretle ilgili bilgiler için tek erişim noktası sağlayan web tabanlı bir bulut hizmeti çağrı merkezi çözümdür. Call Center, "herhangi bir yerden sipariş et, herhangi bir yerden siparişi karşıla" yeteneklerinin etkinleştirilmesine yardımcı olan esnek müşteri etkileşimlerini destekler.

Call Center, çağrı merkezi temsilcilerinin aşağıdakileri yapmasına olanak sağlar:

- Çağrı merkezi, mağaza veya web sitesi üzerinden markanızla etkileşim kurduklarında müşteriler için kesintisiz bir deneyim sağlanması.
- Müşterilerle onların amacına daha uygun çapraz satış ve üst ürün satış görüşmelerini olanaklı kılmak için müşteri işlemlerinin tek bir görünümünün sunulması.
- Karmaşık sipariş değişikliği görevlerinin hızlı ve verimli bir şekilde ele alınması.
- Teslimatların ve randevuların ayrı çağrılar yerine tek bir çağrıda planlanmasına olanak sağlanması.
- Bir müşterinin çevrimiçi sepetini devralma yeteneği sayesinde "orphan" (tamamlanmamış) siparişlerin ortadan kaldırılması.
- Öğelerin ve hizmetlerin müşteri gereksinimlerine dayalı olarak hızlı bir şekilde yapılandırılması.

Call Center AddOn'un satın alınması, yukarıdaki çağrı merkezi faaliyetleri için müşteri hizmetleri temsilcisi tarafından Order Management'a ilişkin API'lere ve hizmetlere erişimin ön koşuludur.

1.2.3 IBM Order Management – AddOn – Supply Collaboration (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Tedarik İş Birliği)

Doğrudan perakendecilere sevkiyat ya da tamamlama için tedarikçilere gönderilecek satın alma siparişlerini otomatik olarak oluşturur, satın alma siparişi yaşam döngüsünü yönetir ve bağlantılı satın alma siparişlerinden sipariş durumunun otomatik olarak güncellenmesi dahil olmak üzere istisnaları takip eder.

1.2.4 IBM Order Management – AddOn – Delivery and Service Appointments (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Teslimat ve Hizmet Randevuları)

Sipariş işlemi sırasında teslimat zamanlamasını, kurulumu ve diğer ek hizmetleri sağlar. Tümlüşik envanter kontrolü, teslimat ve hizmet yürütme işlevleri ile kurallara dayalı taahhüt verme, sağlayıcı seçimi ve personel tahsisi kullanır.

1.2.5 IBM Order Management – AddOn – Configurator (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Yapılandırma Aracı)

Müşterilerin, satış temsilcilerinin ve kanal ortaklarının karmaşık ürünleri ve hizmetleri çok sayıda seçenek ve öğeye özgü iş kuralları doğrultusunda özelleştirmesine olanak sağlar.

1.2.6 IBM Order Management – AddOn – Pricing (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Fiyatlandırma)

Ortak bir kanal çapında fiyatlandırma hizmeti olarak yapılandırılmış siparişleri esas alan, kurallara dayalı fiyatlandırma sağlar.

1.2.7 IBM Order Management – AddOn – Quoting (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Fiyat Teklifi Verme)

Fiyat tekliflerin oluşturulmasına ve müzakere edilmesine, onay sürecinin otomatikleştirilmesine ve fiyat kurallarının uygulanmasına olanak sağlar.

1.2.8 IBM Order Management – AddOn – Integration Environment (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Bütünleştirme Ortamı)

Integration Environment, IBM Order Management Standard Edition olanağına dahildir. IBM Order Management Essentials Edition aboneliğine dahil değildir. Ek Integration Environment olanakları gerekli ise, Bulut Hizmeti için bir eklenti olarak sağlanır.

1.2.9 IBM Order Management – AddOn – Test Environment (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Test Ortamı)

Test Environment, IBM Order Management Essentials Edition ile IBM Order Management Standard Edition olanaklarına dahildir. Ek Test Environment olanakları gerekli ise, Bulut Hizmeti için bir eklenti olarak sağlanır.

1.2.10 IBM Order Management – AddOn – Peak Hourly Burst Capability (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - En Yoğun Saatlik Artırma Yeteneği)

Müşteri, Bulut Hizmetinde desteklenen saat başına azami Sipariş Öğesi sayısının yetki verilen azami Sipariş Öğesi sayısını aştığı takvim aylarını karşılamak için, artırma yeteneklerini aşağıdaki Olanak Standartları bölümünde belirtilen standarda kıyasla yükseltebilir. Artırma yeteneği, saatte 1000 Sipariş Öğesinin katları şeklinde artırılabilir ve "kullandığın kadar öde" esasına göre fatura edilecektir. Müşterinin artırılmış işlem kapasitesi talep etmiş olduğu aylar sırasında ve yalnızca yeteneğin Müşterinin kullanımı

için mevcut olmaya devam ettiği süre boyunca bu yetenek için Müşteriye fatura düzenlenecektir. Bu hizmet, beklenen artışın gerçekleşeceği aydan/aylardan en az 60 gün önce sipariş edilecektir.

1.2.11 IBM Order Management – AddOn – Time Zone Support (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Zaman Dilimi Desteği)

İkinci ya da üçüncü ek zaman diliminde önem derecesi 1 haricindeki vakalar için destek verilmesini sağlar.

1.2.12 IBM Order Management – AddOn – Virtual Private Network (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Sanal Özel Ağ)

Bulut Hizmeti, yalnızca bir İnternet üzerinden bütünleştirme bağlantısı şifrelenmemişse ya da gereken şekilde güvenliği sağlanmamışsa bir Sanal Özel Ağ gerektirir. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir.

1.2.13 IBM Order Management – AddOn – Direct Connect SoftLayer 1 GB (IBM Sipariş Yönetimi - Eklenti - Doğrudan Bağlantı SoftLayer 1 GB)

Müşterilerin kendi uzak ağ ortamları ile IBM Cloud üzerinde devreye aldıkları sistemler arasında doğrudan, özel bağlantılar oluşturmalarına olanak sağlayan iyileştirilmiş bağlanma seçenekleri sunar.

1.2.14 IBM Order Management – Standard Edition – AddOn – Recovery Time Objective Improvement (IBM Sipariş Yönetimi - Standart Sürüm - Eklenti - Kurtarma Süresi Hedefi İyileştirme)

Dört (4) saatlik Olağanüstü Durum Kurtarma Süresi Hedefi ve iki (2) saatlik Olağanüstü Durum Kurtarma Noktası Hedefi ile iş sürekliliği için kurtarma hedeflerini iyileştirir. Recovery Time Improvement, yalnızca Standard Edition için mevcuttur.

1.3 Hızlandırma Hizmetleri

Uygulama Güvence Hizmetleri

Uygulama Güvence Hizmetleri, kullanıma hazır Bulut Hizmeti özelliklerinin ve mimarilerinin/teknolojilerinin genişletme ve özelleştirme için uygun biçimde kullanıldığının değerlendirilmesi amacıyla, Müşterinin aşağıda belirtilen geçerli olanak için tanımlanmış olan kapsam ve konu dahilindeki Bulut Hizmeti uygulama planlarının ("Kapsam Dahilindeki Planlar") IBM tarafından incelendiği danışmanlık hizmetleridir. IBM, inceleme süreci kapsamında, önemli özelleştirmelerin ve uzantıların mimarisi ve tasarımı ve çözümün uygulanmasına ilişkin planlama ile ilgili en iyi uygulamaları bildirecektir.

Müşteri, incelemelerin tamamlanması için gerekli olan Kapsam Dahilindeki Planlara ilişkin geçmişe dönük ve destekleyici bilgileri ve belgeleri zamanında sağlayacaktır ve ilk elden bilgi sağlanması için, Kapsam Dahilindeki Planlardan sorumlu olan uygun Müşteri personelinin ya da Müşterinin saptanmış üçüncü kişi hizmet sağlayıcısı personelinin hazır bulunmasını sağlayacaktır. Müşteri ve isteğe bağlı olarak Müşterinin saptanmış üçüncü kişisi, inceleme sonuçlarının incelenmesi için zamanında hazır bulunacaktır.

IBM, başlangıçta satın alınan sürenin (saat) Müşteri planının incelenmesi için yeterli olacağını garanti etmemektedir ve tam inceleme için ek danışmanlık süresi bloklarının satın alınması gerekli olabilir. Satın alınan saat sayısının tüm projenin incelenmesi için yeterli olmaması halinde, incelemenin derinliği yerine kapsamına öncelik verilecektir. Bu hizmet, tüm saatlerin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın, birlikte planlanan ve atanan görevlerin ve teslim edilecek malzemelerin Müşterinin İşlem Belgesinde belirtilen sözleşmeye tabi saat sayısı içerisinde yerine getirilmesi ve incelemenin Müşteriyle birlikte yerine getirilmesi durumunda tamamlanmış olacaktır. Uygulama Güvence Hizmetinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgilerin Müşteri tarafından zamanında sağlanamaması durumunda, Uygulama Güvence etkinliklerine son verilecektir ve hizmet tamamlanmış olacaktır.

Uygulama Güvence Hizmetleri yalnızca hizmet süresi içerisinde kullanılabilir ve her geçerli olanak için aşağıda belirtilen azami saat taahhüdüne ve konu kapsamına tabidir. Geçerli hizmet süresinin sonu itibarıyla geriye kalan herhangi bir kullanılmamış danışmanlık saatinin geçerliliği sona erer ve bu saatler iptal edilir.

1.3.1 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Fundamental (IBM Sipariş Yönetimi Eklentisi Uygulama Güvence Hizmetleri Temel)

Bu hizmet, altı (6) aylık bir hizmet süresi içerisinde Bulut Hizmetinin tasarlanması ve uygulanması sırasında gerçekleştirilecek incelemeler için toplamda en fazla 80 saat sürecek bir danışmanlık hizmeti sağlar. İncelemeler, çözüm özeti ve tanımlı belgeleri ile uygulama projesi planını kapsar. İnceleme listesi,

gerekli olması halinde, Müşteri ile IBM tarafından karşılıklı olarak kabul edilmesi kaydıyla ve öngörülen proje riskleri doğrultusunda değiştirilebilir.

1.3.2 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Standard (IBM Sipariş Yönetimi Eklentisi Uygulama Güvence Hizmetleri Standart)

Bu hizmet, altı (6) aylık bir hizmet süresi içerisinde Bulut Hizmetinin tasarlanması ve uygulanması sırasında gerçekleştirilecek incelemeler için toplamda en fazla 160 saat sürecek bir danışmanlık hizmeti sağlamaktadır. İncelemeler, çözüm özeti ve tanımı belgelerini, uygulama proje planını, makro / sprint tasarım planlarını, test planlarını, canlıya geçişe hazırlık planını, İş Kullanıcısı ve DevOps hazırlık planını ve teknik bilgi birikimi aktarımı planını kapsar. İnceleme listesi, gerekli olması halinde, Müşteri ile IBM tarafından karşılıklı olarak kabul edilmesi kaydıyla ve öngörülen proje riskleri doğrultusunda farklı incelemeleri kapsayacak biçimde değiştirilebilir.

1.3.3 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Comprehensive (IBM Sipariş Yönetimi Eklentisi Uygulama Güvence Hizmetleri Kapsamlı)

Bu hizmet, altı (6) aylık bir hizmet süresi içerisinde Bulut Hizmetinin tasarlanması ve uygulanması sırasında gerçekleştirilecek incelemeler için toplamda en fazla 240 saat sürecek bir danışmanlık hizmeti sağlar. İncelemeler, işlevsel gereksinimleri, işlevsel olmayan gereksinimleri, çözüm özeti ve tanımı belgelerini, proje planını, makro / sprint tasarım planlarını, performans hedeflerini, test planlarını, derleme ve devreye alma sürecini, canlıya geçişe hazırlık planını, İş Kullanıcısı ve DevOps hazırlık planını ve teknik bilgi birikimi aktarımı planını kapsar. İnceleme listesi, gerekli olması halinde, Müşteri ile IBM tarafından karşılıklı olarak kabul edilmesi kaydıyla ve öngörülen proje riskleri doğrultusunda farklı incelemeleri kapsayacak biçimde değiştirilebilir.

1.3.4 IBM Order Management-AddOn-Implementation Assurance Services-Extension (IBM Sipariş Yönetimi Eklentisi Uygulama Güvence Hizmetleri Uzatma)

Bu hizmet, asıl koşullar kapsamına Temel, Standart ve Kapsamlı Uygulama Güvence Hizmetlerine sekiz saat uzatma ekler.

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 saklanmasına 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.

Order Management:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=87F6D800DCED11E6BD99EA2F360A757F>

Store Engagement AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=70F70740F9F511E6A4D1A0107E2821F7>

Call Center AddOn:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4A4E98C0BA7E11E7A229E0F52AF6E722>

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.
- Sipariş Kalemi, Bulut Hizmetleri tarafından yönetilen ya da işlenen bir siparişte yer alan bir satır ögesidir.
- Bağlantı, Bulut Hizmetleri için önceden kullanıma sunulmuş olan veya şu anda sunulan bir veritabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir.
- İstemci Aygıtı, Bulut Hizmetlerine erişen bir sunucu ortamından yürütme komutları, prosedürler veya uygulamalar isteyen veya alan herhangi bir aygıttır.
- Yetkili Kullanıcı, Bulut Hizmetlerine doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir araçla (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı veya uygulama sunucusu aracılığıyla) herhangi bir şekilde erişme yetkisine sahip olan tek bir kullanıcıdır.
- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.

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 Etkinleştirme Yazılımı

Etkinleştirme Yazılımı, Müşteriye aşağıdaki koşullar kapsamında sağlanır:

| Etkinleştirme Yazılımı | Geçerli Lisans Koşulları (varsa) |
|---|---|
| IBM Order Management Developer Toolkit (IBM Sipariş Yönetimi Geliştirici Araç Takımı) | https://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/lilookup/CB519EBE7321A8238525820F003E896A?OpenDocument |

5.2 Kartlı Ödeme Sektörü (PCI) Hesap Verileri

Bulut Hizmeti, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verilerinin depolanması, aktarılması ya da işlenmesi amacıyla tasarlanmamıştır. Güvenlik açığı riskinin sınırlanması için Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verileri yeniden yönlendirilmeli, Ödeme Kartı Sektörü Hesap Verilerini Müşterinin tarayıcısından doğrudan Kartlı Ödeme Sektörü uyumlu ödeme sağlayıcısına aktaran iFrame ya da benzeri bir teknoloji kullanılarak doğrudan aktarılmalıdır.

Gerekli ise Bulut Hizmeti, Kartlı Ödeme Sektörü Hesap Verilerinin ağdan geçmesine ve tarafsız bölge ile Uygulama katmanında bulunan sunucu görüntüleri üzerinde işlenmesine izin verecektir. Kartlı Ödeme

Sektörü Hesap Verileri, bellekte işlenebilir ve Müşterinin ödeme sağlayıcısına iletilebilir, ancak veri tabanına aktarılmasına ya da Bulut Hizmeti kapsamındaki herhangi bir aygıtın herhangi bir dosya sistemine yazılmasına izin verilmez.

IBM, abonelik süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen bu denetimler için Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardına (PCI DSS) uyacaktır. Geçerli denetimler, Uygunluk Belgesini içeren bir Tüccarlar İçin Kendi Kendine Değerlendirme Soru Formu Sürüm D (SAQ D) ya da Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardı kapsamında belirtilen uygun raporlama yöntemi aracılığıyla belgelenecektir.

5.3 Bulut Hizmeti Güncellemeleri

IBM, kendi belirleyeceği şekilde, Uygulamaya ve/veya Bulut Hizmetine güncellemeler, yükseltmeler, bakım, yamalar ya da başka değişiklikler uygulayabilir. Uzantıların Bulut Hizmeti ile uyumluluğunu sürdürmesini sağlamak ve anılan uyumluluğun sürdürülmesi için Uzantılar üzerinde gerçekleştirilmesi gereken test veya geliştirme çalışmalarını gerçekleştirmek Müşterinin sorumluluğundadır. IBM tarafından Müşterinin Uzantılarını etkileyebileceği belirlenen Uygulama yükseltmeleri ya da diğer değişiklikler için, IBM tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı önemli güvenlik açıklarının ve risklerinin düzeltilmesi için gerekli görülen güvenlikle ilgili ya da benzer yamaların kabul edilmesi durumunda, Müşterinin Uzantılarını test etmesine olanak sağlanması amacıyla, anılan değişiklikler Bulut Hizmetine yansıtılmadan önce Müşterinin bir yerel korumalı alan ortamı yaratmasına imkan tanıyacak bir geliştirme araç takımı IBM tarafından Müşteriye sağlanacaktır.

5.4 Uzantılar

Uzantılar, Müşterinin Bulut Hizmeti Uygulaması için yazılım uzantıları oluşturarak Bulut Hizmetini iş gereksinimlerini karşılayacak biçimde yapılandırmasına olanak sağlar. Uzantılar, Bulut Hizmetinin kullanımı sırasında sağlanan içerik olup (Müşterinin Bulut Hizmetlerine ilişkin temel IBM sözleşmesinde tanımlandığı şekilde) Bulut Hizmetinin parçası değildir. Müşteri, tüm Uzantıların geliştirilmesinden, yönetilmesinden, bakımından ve desteklenmesinden sorumludur. Müşteri, Uzantıların oluşturulması için IBM ile veya IBM tarafından özel olarak yazma yetkisi verilmiş bir üçüncü kişi yüklenici ile ayrı bir sözleşme imzalayabilir.

a. Müşteri tarafından oluşturulan Uzantılar aşağıdaki ek hüküm ve koşullara tabidir:

- (1) IBM, Uzantıların tasarım belgelerini, test planlarını, test sonuçlarını ve nesne kodunu Sözleşmenin koşullarına uygunluk açısından inceleme ve onaylama ya da reddetme hakkına sahip olacaktır.
- (2) IBM, Müşterinin IBM tarafından belirlenen performans testlerini gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Müşteri, IBM tarafından incelenecek tasarım belgelerini, test planları ile sonuçlarını ve nesne kodunu Bulut Hizmetinin canlıya geçişinden makul bir süre önce sağlayacaktır ve IBM tarafından belirlenen sorunların çözülmesi için IBM ile işbirliği yapacaktır.
- (3) Müşteri, virüsler, Truva atları, hizmet engelleme dâhil olmak üzere kötü niyetli yazılımların ve diğer kesintiye neden olan ve gizli teknolojilerin Uzantılara dâhil edilmesini önlemek için bir programı devreye almayı ve güncel tutmayı kabul eder.
- (4) IBM, güvenlik açıkları ve/veya kötü niyetli yazılımlar için Uzantıları izleyebilir ve tarayabilir. IBM, Uzantıları herhangi bir Bulut Hizmeti ortamından kaldırabilir ya da güvenlik açığı veya kötü niyetli yazılım sorunu çözülünceye kadar Bulut Hizmetini askıya alabilir.
- (5) Uzantılar, Bulut Hizmetinden bağımsız olarak işleyen herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününü içermeyecektir ya da eklemeyecektir ve bu gibi herhangi bir üçüncü kişi ticari ya da paket yazılım ürününün eklenmesi yasaktır.
- (6) Müşteri, maliyeti kendisine ait olmak üzere, abonelik süresi boyunca Bulut Hizmeti ve Uzantılar ile çalışmak için yeterli bilgi birikimine ve beceri düzeyine sahip personeli eğitmekten ve elinde tutmaktan sorumludur. IBM, Müşterinin gerekli görevleri makul destek ile yerine getiremeyeceğini belirlemesi durumunda, yalnızca kendi takdirinde olmak üzere, Müşterinin IBM profesyonel hizmetler personeli ile uygulamalı bilgi aktarımı etkinlikleri gerçekleştirmesini gerekli kılabilir. Anılan bilgi aktarımı etkinlikleri, ek ücret karşılığında sağlanacak olup maliyeti Müşteri tarafından karşılanacaktır.

b. Müşteri, Uzantıların tüm Ortamlarda devreye alınmasından ve tüm testlerinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.

- c. Uzantıların oluşturulması ya da diğer bütünlük bileşenlerin etkinleştirilmesi gibi Uzantıların desteklenmesi amacıyla IBM tarafından gerçekleştirilecek her türlü ek çalışma, IBM ile Müşteri arasında imzalanacak olan ayrı bir hizmet bildiriminde tanımlanabilir ve anılan hizmet bildiriminde belirtilecek koşullar ve ücretler uyarınca fatura edilecek olan ayrı ücretlere tabi olacaktır.

5.5 Bulut Hizmeti Ortamları

Bulut Hizmeti, IBM'in desteklediği ve gerekli ağı, donanım ve sistem yükseltmelerini sağladığı yazılımın çalıştırılması için gerekli işlevsel altyapıyı sunar. IBM, abonelik kapsamında, Bulut Hizmeti sürümüne bağlı olarak aşağıdaki ortamlardan birini ya da daha fazlasını sağlar. Ek ortamlar ya da bağımsız ortamlar, talep üzerine ve ek ücret karşılığında sağlanır.

- **Bütünlük Ortamı**
Yalnızca Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere yeni Bulut Hizmetinin bütünlük edilmesi ve işlevsel testlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılacak işlevsel açıdan eşdeğer olan tek bir üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamında devreye alınmaya hazır olan bir yapı (build) elde edilmesi için Bütünlük Ortamında günde birkaç defa devreye alma gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.
- **Test Ortamı**
Uygulama ve herhangi bir Uzantı dahil olmak üzere genellikle yeni Bulut Hizmetine ilişkin kalite güvence, performans ve nihai test işlemlerinin gerçekleştirilmesi için kullanılacak bir adet, işlevsel açıdan eşdeğer üretim ortamı eşgörünümünü ve bunu destekleyen altyapıyı sağlar. Test Ortamı, ilgili işe, tipik olarak yalnızca Üretim Öncesi, Üretim ve Olağanüstü Durum Kurtarma Ortamlarına nihai olarak geçirilmeye hazırlık niteliğinde devreye alınan kararlı kod akışlarını içerir.
- **Üretim Öncesi Ortam**
Nihai Uygulamanın yapılandırılmalarının herhangi bir Uzantıyla birlikte devreye alınması ve Müşteri kabul testine tabi tutulması için üretim ortamının sınırlı bir kopyasını sağlar. Bu Ortam, tüm zamanlarda üretim açısından operasyonel ve uyumluluk standartlarında tutulur, ancak Hizmet Seviyesi Sözleşmesi kapsamında değildir. Bu, Müşteri tarafından gerçekleştirilecek kullanıcı kabul testleri ve Üretim ortamında canlıya geçişten önce gerçekleştirilecek nihai performans değerlendirmesi/testleri için birincil konumdur.
- **Üretim Ortamı**
Üretim Ortamı, Bulut Hizmeti yaşam döngüsü yönetiminde tüm "Çalıştırma" yazılımları için nihai varış noktasıdır. Bu sisteme erişim, yalnızca IBM personeliyle ve yetkili kullanıcılarla sınırlıdır. Üretim Ortamı, bir kuruluşun son kullanıcılarının ve Müşterilerinin iş süreçlerini ve işlemlerini yürütmek için operasyonel bazda eriştiği ve kullandığı Uygulamadan, sistemlerden ve bunları destekleyen sistem altyapısından oluşur.

5.6 Bulut Hizmetinin Bütünlük Edilmesi

Bulut Hizmeti, eski ve destek sağlayan hizmetlerle bütünlük için çeşitli yöntemleri destekler. Aşağıda belirtilen yetenekler, sanal ya da fiziksel devrelerin kullanımı dahil ya da hariç olmak üzere Bulut Hizmeti kapsamında sağlanır.

- **Uygulama Programlama Arabirimi (API)**
Yazılımların ve uygulamaların oluşturulması için bir dizi yordam, iletişim kuralı ve araçtır.
- **İleti Kuyruğu (MQ)**
Süreçler arası iletişim (IPC) ya da aynı süreç içindeki iş parçacıkları arasında iletişim sağlar. Bu özellik, Bulut Hizmetinin, dışa dönük Java Messaging Service (JMS) bağlantıları aracılığıyla İleti Kuyruğu (MQ) ağları ya da noktadan noktaya iletişim için bir uç noktası haline gelmesine izin verir. Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetinin bir parçası olmayan iki (2) ya da daha fazla uç noktası arasında bir içe dönük bağlantı noktası ya da yönlendirme sağlamaz.

5.7 İzleme

IBM, fiziksel donanımın sağlık durumundan Bulut Hizmetinin performansına kadar Bulut Hizmetinin değerlendirilmesi amacıyla tasarlanan aşağıdaki izleme işlevlerini sağlar:

- **Bulut Altyapısı İzleme**
Bulut altyapısı platformunun sağlığını ve durumunu izler.

- Uygulama İzleme
Uygulamanın sağlığını ve durumunu izler.
- Sentetik İzleme
Uygulamayla bağlantılı olarak çalışan Uzantıların sağlığının ve durumunun izlenmesi için "kullanıcı tıklatmalarının benzetimi".
- a. Üretim Ortamı İzleme
 - (1) IBM, platform izleme araçlarına arızanın ve etkinin önem derecesi doğrultusunda yanıt verecektir. IBM, Uygulamanın kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 1 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önceliğini belirlemeye başlayacaktır.
 - (2) IBM, Müşteri tarafından geliştirilen sentetik kullanım senaryoları için izleme sağlayacaktır ve Bulut Hizmeti üzerindeki etkiyi esas alarak uygun destek vakasını izleyecek ve açacak ve sorunun önem derecesini belirlemeye başlayacaktır. Sentetik izleme, "kullanıcı tıklatma benzetimlerinin" izlenmesi ile sınırlıdır. IBM, Bulut Hizmetinin kullanılabilirliğini kullanıcının bakış açısından değerlendirmek için Müşterinin sentetik izlemesini izler. Bu işlem, belirli bir kullanıcı deneyiminin tıklama yollarının benzetimini kapsayan otomatikleştirilmiş bir yöntemle gerçekleştirilir.
- b. Üretim Dışı Ortam İzleme
 - (1) IBM, saptanan Test veya Üretim Öncesi Ortam Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 2 destek vakası olarak kabul edecek ve sorunun önem derecesini belirleyecektir. Sorunun Müşterinin sorumluluğundaki bir alanda bulunması durumunda, IBM durumu Müşteriye bildirecek ve vakayı takip etmeye devam edecektir.
 - (2) IBM, saptanan Bütünleştirme Ortamı Uygulamasının kullanılabilir olmaması durumunu Önem Derecesi 3 destek vakası olarak kabul edecek ve bilinen son çalışan yedeği geri yükleyerek ya da yeniden kurulum gerçekleştirerek sorunu giderecektir.

5.8 Sipariş Geçmişini Saklama

Bulut Hizmeti, bir (1) yıllık sipariş geçmişini etkin tabloda ve iki (2) yıllık ek sipariş geçmişini geçmiş tablosunda saklar.

5.9 Ağ Bütünleştirme Seçenekleri

Aşağıdakiler, Müşteri ağları ile bütünleştirme için desteklenen, ancak zorunlu olmayan seçeneklerdir.

- a. İnternet Üzerinde Güvenilir Adresler Listesi Bağlantıları Oluşturma
Bulut Hizmetine ya da Bulut Hizmetinin bölümlerine erişimi, belirli genel kullanıma açık İnternet adresleri ile sınırlar. Erişimi sınırlama olanağı, erişimi Müşterinin saptanmış lokasyonları ile sınırlama esnekliğini sunar. Beyaz liste oluşturma, Bulut Hizmetine dahildir.
- b. İnternet Üzerinden Sanal Özel Ağ (VPN)
Bir özel ağı bir genel ağ çapında genişletir. Bir Sanal Özel Ağ (VPN), özel olarak ayrılmış bağlantılar, sanal tünel oluşturma iletişim kuralları ya da trafik şifreleme kullanılarak bir noktadan noktaya sanal bağlantı kurularak oluşturulur. Bulut Hizmeti, yalnızca bir İnternet üzerinden bütünleştirme bağlantısı şifrelenmemişse ya da gereken şekilde güvenliği sağlanmamışsa bir Sanal Özel Ağ gerektirir. Yüksek düzeyde kullanılabilirlik için yedek devreler gereklidir. VPN, isteğe bağlı bir eklenti olarak sağlanır.
- c. Direct Connect SoftLayer 1GB (Doğrudan SoftLayer Bağlantısı 1 GB)
Müşterilerin kendi uzak ağ ortamları ile IBM Cloud üzerinde devreye aldıkları sistemler arasında doğrudan, özel bağlantılar oluşturmalarına olanak sağlayan iyileştirilmiş bağlanma seçenekleri sunar. Direct Connect SoftLayer 1 GB, isteğe bağlı bir eklenti olarak sağlanır.

5.10 Kurtarma Noktası Hedefi / Kurtarma Süresi Hedefi

Kurtarma Noktası Hedefi, Verilerin bir olağanüstü durum nedeniyle bir BT hizmetinde kullanılabilir olmadığı kabul edilebilir maksimum süredir. Kurtarma Süresi Hedefi, iş sürekliliğinde oluşan bir kesinti ile bağlantılı kabul edilemez sonuçların önlenmesi için bir olağanüstü durum ilan edilmesinin ardından bir iş sürecinin yeniden işler duruma getirilmesi için hedeflenen süredir. IBM, bir olağanüstü durumun gerçekleştiğini makul ölçüler dahilinde belirlemiş olması halinde, geçerli Kurtarma Noktası Hedefini /

Kurtarma Süresi Hedefini yerine getirmek için ticari açıdan makul ölçüler dahilindeki her tür çabayı gösterecektir. Kurtarma Süresi Hedefi yerine getirilirken, Üretim Öncesi Ortam kullanılamaz.

5.11 Order Management Olanak Standartları

Bu madde, her Edition aboneliğinin belirli işlevsel ve teknik sınırlarını açıklayan olanak standartlarını ("Olanak Standartları" olarak anılacaktır) açıklamaktadır. IBM ile Müşteri arasında aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ve Bulut Hizmeti üzerindeki herhangi bir uygulama ya da yapılandırma ile izin verilen Uzantılar, aşağıda belirtilen Olanak Standartları kapsamında açıklanan sınırlara tabidir. Aşağıda belirtilen sınırları aşacak ölçüde kullanım, IBM'in yazılı onayını gerektirir ve ilgili uygulama veya özelleştirme hizmetleri ücretlerine ek olarak Bulut Hizmeti için ek ücretlerle sonuçlanabilir.

Bulut Hizmeti tarafından desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısı, yıllık öge sayısının artmasıyla birlikte artar. Müşterinin saat başına azami öge sayısında geçici ya da kalıcı bir artışa gereksinim duyması halinde, Ek Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi sipariş edilmelidir. Bu sayının aşılması durumunda, Bulut Hizmetinin performansı düşebilir ve Hizmet Seviyesi Sözleşmesi geçersiz hale gelir. Ek kapasite, Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi satın alınarak edinilebilir.

Bu tablo, Müşterinin abone olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi yetkisi birim sayısı için desteklenen saat başına azami sipariş ögesi sayısını gösterir:

| Müşterinin Abone Olduğu Yüz Bin Sipariş Ögesi Birimi | Saat Başına Azami Sipariş Ögesi |
|--|---|
| 1 | 500 |
| 2 - 5 | 2.500 |
| 6 - 10 | 5.000 |
| 11 - 17 | 6.000 |
| 18 - 25 | 9.000 |
| 26 - 37 | 10.000 |
| 38 - 50 | 18.000 |
| 51 - 75 | 20.000 |
| 76 - 100 | 24.000 |
| 101 - 125 | 30.000 |
| 126 - 250 | 40.000 |
| 251 - 275 | 50.000 |
| 276 - 500 | 60.000 |
| 501 - 750 | 70.000 |
| 751 - 1,000 | 80.000 |
| 1.001 - 1.250 | 120.000 |
| 1.251 - 2.500 | 155.000 |
| 2.501 - 3.750 | 260.000 |
| 3.751 - 5.000 | 360.000 |
| 5.001 - 7.500 | 500.000 |
| 7.501 - 10.000 | 800.000 |
| 10.001 ve üzeri | IBM tarafından gerçek gereksinimler doğrultusunda belirlenecektir |

Örneğin: 42 adet Yüz Bin Sipariş Ögesi birimine abone olan bir Müşteri, 18.000 adet Saat Başına Azami Sipariş Ögesine sahip olabilir. Saatlik Azami Artırma Yeteneği eklentisi aboneliği, Müşterinin her Bin Sipariş Ögesi yetkisi için herhangi bir saatte kapasitesini bin Sipariş Ögesi kadar artırmasına olanak sağlar. Kapasitenin saat başına 1.000 sipariş ögesinin katları biçiminde artırılması için çok sayıda ek birim satın alınabilir.

5.12 Sona Erdirmenin Ardından Yerine Getirilmesi Gereken Yükümlülükler

Sözleşmede belirtilen sona erdirmenin sonrasında yerine getirilecek yükümlülükler ek olarak, Sözleşmenin ya da bu Hizmet Tanımının herhangi bir nedenle sona ermesi ya da sona erdirilmesi durumunda:

Müşterinin resmi bir sona erdirmenin planı gerektirmesi halinde, IBM'in Ortamlarının bir IBM dışı veri merkezine geçirilmesini desteklemesi sırasındaki tüm çabası ve bu sırada karşı karşıya kaldığı tüm giderler, taraflar arasında kabul edilen tarifeler ve koşullar uyarınca ayrı bir sözleşme kapsamında belirlenecektir.

5.13 Tanımlar

- **Uygulama** – aslı ve tam ya da kısmi tüm kopyaları dahil olmak üzere Bulut Hizmeti için temel işlevselliği sağlayan IBM yazılım ürünleridir: IBM tarafından sağlanan ve Müşterinin Bulut Hizmeti aracılığıyla erişebileceği 1) makine tarafından okunabilir yönergeler ve veriler, 2) bileşenler, 3) görüntülü-sesli içerik (görüntüler, metin, kayıtlar veya resimler gibi), 4) ilgili lisanslı malzemeler ve 5) lisans kullanımı belgeleri veya anahtarları ile belgeler.
- **Ortam** – Uygulamanın planlanan kullanımının desteklenmesi için gerekli olan altyapı dahil olmak üzere Uygulamanın devreye alınabilen bir eşgörünümünü ifade eder ve bağlamın gerektirdiği şekilde Bütünleştirme Ortamını, Test Ortamını, Üretim Öncesi Ortamı ya da Üretim Ortamını ifade eder.
- **Uzantılar** – Müşterinin iş gereksinimlerinin desteklenmesi amacıyla Müşterinin iş süreci akışı uygulanarak, belirli veri gereksinimleri yönetilerek ve Müşteriye özgü markalaştırma sağlanarak Bulut Hizmetinin genişletilmesi için Müşteri ya da yetkili üçüncü kişisi tarafından sağlanan yazılım nesnelere ve yapılandırmasıdır. Buna Üçüncü Kişi Hizmetleriyle ya da veri kaynaklarıyla Bütünleştirmeler dahil olmak üzere Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımını özelleştirmek amacıyla oluşturulan yazılım kodu, veritabanı uzantıları, komut dosyaları veya dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Uzantılar, Müşterinin sorumluluğundadır.
- **Kartlı Ödeme Sektörü (PCI) Hesap Verileri** – önde gelen banka kartı, kredi kartı, ön ödemeli kart, e-cüzdan, ATM, POS kartları dâhil olmak üzere bir ödeme kartında kayıtlı olan ya da bir ödeme kartı işlemiyle ilişkilendirilmiş olan ve Kartlı Ödeme Sektörü Veri Güvenliği Standardında (PCI DSS) belirtilen güvenlik ve işlem yönergelerine tabi olan Kart Sahibi Verileri ve Özel Nitelikli Hesap Verileri dâhil olmak üzere kart sahibi hesap bilgileridir.
- **Üçüncü Kişi Hizmetleri** – Bulut Hizmeti aracılığıyla erişilen üçüncü kişi veri hizmetleri, veritabanları, web hizmetleri, yazılımları ya da diğer üçüncü kişi içeriğidir.

6. Geçersiz Kılan Hükümler

6.1 Veri Kullanımı

Aşağıda belirtilen hüküm, taraflar arasında yürürlükte olan temel Bulut Hizmeti hükümlerinin İçeriğin ve Verilerin Korunması maddesindeki aksine herhangi bir hükümden öncelikli olarak uygulanır: IBM, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımından kaynaklanan ve Müşterinin İçeriğine (İçgörüler) özgü olan veya başka bir şekilde Müşteriyi tanımlayan sonuçları kullanmayacak veya açıklamayacaktır. Bununla birlikte IBM, herhangi bir kişisel verinin ek bilgiler kullanmadan belirli bir kişiyle ilişkilendirilmemesini sağlamak için kişisel tanıtıcıların kaldırılmasına tabi olarak, İçeriği ve Bulut Hizmetinin sağlanması sırasında İçerikten kaynaklanan diğer bilgileri (İçgörüler hariç) kullanabilir. IBM, bu verileri yalnızca araştırma, testler ve olanak geliştirmesi amaçlarıyla kullanacaktır.

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: