

IBM Business Automation Workflow on Cloud (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı)

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

1. Bulut Hizmeti

IBM Business Automation Workflow on Cloud, iş süreci ve vaka yönetimi yeteneklerini bulut üzerindeki tek iş akışı olanağında bütünleştiren bir hizmet olarak sunulan yazılım çözümüdür. Yapılan çalışmanın 360 derecelik görünümünü sağlamak için bilgileri, süreci ve kullanıcıları bir araya getirir. İş akışı, daha başarılı, optimize edilmiş iş sonuçları elde edilmesini sağlamak için, süreç yönetimine ek olarak gelişmiş analitiği, iş kurallarını ve iş birliğini kullanır.

Bulut Hizmetinin yetenekleri arasında aşağıdakiler 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.
- Sanal Özel Ağ (VPN) - Bulut Hizmetinden Bulut Hizmeti dışındaki sistemlere doğru yapılan güvenli ve şifreli iletişim için tek yazılımı esas alan isteğe bağlı bir Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısı sağlar. Sanal Özel Ağ (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 kullanılabilirliğini izler 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. IBM Business Process Manager sürümü yükseltmesini içeren büyük güncellemeler için IBM, süreç çalıştırma zamanı ortamı yükseltilmeden önce Müşterilerin yeni sürümü test etmesine olanak tanımak amacıyla, Müşterinin geliştirme ortamını yükseltmek için Müşterilerle koordinasyonu sağlayacaktır. Müşteriler, geliştirme ortamında herhangi bir süreç uygulamasını yeni sürümde test etmekten ve IBM'e herhangi bir sorunla ilgili olarak 30 gün içinde geri bildirim sağlamaktan sorumludur.
- Hesap Yöneticisi - Bir kullanıcı oturum açma kimliğine ve parolasına sahiptir ve kullanıcının işletim ortamına erişiminin yönetilmesi ve kullanıcı görevlerinin atanması ve kaldırılması için işletim ortamına erişim sağlar. Çok sayıda kullanıcıya Hesap Yöneticisi erişimi verilebilir.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Express (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Ekspres)

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

- İşletim Ortamı – Aşağıdaki özelliklerle özel olarak ayrılmış bir geliştirme ve iş akışı çalıştırma zamanı ortamına sahip tek eşgörünüm sağlar:

- Geliştirme ortamı - üretim dışı kullanım için yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğine sahip olmayan bir sanal ortamdır. Bu ortamın kapasitesi, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Express Kullanıcılarının miktarını esas alır.
- İş akışı çalıştırma zamanı ortamı - yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğine sahip olmayan bir sanal ortamdır. Bu ortamın kapasitesi, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Express Kullanıcılarının miktarını esas alır.
- Olağanüstü Durum Kurtarma - Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetinin kurtarılması için kullanılacak 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.

1.1.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Enterprise (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Kurumsal)

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

- İşletim Ortamı – Aşağıdaki özelliklere sahip özel olarak ayrılmış geliştirme, test ve iş akışı çalıştırma zamanı ortamına sahip tek bir eşgörünüm sağlar:
 - Geliştirme ortamı - üretim dışı kullanım için yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğine sahip olmayan bir sanal ortamdır. Bu ortamın kapasitesi, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Enterprise Kullanıcılarının miktarını esas alır.
 - Test ortamı - üretim dışı kullanım için yüksek düzeyde kullanılabilirlik özelliğine sahip olmayan bir sanal ortamdır. Bu ortamın kapasitesi, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Enterprise Kullanıcılarının miktarını esas alır.
 - İş Akışı Çalıştırma Zamanı ortamı - yüksek düzeyde kullanılabilir, üretime hazır bir sanal ortamdır. Bu ortamın kapasitesi, Bulut Hizmeti eşgörünümü için satın alınan Enterprise Kullanıcılarının miktarını esas alır.
- Olağanüstü Durum Kurtarma - Bulut Hizmeti, Bulut Hizmetinin kurtarılması için kullanılacak yapılandırma ve üretim verilerinin yedeklenmesinin ve aynı küresel bölgedeki farklı bir veri merkezi lokasyonuna eşlenmesinin bir bileşimini kullanır.
- Nesne depoları - Birden fazla nesne deposu desteklenir. Bulut Hizmetinde birden fazla nesne deposundan yararlanılması durumunda, Ek bellek satın alınması gerekebilir.

1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

1.2.1 IBM Business Automation Workflow on Cloud Non-production Environment (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Üretim Dışı Ortam)

Bulut Hizmeti, üretim dışı kullanıma yönelik ek test ortamları için bir satın alma seçeneği sunar. Her test ortamı, yüksek düzeyde kullanılabilirlik sağlamaz. Bu ortamın kapasitesi, satın alınan Üretim Dışı Kullanıcılarının sayısını esas alır. Bu özellik, yalnızca Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.2 IBM Business Automation Workflow on Cloud Production Environment (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Üretim Ortamı)

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

1.2.3 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Storage (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Ek Depolama)

Bulut Hizmeti, gereksinimlerin satın alınan kullanıcı miktarı için sağlanan kapasiteyi aşması durumunda, 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.

1.2.4 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Cloud Object Storage (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Ek Bulut Nesnesi Depolama)

Bulut Hizmeti, Cloud Object Storage için bir satın alma seçeneği sunar. Cloud Object Storage, daha nadir erişilmesi gereken veriler için düşük 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. Cloud Object Storage, 1 TB'lik artışlarla satın alınabilir. Bu özellik, Express veya Kurumsal yapılandırma için sağlanır.

1.2.5 IBM Business Automation Workflow on Cloud Additional Memory (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı Ek Bellek)

Bulut Hizmeti, çözümün bellek gereksinimlerinin satın alınan kullanıcı miktarı için sağlanan bilgi işlem kapasitesini aşması durumunda, ek bellek satın alınması için bir satın alma seçeneği sunar. Örneğin, birden fazla uygulamanın devreye alınması, büyük belgelerin işlenmesi veya nesne deposu sayısının artırılması daha fazla bellek gerektirebilir. Bellek miktarı (sanal makine başına 16 GB'lık artışlar) tek ortama veya Bulut Hizmeti eşgörünümü içinde birden çok ortama (sanal makine başına 16 GB'lık artışlar) uygulanabilir.

1.2.6 IBM Business Automation Workflow on Cloud VPN (Bulut Üzerinde IBM İş Otomasyonu İş Akışı 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.

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, 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=7E0882307DF011E89D57EFEED3CB8BE9>

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 Eşzamanlı Kullanıcı olarak kabul edilir.
- 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.
- Bağlantı, Bulut Hizmeti için önceden kullanıma sunulmuş olan veya şu anda sunulan bir veri tabanı, uygulama, sunucu ya da başka bir aygıt türüne ilişkin bir bağlantı (link) ya da ilişkidir.

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 Etkinleştirme Yazılımı

Etkinleştirme yazılımı, Müşteriye aşağıdaki koşullar kapsamında sağlanır:

Etkinleştirme Yazılımı	Geçerli Lisans Koşulları (varsa)
IBM Process Designer	Müşteri, süreç uygulamalarını geliştirmek için Etkinleştirme Yazılımı IBM Process Designer'a erişebilir ve bunu yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı, Müşterinin masaüstü sisteminde çalışır ve Bulut Hizmetine uzaktan bağlanır. IBM Process Designer kullanımı, geliştirme ortamına erişim yetkisine sahip olan kullanıcı sayısı ile sınırlıdır. https://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/2405D4B3CAF1F85D852582C100738768?OpenDocument
IBM Integration Designer	Müşteri, süreç uygulamalarını geliştirmek için Etkinleştirme Yazılımı IBM Integration Designer'a erişebilir ve bunu yükleyebilir. Etkinleştirme Yazılımı, Müşterinin masaüstü sisteminde çalışır ve Bulut Hizmetine uzaktan bağlanır. IBM Integration Designer, yalnızca Enterprise yapılandırması için sağlanır. Bulut Hizmeti, en fazla beş (5) Bulut Hizmeti kullanıcısının IBM Integration Designer Etkinleştirme Yazılımına erişmesine ve bu yazılımı kullanmasına olanak sağlar. Ek kullanıcı erişimi, bir IBM Integration Designer yetkisi ile satın alınabilir. https://www-03.ibm.com/software/sla/slab.nsf/displaylis/114275E9B45C8CC485258304007F34E7?OpenDocument

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

5.3 Karşılaştırmalı Değerlendirme

Müşteri, aşağıda belirtilen koşulları yerine getirmek şartıyla, Bulut Hizmetine ya da alt bileşenlerine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını herhangi bir üçüncü kişiye açıklayabilir: (A) karşılaştırmalı değerlendirme testinde kullanılan yöntemin tamamını kamuya açıklaması (örneğin, donanım ve yazılım ayarları, kurulum prosedürü ve yapılandırma dosyaları), (B) karşılaştırmalı değerlendirme testini, Bulut Hizmetini Tanımlanmış İşletim Ortamında çalıştırarak ve Bulut Hizmeti için IBM ya da IBM ürünleri sağlayan üçüncü kişiler ("Üçüncü Kişiler") tarafından sağlanan geçerli en son güncellemeleri, yamaları ve düzeltmeleri kullanarak gerçekleştirmesi ve (C) Programın belgelerinde ve Program için IBM'in destek web sitelerinde sunulan tüm performans ayarlama ve "en iyi uygulama" yönergelerini izlemesi. Müşteri, Bulut Hizmetine ilişkin herhangi bir karşılaştırmalı değerlendirme testinin sonuçlarını yayınlarsa, Müşteri ile IBM ya da Üçüncü Kişiler arasındaki herhangi bir sözleşmedeki aksine herhangi bir hüküm etki etmeksizin, IBM ve Üçüncü Kişiler, yukarıda belirtilen (A), (B) ve (C) maddelerine ilişkin koşullara uygun davranmaları durumunda, Müşterinin ürünleriyle ilgili olan karşılaştırmalı değerlendirme testlerinin sonuçlarını açıklama hakkına sahip olacaklardır.

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: