

IBM Campaign Managed Hosted (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan)

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 Campaign Managed Hosted (CMH), pazarlamacıların, çeşitli kanallarda kişiselleştirilmiş pazarlama olanaklarını tasarlamasına, yürütmesine ve optimize etmesine yardımcı olan ve uyarlanmış iletiler sağlamak üzere birden çok veri kaynağı üzerinden segmentasyon yapılmasına yönelik bir kampanya yönetimi hizmetidir.

IBM Campaign Managed Hosted aşağıdaki sürümleri içerir:

- IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Temel Sürüm)
- IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Standart Sürüm)
- IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Premium Sürüm)

1.1 IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Essentials Edition aşağıdaki işlevleri sağlar:

- Çok kanallı kampanyaların tasarlanması ve yönetilmesi.
- Kampanya mantığının ve hedef kitleden hariç tutulanlar, özel amaçlı alan oluşturma ve müşteri segmentasyonu gibi hizmet sağlama unsurlarının yönetilmesi.
- Dijital kanallarda kampanyaların yürütülmesinin modellenmesi.
- Pazarlama faaliyetlerinin ölçülmesi ve raporlanması.
- Pazarlama faaliyetlerinin; segmentler, ürünler, kanallar, markalar ve tarih-saat dahil olmak üzere birden çok veri noktasında değerlendirilmesi.
- Doğrudan, dolaylı ve sonuç olarak varılan yanıtları kampanyalarla ilişkilendirmek için öznitelik yöntemlerinin kullanılması.
- Kampanya öğeleri, pazarlama teklifleri, müşteri segmentleri, iletişim bilgileri ve yanıt geçmişi gibi öğelerin merkezi bir havuza kaydedilmesi.
- Standart ve özel öznitelikler ve değerlerle şablonlara dayalı teklifler oluşturulması.
- Tek tek, eve yönelik, satın alma geçmişi/boyutu, model geçmişi/boyutu, kampanya geçmişi/boyutu, göz atma davranışı ve müşteri tanımlı diğer tabloları içerebilen veri marketi tabloları.

Bu olanağın abonelik ücretlerine aşağıdakiler dahildir:

- Bir (1) adet Üretim Ortamı
- On beşe (15) kadar veri marketi tablosu ve günlük veri yenilemesi
- Altı (6) aya kadar periyodik iletişim ve yanıt geçmişi
- On dört (14) günlük depolama yedekleme ve geri yükleme
- Bulut Hizmeti üretim ortamının izlenmesi, desteklenmesi ve yönetilmesi

Essentials Edition için sağlanan kaynaklar aşağıdakileri içerir:

- Ona (10) kadar kullanıcı
- Müşteri, aylık en fazla beş (5) milyon Veri Tabanı Kaydı yetkisi edinebilir.

1.2 IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Standard Edition, Essentials Edition'in tüm işlevlerini içerir, ancak daha büyük veri tabanı ihtiyaçları bulunan pazarlamacılar için tasarlanmıştır.

Standard Edition için sağlanan kaynaklar aşağıdakileri içerir:

- Yirmi beşe (25) kadar kullanıcı
- Müşteri, aylık en fazla yirmi (20) milyon Veri Tabanı Kaydı yetkisi edinebilir.

1.3 IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition

IBM Campaign Managed Hosted – Premium Edition olanağı, Standard Edition'ın tüm işlevlerini içerir, ancak daha da büyük veri tabanı ihtiyaçları bulunan pazarlamacılar için tasarlanmıştır.

Premium Edition için sağlanan kaynaklar aşağıdakileri içerir:

- Elliye (50) kadar kullanıcı
- Müşteri, aylık olarak en fazla elli (50) milyon Veri Tabanı Kaydı yetkisi edinebilir.

1.4 Ek Olanaklar

1.4.1 IBM Campaign Managed Hosted 100,000 Database Records

Müşteri, Veri Tabanı Kaydı yetkilerini, edinmiş olduğu sürümle birlikte kullanılmak üzere 100.000'lik artışlarla edinebilir. Veri Tabanı Kayıtları, Müşterinin veri marketindeki müşterileri ile potansiyel müşterileridir. Müşteri, herhangi bir IBM Campaign Managed Hosted Sürümü için en az bir birimlik 100.000 Veri Tabanı Kaydı satın almalıdır.

1.4.2 IBM Campaign Managed Hosted AddOn High Volume Database Records (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Eklenti - Yüksek Hacimli Veritabanı Kaydı)

Bu hizmet, Campaign Managed Hosted Premium Edition olanağına yirmi (20) milyon ek Veri Tabanı Kaydını destekleme yeteneğini sağlar. Müşteri, en fazla iki (2) olanağa abone olabilir ve bu da Müşterinin Premium Edition olanağının desteklenmesi için toplamda azami kırk (40) milyon adet ek Veri Tabanı Kaydı sağlar. Bu hizmet, yalnızca Premium Edition aboneleri tarafından kullanılabilir.

1.4.3 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Six Months Contact and Response History (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Eklenti - Altı Aylık Kişi ve Yanıt Geçmişi)

Bu hizmet, Müşteriye ek olarak altı (6) aylık periyodik kişi ve yanıt geçmişi saklama sağlar. Müşteri, en fazla üç (3) olanağa abone olabilir ve bu da Müşterinin Campaign Managed Hosted Edition olanağına uygulanacak toplam ek olarak on sekiz (18) aylık periyodik kişi ve yanıt geçmişi saklama sağlar.

1.4.4 IBM Campaign Managed Hosted AddOn Data Mart Tables (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Eklenti - Veri Marketi Tabloları)

Bu hizmet, Müşterinin Campaign Managed Hosted Edition olanağına uygulanmak üzere Müşteriye beş (5) adet ek veri marketi tablosu sağlar. Müşteri, azami on (10) adet ek Veri Marketi Tablosu için iki (2) adede kadar ek beş (5) adet veri marketi tablosuna abone olabilir.

1.4.5 IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - Eklenti - HIPAA Etkinleştirilmiş)

Bu hizmet, Müşteriye ABD Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Kanunu için etkinleştirilmiş bir Campaign Managed Hosted ortamını kullanma seçeneğini sunar. Bu hizmet, Müşterinin Campaign Managed Hosted Edition olanağının ABD Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Kanunu (HIPAA) standartlarına uygun halde kalmasını sağlar.

1.4.6 IBM Campaign AVP OnePoint Premium Support (IBM Kampanya AVP OnePoint Premium Destek)

Bu hizmet, hem IBM Campaign lisans alan tarafları hem de IBM Campaign Managed Hosted aboneleri için uzaktan sağlanan sürekli bir abonelik hizmetidir. Her Taahhüt, Müşterilere ayda on (10) saat ve katları biçiminde hizmet verecek saptanmış bir teknik destek kaynağı sağlar. Bu teknik destek kaynağı, sorunların ele alınması, önleyici eylemler önerilmesi ve sorunların çözülmesi için yardım sağlanması amacıyla Müşterilerle birlikte çalışacaktır. Kişiselleştirilmiş destek hizmetlerine şunlar dahildir: Müşterinin sektörüne ve işine özgü rehberlik ve olanağa ilişkin üretkenliğin en yüksek düzeye çıkarılması. Kullanılmayan saatler bir sonraki aya devredilmez. Bu hizmet için IBM Campaign Managed Hosted aboneliği gereklidir.

1.5 Kurulum Olanakları

1.5.1 IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan Altyapı Devreye Alma Kurulumu)

Bu hizmet, IBM Campaign şirket içi yazılımının en güncel sürümünün barındırılması için Müşterinin özel bulut altyapısının devreye alınmasını sağlar.

Kurulum, bir Bulut Hizmeti Üretim Ortamı oluşturulmasına yönelik etkinlikler olarak tanımlanır. Bazı Kurulum etkinlikleri, Müşteriye bağlıdır.

Kurulum etkinlikleri aşağıdakileri içerebilir, ancak tümü bunlarla sınırlı değildir:

- Bulut Hizmeti Üretim Ortamı için altyapı sağlanması.
- IBM Campaign uygulamasının en son sürümünün, geçerli tüm yamalarla birlikte Üretim Ortamında kurulması.
- Müşteri sistemlerinin Güvenli Dosya Taşıma İletişim Kuralı (SFTP) ile ağ bağlantısının oluşturulması.
- Çıktıda dörde (4) kadar satıcı firmanın ayarlanması.
- Bulut Hizmetine müşteri erişiminin test edilmesi.
- Arıza Yönetimi aracıyla ilgili eğitimin gerçekleştirilmesi.
- Müşterinin gelen dosyalarının SFTP sitesinde hazırlanması.
- Veri marketi için veri yükleme süreçlerinin çalıştırılması.

Müşteriye, Kurulum sırasındaki görev ve sorumluluklarını tanımlayan bir ön koşul belgesi sağlanacaktır. Müşteri, Kurulum sırasında kendi veri marketi için tablo yapıları tanımlanması, veri dosyaları oluşturulması, SFTP oluşturulması, kullanıcıların tanımlanması, kullanıcı görevlerinin tanımlanması ve kurulum testlerinde destek sağlanması gibi sorumluluklara sahip bir iletişim noktası sağlayacaktır.

Kurulum etkinlikleri, Müşterinin belirli iş ihtiyaçlarını karşılamak için uygulamaların yapılandırılması gibi uygulama hizmetlerini içermez. Uygulama hizmetlerinin faaliyetlerine ilişkin örnekler arasında, hedef kitle yapılandırması, tablo eşleme, iletişim ve yanıt geçmişi kurulumu, klasör yapısı kurulumu, güvenlik ilkesi/kullanıcı kurulumu ve teklif şablonu oluşturulması yer alır. Kurulum hizmetleri kapsamının dışındaki uygulama hizmetleri, Hizmet Bildirimi aracılığıyla yürütülecektir.

1.5.2 IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up (IBM Kampanya Yönetilen Barındırılan - HIPAA Etkinleştirilmiş - Bir Kerelik Kurulum)

IBM Campaign Managed Hosted AddOn HIPAA Enabled olanağına abone olan müşterilerin Campaign Managed Hosted Edition olanaklarını ABD Sağlık Sigortası Taşınabilirlik ve Sorumluluk Kanunu (HIPAA) için ilk defa yapılandırmak üzere IBM Campaign Managed Hosted HIPAA Enabled One Time Set Up olanağını satın alması gerekir.

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 yasalara uyumluluğun 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 Bağlantısı:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=D95C1F504F5011E6BBC783ECBD6ECF1C>

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) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde 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 atıf yoluyla Sözleşmeye dahil edilir. 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 belirttiği 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, 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 itibaren 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 fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

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)
%99,95'ten az	%2
%99,0'dan az	%5
%98,0'dan az	%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 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.

3.3 Kapsam Dışındaki Konular

Müşterinin aylık abonelik bazındaki azami Veri Tabanı Kaydını aşması durumunda, Müşteri ilgili ay için Hizmet Seviyesi Sözleşmesine hak kazanmaz.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta, telefon ve çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. IBM'in <https://www.ibm.com/software/support/handbook.html> adresinde bulunan 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:

- Taahhüt, hizmetlerin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Taahhüt, Bulut Hizmeti ile bağlantılı profesyonel hizmetlerden ve/veya eğitim hizmetlerinden oluşur. Her Taahhüdü kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Beş Öge, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Öge, Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan belirli bir ögenin ortaya çıkmasını ifade eder. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenen, yönetilen veya Bulut Hizmetinin kullanımıyla ilgili olan her bir Ögeyi kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- Yüz Bin Veritabanı Kaydı, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Veritabanı Kaydı, tek varlığa ilişkin olarak bir veri tabanında bulunan ve tek birim olarak erişilebilen bir alanlar grubudur. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından işlenmek veya yönetilmek üzere sağlanan bir üst Yüz Bine yuvarlanmış Veritabanı Kaydının toplam sayısını karşılamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.
- 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.

5.2 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, sipariş edilen her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

5.3 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.

5.4 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 belgelendiği şekilde, Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Müşterinin Bulut Hizmetine erişiminin bulunduğu varsayılır ve buna bağlı olarak, Bulut Hizmetine bağlanabildiği, bu hizmeti yapılandırabildiği, özelleştirebildiği veya test edebildiği durumlarda, Müşteri, İşlem Belgelerine göre ödeme yapmaya başlamakla yükümlü olacaktır. 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. Yenilemeler, fiyat teklifinde belirtilen yıllık fiyat artışına tabidir. Otomatik yenilemenin, IBM'in Bulut Hizmetinin geri çekileceğine dair bildiriminden sonra olması durumunda, yenileme süresi, hangisi önce ise, mevcut yenileme süresinde veya duyurulan geri çekme tarihinde sona erecektir.

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 aboneliği olarak kamuya 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 Hizmeti hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

7.2 Barındırma Konumları

IBM, Bulut Hizmetinin barındırılması için belirli coğrafi bölgelerde veri merkezleri sağlayacaktır. Müşterilerin, optimum performans sağlamak için IBM tarafından önerilen bir veri merkezi kullanması beklenir. Müşterinin başka bir bölgedeki veya konumdaki bir veri merkezini kullanmayı seçmesi durumunda, IBM, Bulut Hizmetinin performans hedefleri için garanti vermez.

7.3 Üretim Ortamı ve Üretime Hazır Olma Durumu

Üretim Ortamı, Müşterinin iş süreçlerini ve işlemlerini yürütmek için operasyonel bazda eriştiği ve kullandığı uygulamadan, sistemlerden ve bunları destekleyen sistem altyapısından oluşur. Bu sisteme, yalnızca Üretime Hazır Olma Durumundan sonra IBM personeli, IBM'in yetkili üçüncü kişileri veya Müşterinin yetkili kullanıcıları sistem yöneticisi yetkisiyle erişebilirler.

Üretime Hazır Olma Durumu, (1) IBM Campaign Managed Hosted Infrastructure Deployment Set Up etkinliklerinin tamamlanması ve (2) Müşterinin Üretim Ortamına erişebilir hale gelmesi olarak tanımlanır.

7.4 Uygulama Güncellemeleri

IBM; altyapı yamalarının, uygulama yamalarının ve güvenlik yamalarının (topluca "IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler" olarak anılacaktır) uygulanması dahil olmak üzere Bulut Hizmetinin bakım ve güncelleme işlemlerini gerçekleştirecektir.

IBM Tarafından Başlatılan Güncellemeler, düzenli olarak ya da planlı bakım zaman aralıklarında gerçekleştirilir. Planlı bakım, en az iki gün öncesinden IBM Destek Portalında duyurulur ya da IBM Destek Portalından iletilecek bir bildirim aracılığıyla bakımın bir acil durum bakımı olduğu IBM tarafından duyurulur. Güncellemeler, portalda yapılacak duyurudan sonraki alt haftalık süre dahilinde uygulanacaktır.

Üretim Ortamında yüksek önem derecesine sahip bir güvenlik açığının ortaya çıktığının ya da çıkabileceğinin IBM tarafından saptanması durumunda, IBM Tarafından Başlatılan Güncelleme devreye alınmaya kadar, IBM, Bulut Hizmetini derhal askıya alabilir.

Müşteri, bir uzantı sorunu ya da Müşterinin değişikliğin uygulanmasını reddetmesi nedeniyle IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin Üretim Ortamında devreye alınmaması durumunda, Bulut Hizmetinin kullanımı ile bağlantılı olarak herhangi bir üçüncü kişinin öne süreceği iddialara ilişkin olarak IBM'in uğrayacağı zararı, IBM Tarafından Başlatılan Güncellemenin devreye alınmış olması halinde anılan iddiadan kaçınmanın mümkün olacağı ölçüde tazmin etmeyi, anılan iddiaya ilişkin olarak IBM'i savunmayı ve IBM'in bu iddiaya karşı sorumlu tutulmasını kabul eder.

7.5 Sanal Özel Ağ

İnternet aracılığıyla Sanal Özel Ağ, Müşteri ağları ile bütünleştirme için desteklenir ancak zorunlu değildir. Bir Sanal Özel Ağ, 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.

7.6 Güvenli Dosya Aktarımı İletişim Kuralı

Güvenli Dosya Aktarımı İletişim Kuralı (SFTP) veya SSH Dosya Aktarımı İletişim Kuralı, Müşterilerin eski veya destekleyici hizmetlerle bütünleştirme sağlaması için sanal ya da fiziksel devrelerin kullanımı dahil ya da hariç olmak üzere Bulut Hizmeti kapsamında sağlanır. Güvenli Dosya Aktarımı İletişim Kuralı (SFTP), güvenli ve güvenilir veri akışı üzerinden dosya erişimi, dosya aktarımı ve dosya yönetimi sağlayan bir ağ iletişim kuralıdır. Bulut Hizmeti, Uzantılar tarafından tüketilecek gelen dosya aktarımları için bir SFTP sunucusu sağlar. Verilerin ve raporların Bulut Hizmetinden dışa aktarılması, Uygulamada ya da Uzantılarda yerleşik hale getirilen bir java tabanlı SFTP istemcisi kullanılarak gerçekleştirilebilir. SFTP aktarımları, verilerin atıl durumdayken korunması için dosya düzeyinde şifreleme gerektirir.

7.7 Alt Yükleniciler

Bulut Hizmeti için kullanılan IBM alt yüklenicilerinin, IBM'in Veri Güvenliği ve Gizlilik İlkelerinde yapılan değişikliklere, bunlar yayınlandıktan sonra 180 gün içinde uyması gerekir.

7.8 IBM Campaign Managed Hosted Edition Sürümleri

Müşteri, arka arkaya üç ay boyunca Campaign Managed Hosted Edition tarafından desteklenen Veri Tabanı Kaydı sayısını aşarsa, Bulut Hizmeti yetkisini uygun Sürüme güncellemeyi kabul eder. Müşterinin Premium Edition yetkisi varsa, arka arkaya üç ay boyunca temel Premium Edition aboneliğinin aylık 50.000.0000 adet Veri Tabanı Kaydını aşması durumunda uygun miktarda IBM Campaign Managed Hosted Add On High Volume Database Records yetkisi satın alması gerekir. Müşteri, arka arkaya üç ay boyunca aylık 90.000.000 Veri Tabanı Kaydını aşarsa, IBM veya ortağı ile özel bir bulut hizmeti yetkisi için Hizmet Bildirimi imzalamayı kabul eder. Müşteri, bir Sürümün (Edition) desteklediği Veri Tabanı Kaydını aşarsa performansta düşüş yaşayabilir.

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: