

Hizmet Tanımı

IBM Business Automation Content Services on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri)

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

1. Bulut Hizmeti

IBM Business Automation Content Services on Cloud, belge yönetimi, iş birliği ve içerik yaşam döngüsü yönetimi yetenekleri sunan ve hem yeni hem de mevcut uygulamalar için esnek, uygun maliyetli bulut hizmeti olarak sağlanan kapsamlı bir içerik yönetimi bulut hizmetidir.

Bulut Hizmetinin yetenekleri arasında aşağıda belirtilenler yer alır:

- SAML tek oturum açma – kullanıcı kimlik doğrulamasının, Müşteri Kimliği Sağlayıcısına SAML aracılığıyla devredilmesini destekler.
- Kullanıcı ve Grup Yönetimi - Bulut Hizmetine erişimi olan kullanıcıları ve grupları yönetmek için Müşterilere REST uygulama programlama arabirimleri sağlar.
- Bulut Hizmeti Web Sitesi – Kullanıcıların Bulut Hizmetini yapılandırmak ve yönetmek için işletim ortamlarına ve yönetim yeteneğine erişmesi için bir web sitesi sağlar.
- Dışa Dönük Sanal Özel Ağ (VPN) - Bulut Hizmeti ile Bulut Hizmeti dışındaki sistemler arasında güvenli ve şifreli dışa dönük iletişim için tek yazılımı esas alan isteğe bağlı bir Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısı sağlar. Sanal Özel Ağ'a (VPN) ilişkin bilgiler, yazılı istek üzerine destek bildirim kaydı aracılığıyla sağlanacaktır.
- E-posta Bildirimleri - Bulut Hizmeti erişimlerine ve parola değişikliklerine ilişkin olarak kullanıcıları bilgilendiren ve aynı zamanda durumu ve zamanlanmış değişiklikleri Bulut Hizmeti yöneticilerine bildiren bir bildirim işlevi sağlar.
- Otomatikleştirilmiş İzleme ve Kurtarma - Bulut Hizmetinin sağlanabilirliğine ilişkin 7/24 izleme olanağı sunar ve hizmetin yanıt vermemesi ya da erişilemez olması durumunda bir kurtarma gerçekleştirir.
- Planlı Hizmet Güncellemeleri - Bulut Hizmetine yönelik bakım ve özellik güncellemeleri, her 30 ile 90 gün arasında gerçekleştirilir. IBM, planlı hizmet güncellemeleri öncesinde Hesap Yöneticilerine iki hafta önceden bildirimde bulunacaktır. Temel ürünün yükseltmesini içeren büyük güncellemeler için IBM, Üretim ortamı yükseltmeden önce Müşterilerin yeni sürümü test etmesine olanak tanımak amacıyla, Müşterinin üretim dışı ortamını yükseltmek için Müşterilerle koordinasyonu sağlayacaktır. Üretim dışı ortamda uygulamalarını yeni sürümde test etmekten ve IBM'e herhangi bir sorunla ilgili olarak 30 gün içinde geri bildirim sağlamakdan Müşteriler sorumludur.
- Hesap Yöneticisi - Bir kullanıcının işletim ortamına erişmesi için işletim ortamına erişim sağlayan bir kullanıcı oturum açma kimliğine ve parolasına sahip olup, kullanıcı rollerini atar ve kaldırır. Çok sayıda kullanıcıya Hesap Yöneticisi erişimi verilebilir.

Bulut Hizmeti, Express Kullanıcıların veya Kurumsal Kullanıcıların ve API Çağrılarının satın alınmasına dayalı olarak iki yapılandırma halinde sunulur.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud Express (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Express)

Bu yapılandırma, Express Kullanıcılarının ve API Çağrılarının satın alınmasına dayalıdır. Yukarıda açıklanan genel özelliklere ek olarak, bu yapılandırma aşağıdaki belirli yetenekleri içerir:

- İşletim Ortamı – üretim veya üretim dışı amaçlı kullanımlar için kullanılacak tek sanal ortama sahip tek bir eşgörünüm sağlar. Bu ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlikle sağlanmaz. Ortam kapasitesinde, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Express Kullanıcılarının ve API Çağrılarının miktarı esas alınır.

- Olağanüstü Durum Kurtarma - Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetinin otomatik olarak kurtarılması için kullanılabilir yapılandırma ve üretim verilerine ilişkin günlük yedekleme gerçekleştirir. Yedek şifrelenir ve aynı küresel bölgedeki başka bir veri merkezi konumunda depolanır.
- Nesne depoları - Müşteri, bir adet nesne deposu ile sınırlıdır.
- Depolama - Bulut Hizmeti, 300 GB içerik depolaması sağlar. Müşteri, Ek Depolama veya Arşiv Depolama satın alma seçeneğiyle daha fazla depolama ekleyebilir.

1.1.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise (Bulut Üzerinde İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Kurumsal)

Bu yapılandırma, Kurumsal Kullanıcıların veya API çağrılarının satın alınmasına dayalıdır. Yukarıda açıklanan genel özelliklere ek olarak, bu yapılandırma aşağıdaki belirli yetenekleri içerir:

- İşletim Ortamı – Aşağıdaki özelliklerle özel olarak ayrılmış bir geliştirme, test ve üretim ortamına sahip tek bir eşgörünüm sağlar:
 - Üretim dışı geliştirme ortamı - üretim dışı kullanım için yüksek düzeyde kullanılabilirlik içermeyen bir sanal ortam. Bu ortamın kapasitesinde, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Kurumsal Kullanıcıların ve API Çağrılarının miktarı esas alınır.
 - Üretim dışı geliştirme ortamı - üretim dışı kullanım için yüksek düzeyde kullanılabilirlik içermeyen sanal bir ortam. Bu ortamın kapasitesinde, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Kurumsal Kullanıcıların ve API Çağrılarının miktarı esas alınır.
 - Üretim ortamı - yüksek düzeyde kullanılabilir, üretime hazır bir sanal ortam. Bu ortamın kapasitesinde, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Kurumsal Kullanıcıların ve API Çağrılarının miktarı esas alınır.
- Olağanüstü Durum Kurtarma - Bulut Hizmeti, aynı küresel bölgede bulunan farklı bir veri merkezi lokasyonunda, Bulut Hizmetinin otomatik olarak kurtarılması için kullanılabilir yapılandırma ve üretim verilerine ilişkin yedekleme ve veri işleme bileşimini kullanır.
- Nesne depoları - Birden fazla nesne deposu desteklenir. Bulut Hizmetinde birden fazla nesne deposundan yararlanılması durumunda, Ek bellek satın alınması gerekebilir.
- Depolama - Bulut Hizmeti, satın alınan Eşzamanlı Kullanıcı yetkilerinin toplam miktarına bağlı olarak içerik depolaması sağlar. Müşteriler, Ek Depolama satın alma seçeneğiyle daha fazla depolama ekleyebilirler.

Kurumsal Eşzamanlı Kullanıcılar	Üretim İçeriği Depolama Miktarı
50 veya daha fazla sayıda	500 GB
100 veya daha fazla sayıda	1 TB
200 veya daha fazla sayıda	1 TB
300 veya daha fazla sayıda	2 TB
400 veya daha fazla sayıda	2 TB
500 veya daha fazla sayıda	3 TB
1,000 veya daha fazla sayıda	3 TB
2,000 veya daha fazla sayıda	4 TB
5,000 veya daha fazla sayıda	5 TB

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Business Automation Content Services on Cloud VPN (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyon İçeriği Hizmetleri - VPN)

Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetine yönelik güvenli ve şifrelenmiş içe dönük iletişime yönelik yazılım tabanlı VPN bağlantısı için bir satın alma seçeneği sunar. Sanal Özel Ağa (VPN) ilişkin bilgiler yazılı istek üzerine destek bildirim kaydı aracılığıyla sağlanacaktır. Bu özellik, Express veya Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.2 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Storage (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Ek Depolama)

Bulut Hizmeti, gereksinimlerin, satın alınan kullanıcı ve API çağrısı miktarı için sağlanan kapasiteyi aşması durumunda, senaryolara yönelik ek depolama için bir satın alma seçeneği sunar. Depolama miktarı (1 TB'lik artışlar) tek ortama veya Bulut Hizmeti eşgörünümü içinde birden çok ortama uygulanabilir. Bu özellik, Express veya Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.3 IBM Business Automation Content Services on Cloud Archive Storage (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Arşiv Depolaması)

Bulut Hizmeti, arşiv depolaması için bir satın alma seçeneği sunar. Arşivleme amaçlı depolama, daha nadir erişilmesi gereken veriler için uygun maliyetli bir alternatiftir. Bu seçenek, daha güncel ve daha yüksek seviyede erişilen veri depolaması için hedeflenmiş olan standart depolama seçeneğinin yerine geçmez, ancak bunu tamamlar. 1 TB'lik artışlarla arşiv depolaması satın alınabilir. Bu özellik, Express veya Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.4 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Memory (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Ek Bellek)

Bulut Hizmeti, çözümün bellek gereksinimlerinin, satın alınan kullanıcı ve API çağrısı miktarı için sağlanan bilgi işlem kapasitesini aşması durumunda, senaryolara yönelik ek bellek için bir satın alma seçeneği sunar. Örneğin, birden fazla uygulamanın devreye alınması veya nesne deposunun sayısının artırılması daha fazla bellek gerektirebilir. Bellek miktarı (sanal makine başına 16 GB'lik artışlar) tek ortama veya Bulut Hizmeti eşgörünümü içinde birden çok ortama (sanal makine başına 16 GB'lik artışlar) uygulanabilir. Bu özellik, yalnızca Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.5 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Ek Üretim Ortamı)

Bulut Hizmeti, üretim amaçlı veya üretim dışı kullanıma yönelik ek üretim ortamları için bir satın alma seçeneği sunar. Her ek Üretim ortamı yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlar. Bu ortamın kapasitesi için, satın alınan Üretim Ortamı Kullanıcılarının sayısı esas alınır. Bu özellik, yalnızca Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.6 IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri - Ek Üretim Dışı Ortam)

Bulut Hizmeti, üretim dışı kullanıma yönelik ek ortamlar için bir satın alma seçeneği sunar. Her üretim dışı ortam, yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlamaz. Bu ortamın kapasitesi için, satın alınan Üretim Dışı Ortamı Kullanıcılarının sayısı esas alınır. Bu özellik, yalnızca Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.7 IBM Enterprise Records (IBM Kurumsal Kayıtlar)

Bulut Hizmeti, kayda dayalı tüm etkinlikleri otomatikleştirme yeteneği sağlar ve aşağıda belirtilen mevcut Bulut Hizmetlerine ilişkin yetki edinilmesi durumunda oluşturulmasından tasfiye edilmesine kadar kayıtların tüm yaşam döngüsünü destekler:

a. IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise Records Add On (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri Kurumsal Kayıtlar Eklentisi)

Bu Bulut Hizmeti eklentisi, üretim kullanımı ya da üretim dışı kullanım için kayıt yönetimine yönelik bir satın alma seçeneği sunar. Bu özellik, IBM Business Automation Content Services on Cloud Express veya IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise olanakları için kullanılabilir.

b. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Non-Prod Environment Enterprise Records Add On (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri Ek Üretim Dışı Ortam Kurumsal Kayıtlar Eklentisi)

Bu Bulut Hizmeti eklentisi, üretim dışı kullanım için bir ek ortama yönelik olarak kayıt yönetimini satın alma seçeneği sunar ve yalnızca IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise yetkisine sahip Müşteriler tarafından kullanılabilir.

c. IBM Business Automation Content Services on Cloud Additional Prod Environment Enterprise Records Add On (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İçerik Hizmetleri Ek Üretim Ortamı Kurumsal Kayıtlar Eklentisi)

Bu Bulut Hizmeti eklentisi, bir ek ortam için kayıt yönetimine yönelik bir satın alma seçeneği sunar ve üretim kullanımı ya da üretim dışı kullanım için etkinleştirilebilir. Bu eklenti, yalnızca IBM Business Automation Content Services on Cloud Enterprise yetkisine sahip Müşteriler tarafından kullanılabilir.

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. i) Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) ya da ii) <http://ibm.com/dpa/dpl> adresinde belirtilen diğer veri koruma kanunlarının 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=6207A810166F11E8873F3D2319B8F34B>

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 belirtilir.

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 dereceleri, 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 belirtilir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Eşzamanlı Kullanıcı, herhangi bir zamanda Bulut Hizmetine aynı anda herhangi bir yöntemle doğrudan ya da dolaylı olarak (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama sunucusu) erişen kullanıcıların sayısıdır. Bulut Hizmetine birden fazla defa eşzamanlı olarak erişen bir kişi, yalnızca tek bir Eşzamanlı Kullanıcı olarak kabul edilir.
- Uygulama Programlama Arabirimi (API) Çağrısı, Bulut Hizmetlerinin bir programlanabilir arabirim aracılığıyla başlatılmasıdır.

- Bağlantı, Bulut Hizmeti için önceden kullanıma sunulmuş olan veya řu anda sunulan bir veri tabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir.
- Terabayt, Bulut Hizmeti tarafından işlenen veya Bulut Hizmetinde kullanılan, depolanan ya da yapılandırılan 2 üssü 40 bayta eşittir.
- Gigabayt (GB), Bulut Hizmetleri tarafından analiz edilen, işlenen ya da Bulut Hizmetleri dahilinde kullanılan, depolanan ya da yapılandırılan 2 üssü 30 veri baytını ifade eder.

5. Ek Koşullar

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

5.1 Harici Kullanıcı Erişimi

Müşteri, Bulut Hizmetine harici kullanıcı (örneğin, müşteriler, satıcı firmalar, araçlar, ortaklar) erişimi vermeyi tercih edebilir. Müşteri, bu harici kullanıcılar tarafından yöneltilen her türlü talep dahil, ancak tamamı bunlarla sınırlı olmamak üzere anılan harici kullanıcılardan sorumludur.

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: