

## IBM Master Data Management on Cloud Managed Service (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Hizmet)

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

### 1. Bulut Hizmeti

IBM Master Data Management (MDM) on Cloud Managed service ("Bulut Hizmeti"), uygulamaların ve iş süreçlerinin daha etkili olmasını sağlamak için müşteriler, tedarikçiler, lokasyonlar, ürünler, hizmet olanakları, hesaplar ve daha fazla olanak gibi tek veya birden fazla etki alanına ilişkin ana verileri yönetir. IBM, altyapıyı (ağ, depolama ve hesaplama kaynakları) yönetir, uygulama için düzeltmeleri uygular ve geçerli güvenlik ve gizlilik denetimleri ile IBM yazılımını ve altyapıyı sürdürür.

Bazı önemli özellikleri arasında aşağıda belirtilenler yer alır:

- Hizmet odaklı mimari, Ana Veri Yönetimini mevcut iş süreçleriyle ve teknik mimarilerle bütünleştirmek için kullanılabilir olan, akıllı ve önceden paketlenmiş web hizmetleri aracılığıyla işlevsellik sunar.
- Bulut Hizmetine ilişkin arabirimler, HTTPS'yi (REST API'leri aracılığıyla uygulama erişimi için), Web Hizmetlerini, JMS over HTTPS'yi (Bulut IIS/MDM bütünleştirmesine yerinde uygulama için) ve verilerin MDM'ye yüklenmesi için güvenli bir dosya aktarma hizmetini içerir.
- Bulut ortamında, Müşteri tarafından özelleştirilmiş MDM çözümleri ve uzantılarının, bir destek bildirim kaydı süreci aracılığıyla Müşteriler tarafından devreye alınabilmesi.
- Bulut Hizmetlerinin, Uygulama Programlama Arabirimi ("API"), Web Hizmetleri veya JMS aracılığıyla kullanılması için Bulut Hizmetiyle bütünleştirme yönteminin Müşteri tarafından seçilmesi.
- Kimin, hangi veriye, ne zaman erişmek istediğini kaydetmek için tam denetim yetenekleri.
- İş süreci yönetimi yetenekleri, Müşterinin ilkeleri uygulamasına ve veri yönetimi ve veri yönetişimi için çok adımlı / çok rollü iş akışlarını koordine etmesine imkan verir.
- Stewardship Center, iş kullanıcılarının, veri yöneticilerinin ve BT ekiplerinin, kurumsal yönetim ilkelerine uygun şekilde, olası mükerrer ana veri kayıtlarını çözümleyerek ve ana veriler oluşturarak, ana veri kalitesini iyileştirmek için işbirliği yapmalarını sağlar.
- Eşleştirme ve arama motoru, olasılığa dayanan veya belirleyici seçenekler aracılığıyla veri kalitesi sorunlarını otomatik olarak çözmek ve yönetmek için gelişmiş istatistiksel teknikleri kullanır.
- Bulut Hizmeti, seçilmiş veri merkezlerinde, VLAN tabanlı, tek kullanımı olan bir ortamda sağlanır.
- IBM, talep edilmesi halinde, uygulama günlüğü dosyalarını, destek bildirim kaydı arabirimi aracılığıyla sağlayacaktır.
- IBM, MDM veya Information Server'dan veri yüklemeye ve/veya çekmeye yönelik dosya aktarımlarını kolaylaştırmak amacıyla bir Güvenli Dosya Aktarma hizmeti sağlayacaktır.

#### 1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

Her Bulut Hizmeti yapılandırması, aşağıda açıklandığı şekilde belirli bir zaman diliminde belirli miktardaki veri hacmini ve kullanıcı işlemini işleme kapasitesini belirtir. Kapasite açıklamalarının, Müşterinin, planlı iş yükleri için uygun bir yapılandırma seçmesine yardımcı olacak yönergeler olması amaçlanmıştır. Gerçek sonuçlar, Müşterinin iş yükü özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterebilir.

Aşağıdaki olanakların ayrıntılı belirtileri, <https://www-01.ibm.com/support/entdocview.wss?uid=ibm10880279> adresinde bulunan MDM on Cloud Managed Kullanıcı Kılavuzunda yer almaktadır. Bu yapılandırmalar zaman zaman revizyondan geçebilir. Müşteriyle paylaşılan hoş geldiniz yazısında, satın alınan olanağın tam yapılandırması sağlanır.

- 1.1.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Small (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Küçük)**
- Durağan halde kullanımda, Saniyede 35 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 5 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
  - 2TB Nesne Depolaması sağlar.
  - Yüksek düzeyde kullanılabilirlik yapılandırması
  - IBM Cloud ortamı içindeki sanal makinelerde devreye alınır.
  - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Medium (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Orta)**
- Durağan halde kullanımda, Saniyede 100 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 30 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
  - 5TB Nesne Depolaması sağlar.
  - Yüksek düzeyde kullanılabilirlik yapılandırması
  - IBM Cloud ortamı içindeki sanal makinelerde devreye alınır.
  - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Large (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Büyük)**
- Durağan halde kullanımda, Saniyede 250 İşlemin ve ayrı ayrı yaklaşık 50 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
  - 10TB Nesne Depolaması sağlar.
  - Yüksek düzeyde kullanılabilirlik yapılandırması
  - IBM Cloud ortamı içindeki yalın donanım sunucularında devreye alınır.
  - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Extra Extra Large ("XXL") (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen - Ekstra Ekstra Büyük)**
- Dengeli durumda kullanımda, saniyede 1000 işlem ve ayrı ayrı yaklaşık 250 milyon kayıttan oluşan grup ölçeği için derecelendirilmiştir.
  - Yedeklemeler için 30TB Nesne Depolaması sağlar.
  - IBM Cloud ortamı içindeki yalın donanım sunucularında devreye alınır.
  - Yüksek düzeyde kullanılabilirlik yapılandırması
  - Yedi (7) günlük Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) günlük / 24 saatlik Kurtarma Noktası Hedefi
- 1.1.5 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Small (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Geliştirme / Test - Küçük)**
- IBM Bulut ortamı içinde sanal makinelerde tahsis edilen bu Bulut Hizmeti, işle ilgili gereksinimleri karşılamak için Müşterilerin MDM özelleştirmelerini ve/veya genişletmelerini geliştirip test edebilecekleri bir ortam sağlar.
- 1.1.6 IBM Master Data Management on Cloud Managed Dev/Test Medium (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Geliştirme / Test - Orta)**
- IBM Bulut ortamı içinde sanal makinelerde tahsis edilen bu Bulut Hizmeti, işle ilgili gereksinimleri karşılamak için Müşterilerin özelleştirmeleri ve/veya genişletmeleri geliştirip test edebilecekleri bir ortam sağlar. Medium olanağı, Small olanağıyla tamamen aynı mimariyi/sunucuları ve ek olarak bir (1) adet daha büyük boyutta MDM geliştirme makinesi ve üç (3) adet Windows istemci makinesi içerir. Ayrıntılı belirtiler için MDM on Cloud Managed Kullanıcı Kılavuzuna bakın.

## 1.2 İsteğe Bağlı Hizmetler

### 1.2.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Small (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Olağanüstü Durum Kurtarma Küçük)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management on Cloud Small Configuration'a eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) saatlik Kurtarma Noktası Hedefi ile iş sürekliliği için kurtarma hedeflerinde iyileştirme yapılmasını sağlar. . Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir.

### 1.2.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Medium (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Olağanüstü Durum Kurtarma Orta)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management on Cloud Medium Configuration'a eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) saatlik Kurtarma Noktası Hedefi ile iş sürekliliği için kurtarma hedeflerinde iyileştirme yapılmasını sağlar. Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir.

### 1.2.3 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Large (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Olağanüstü Durum Kurtarma Büyük)

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management on Cloud Large Configuration'a eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, dört (4) saatlik Kurtarma Süresi Hedefi ve bir (1) saatlik Kurtarma Noktası Hedefi ile iş sürekliliği için kurtarma hedeflerinde iyileştirme yapılmasını sağlar. Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir.

### 1.2.4 IBM Master Data Management on Cloud Managed Disaster Recovery Extra Extra Large ("XXL") (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Olağanüstü Durum Kurtarma - Ekstra Ekstra Büyük)

Bu Bulut Hizmeti, IBM MDM on Cloud XXL yapılandırmasına eklenebilir. Bu ek hizmetin satın alınması, gerçek zamanlıya yakın Kurtarma Noktası Hedefi ve on beş (15) dakikalık Kurtarma Süresi Hedefi ile iş sürekliliği için kurtarma hedeflerinde iyileştirme yapılmasını sağlar. Bu Bulut Hizmetinin eklenmesi, bir ikincil (birincilden farklı) veri merkezinde özdeş olan bir XXL bulut hizmeti ortamı tahsis eder ve bütünleşik bir yüksek düzeyde kullanılabilir olağanüstü durum kurtarma (HADR) çözümü ile olağanüstü durumun gerçekleşmesi halinde otomatikleştirilmiş bir biçimde ikincil tesise geçiş sağlar. Yılda bir kez yapılacak doğrulanmış iş sürekliliği ve olağanüstü durum kurtarma testi dahildir. Sıklığı artırılmış testler ve yılda birden fazla doğrulama, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında, ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir.

### 1.2.5 IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large ("XXL") (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Sürekli Kullanılabilirlik - Ekstra Ekstra Büyük)

Bu Bulut Hizmeti, IBM MDM on Cloud XXL yapılandırmasına eklenebilir. Bu ek hizmetin satın alınması, birincil XXL bulut hizmetinin kullanılabilirliğini %99,9'dan %99,99'a yükseltir. Bu, aynı veri merkezi içinde özdeş olan ikinci XXL hizmetinin tahsis edilmesi ile sağlanır. Bu devreye alma, arıza durumunda Bulut Hizmetleri arasında otomatik geçiş özelliğine sahip eşlenen bir MDM ve Db2 ortamı sağlayarak MDM operasyonlarının kesintisiz bir biçimde yürütülmesine imkân tanır. Bu hizmet, ortam yetkisine bağlı olarak, aynı zamanda bakım ve/veya güncellemeler için kapalı kalma süresinin planlanmasına duyulan ihtiyacı ortadan kaldırır.

### 1.2.6 IBM Master Data Management on Cloud Premium Performance Management Service (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Premium Performans Yönetimi Hizmeti)

Bu Bulut Hizmeti, IBM MDM on Cloud XXL yapılandırmasına eklenebilir. Bu premium eklentinin satın alınması, Kurumsal Müşterilerimize temel Bulut Hizmeti kapsamında sunulanın ötesinde ek performans yönetimi ölçülerini yakalama ve analiz etme olanağını sunar. IBM, bu hizmet için MDM Service Activity Monitoring ("SAM") log dosyasına kayıt hizmetini etkinleştirecektir. Bu hizmet, gerçek zamanlı MDM dahili hizmet yanıt sürelerini ve performans ölçülerini yakalar. IBM, bir saatlik aralıklarla, SAM log dosyalarından özet raporları oluşturacak ve karşılıklı olarak kabul edilen performans eşiklerinin ve hedeflerinin karşılanmış olup olmadığını belirlemek için otomatik log analiz araçlarını kullanarak sonuçları analiz edecektir. Eşiklerin aşılması durumunda, araştırma ve olası düzeltme etkinlikleri için IBM Cloud Operasyon ve Destek ekibine yönelik uyarılar yapılandırılabilir ve oluşturulabilir. IBM, düzeltme etkinliklerinin Müşterinin uygulamasında ve/veya verilerinde araştırma/değişiklik gerektirmesi durumunda,

performans sonuçlarını etkileyen sorunları belirlemek için Müşteri ile iş birliği içinde çalışacaktır. Bu durumda Müşteri, MDM uygulaması özelleştirmeleri veya verileri için belirlenen herhangi bir değişiklikten sorumlu olacaktır. Bu hizmet kapsamında, Müşteriye saatlik özet SAM raporlarının kopyaları da sağlanabilir.

#### **1.2.7 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Small (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek MDM Sunucusu - Küçük)**

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management Managed Small Hizmetine eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, yönetilen Small ortamı ile aynı tahsis edilmiş sanal makine üzerinde bir dizi ek MDM, Db2 ve BPM sunucusu sağlar.

#### **1.2.8 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Medium (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek MDM Sunucusu - Orta)**

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management Managed Medium Hizmetine eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, yönetilen Medium ortamı ile aynı tahsis edilmiş sanal makine üzerinde ek MDM, Db2 ve BPM sunucuları sağlar.

#### **1.2.9 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Large (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek MDM Sunucusu - Büyük)**

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management Managed Large Hizmetine eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, yönetilen Large ortamı ile aynı tahsis edilmiş yalın donanım sunucu üzerinde ek MDM, Db2 ve BPM sunucuları sağlar.

#### **1.2.10 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on MDM Server Extra Extra Large (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek MDM Sunucusu - Ekstra Ekstra Büyük)**

Bu Bulut Hizmeti, IBM Master Data Management Managed XXL Hizmetine eklenebilir. Bu eklentinin satın alınması, yönetilen XXL ortam ile aynı tahsis edilmiş yalın donanım sunucu üzerinde ek MDM, Db2 ve BPM sunucuları sağlar.

#### **1.2.11 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Virtual Machines (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek Sanal Makine Depolaması)**

Bu Bulut Hizmeti, Small ya da Medium ortamı için 1 TB ek depolama sağlar. Müşterinin yönergeleri doğrultusunda, satın alınan toplam ek depolama, sayılan bileşenler genelinde dağıtılabılır: MDM Db2, MDM app server, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage ve SFTP share. Herhangi bir bileşene uygulanabilecek toplam ek depolama miktarına ilişkin sınırlamalar geçerli olabilir.

#### **1.2.12 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Storage for Bare Metal Machines (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek Yalın Donanım Sunucu Depolaması)**

Bu Bulut Hizmeti, Large ya da XXL ortamı için 1 TB ek depolama sağlar. Müşterinin yönergeleri doğrultusunda, satın alınan toplam ek depolama, sayılan bileşenler genelinde dağıtılabılır: MDM Db2, MDM app server, BPM Db2, IIS Db2, IIS Working Storage ve SFTP share. Herhangi bir bileşene uygulanabilecek toplam ek depolama miktarına ilişkin sınırlamalar geçerli olabilir.

#### **1.2.13 IBM Master Data Management on Cloud Managed Add-on Daily Backup Service for Dev/Test (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Ek Geliştirme/Test için Günlük Yedekleme Hizmeti)**

Bu ek Bulut Hizmeti, geliştirme/test ortamları için yedekleme hizmeti sağlar.

### **1.3 Hızlandırma Hizmetleri**

#### **1.3.1 IBM Master Data Management on Cloud Managed Jump Start (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Hızlı Başlangıç)**

Bu hizmet, aşağıda belirtilenler dahil olmak üzere başlangıç etkinlikleri için 50 saate kadar uzaktan danışmanlık hizmetleri sağlar:

- Kullanım senaryolarına ilişkin destek;
- Raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için kanıtlanmış uygulamalara yönelik koçluk;
- İlk veri yüklemesi için hazırlığa, uygulamaya ve doğrulamaya yönelik kılavuzlu destek ve öneriler sağlanması; ve
- Diğer ilgili yönetim ve yapılandırma konuları (topluca "başlangıç etkinlikleri" olarak anılacaktır).

Bu uzaktan sağlanan hizmet Taahhüt esasına uygun olarak satın alınır ve tüm saatler kullanılmış olsun ya da olmasın, Müşterinin Yetki Belgesinde belirtilen şekilde bu uzaktan sağlanan hizmete ilişkin yetkinin satın alındığı tarihten doksan (90) gün sonra sona erer.

### 1.3.2 IBM Master Data Management on Cloud Managed Accelerator (Bulut Üzerinde IBM Ana Veri Yönetimi - Yönetilen Hızlandırıcı)

Bu hizmet, aşağıda belirtilenler dahil olmak üzere etkinliklerin gerçekleştirilmesi için 50 saate kadar uzaktan danışmanlık sağlar:

- Bir defaya mahsus, anlık veri taşımanın desteklenmesi için veri taşıma kullanım senaryoları dâhil olmak üzere kullanım senaryosu desteği;
- Raporlar, gösterge panoları ve diğer sistem araçları için kanıtlanmış uygulamalara yönelik koçluk;
- İlk veri yüklemesi için hazırlığa, uygulamaya ve doğrulamaya yönelik kılavuzlu destek ve öneriler sağlanması (veri taşıma kullanım senaryosunda tanımlanmış olduğu şekilde kaynak ve hedef ortamların kurulumu ve verilerin taşınması dâhil olmak üzere); ve
- Diğer ilgili idari konular ve yapılandırma konuları (topluca "Etkinlikler" olarak anılacaktır).

Bu uzaktan sağlanan hizmet, Taahhüt esasında satın alınır ve tüm saatlerin kullanılıp kullanılmamış olduğuna bakılmaksızın, hangisi daha önceyse, yetkinin satın alındığı tarihten 12 ay sonra ya da Bulut Hizmetinin ilk abonelik süresinin son gününde sona erer. Ek danışmanlık saatleri bir ek hizmet sözleşmesi kapsamında ayrı olarak satın alınabilir.

## 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=3FC503E0646911E89B7C7F20C63AA31F>

## 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](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

Aşağıdaki Hizmet Seviyesi Sözleşmesi, Müşterinin IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability Extra Extra Large olanağına ilişkin yetkiler edindiği durumlarda geçerlidir.

Continuous Availability Eklentisi ile	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,99'dan az	%5
%99'dan daha az	%10
%95'ten daha az	%20

\* 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:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.
- Taahhüt, Bulut Hizmetleri ile bağlantılı bir profesyonel hizmet ya da eğitim hizmetidir.
- Terabayt (TB), Bulut Hizmetleri tarafından analiz edilen, işlenen ya da Bulut Hizmetleri dahilinde kullanılan, depolanan ya da yapılandırılan 2 üssü 40 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 Bulut Hizmeti Ortamına İlişkin Güncellemeler

#### Bakım

- Bulut Hizmetine ilişkin Büyük ve Küçük güncellemeler ve/veya yamalar, aylık bir bakım aralığında kurulmak üzere değerlendirilecektir. IBM, bakım aralığından iki hafta önce, uygulanmakta olan Büyük ve Küçük güncellemelerin listesini, güncellemelere ilişkin kısa bir açıklama ile birlikte yayınlacaktır. Bakım aralığı süresince Bulut hizmeti kullanılamayabilir. IBM, gerekli ise, bakım aralığı süresince Bulut Hizmetlerinin kullanılabilir olmayacağını Müşteriye bildirecektir. IBM, mümkün olduğu durumlarda, bakım etkinlikleri için Hizmet kesintilerini en aza indirecek ve aylık kapalı kalma hedefi dört (4) saati aşmayacaktır. IBM Master Data Management on Cloud Continuous Availability XXL yetkisinin geçerli olduğu ortamlar için, aylık bakım ikincil ortamda gerçekleştirilecektir ve bir bakım kapalı kalma zaman aralığı geçerli değildir.
- Müşteri, önerilen güncellemeleri içeren Bulut Hizmetinin Müşteriye özgü kullanımının ve tüm Müşteri Uzantılarının uyumluluğundan ve test edilmesinden sorumludur.
- Müşteri, Büyük ve Küçük güncellemeler bildirildiğinde bunları ertelemeyi talep edebilir. IBM, güncelleme uygulamasını Müşteriyle birlikte koordine etmek için ticari açıdan makul çaba gösterecektir. Büyük güncellemelere ilişkin erteleme talepleri, ilk bildirimden itibaren 30 gün içinde, Küçük güncellemelere ilişkin erteleme talepleri ise ilk bildirimden itibaren 7 gün içinde sunulmalıdır. Müşteri, IBM'in Büyük güncellemeleri ilk bildirimden itibaren 6 ay içinde, Küçük güncellemeleri ise ilk bildirimden itibaren 45 gün içinde devreye alacağını kabul eder ve onaylar. IBM tarafından başlatılan bir güncelleme Bulut Hizmetinde desteklenmesine Müşteri tarafından imkan verilmemesi durumunda ek aylık ücretler oluşabilir.

#### Acil Durum Bakımı

IBM, Büyük ve Küçük güncellemelere ek olarak, önemli güvenlik açıklarının veya yasal düzenlemelerin ele alınması için bir acil ortam güncellemesinin gerekli olduğunu belirleyebilir ve bir planlı bakım aralığı için bekleyemez. Bu durumda IBM, ortamı Müşteriye önceden bildirimde bulunmadan herhangi bir zamanda güncelleyebilir.

## 5.2 LDAP Directory

Bağımsız bir Identity Management ("IdM") LDAP yapılandırması, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak tahsis edilir. Buna ek olarak IBM, Bulut tabanlı LDAP hizmetinin Müşterilere ait şirket içi Active Directory ("AD") ile eşitlenmesi için IdM'nin yerel yeteneğinden yararlanma olanağı sağlar.

Şirket içi AD ile ilgili aşağıda belirtilen eşitleme yaklaşımı, tahsis tamamlandıktan ve ortam Müşteriye devredildikten sonra talep üzerine uygulanabilir:

- Müşterinin şirket içi AD etki alanında/alanlarından birinde depolanan ve kimlik bilgileri ile öznitelikleri Bulut Hizmeti IdM etki alanında depolanan belirtilmiş kullanıcı kimlikleri ve öznitelikleri için eşitleme desteği.
- Active Directory Federation Services ("ADFS") aracılığıyla Müşterinin şirket içi AD etki alanından Security Assertion Markup Language ("SAML") kimlik doğrulaması desteği.
- Kullanıcı kimliğinin ilk olarak Bulut Hizmeti IdM etki alanı için SAML kimlik doğrulamasına yönelik ADFS aracılığıyla Müşterinin şirket içi AD etki alanı ile doğrulandığı Identity Provider ("IdP") kimlik doğrulaması için destek.
- Kullanıcı kimliğinin SAML kimlik doğrulaması için Bulut Hizmeti IdM etki alanı tarafından talep edildiği Hizmet Sağlayıcı tarafından başlatılmış oturum açma desteği.

## 5.3 İzleme

Tüm ortamlar için, aşağıda belirtilen ileriye dönük izleme Bulut Hizmetinin bir parçası olarak gerçekleştirilecektir:

- MDM yazılım hizmetlerinin sağlıklı işletim durumu ve Db2 bütünlük sorunları.
- Altyapı, işletim sistemi ile ilgili hatalar ve uyarılar.

IBM, geliştirme/test olarak tanımlanmamış ortamlar için Bulut Hizmetinin parçası olan ara katman yazılımı bileşenlerini ileriye dönük olarak izleyecektir.

Uygulama özelleştirmeleri ve/veya verileri dahilindeki sorunların izlenmesinden ve düzeltilmesinden Müşteriler sorumludur.

## 5.4 WebSphere Message Queue (WebSphere Mesaj Kuyruğu) ("MQ")

IBM, talep edilmesi durumunda, yönetilen hizmet ortamında WebSphere MQ istemcisine bağlantırlığı etkinleştirecektir.

## 5.5 Yedekleme ve Geri Yükleme

Geliştirme/test olarak tanımlanmamış ortamlar için veya Müşterilerin IBM Master Data Management Add-on Daily Backup Service for Dev/Test için yetkiler edindiği durumlarda, rutin planlı dosya sistemi yedeklemeleri (önerilen dosyalar) ve düzenli (günlük/haftalık) veri tabanı yedeklemeleri sağlanır. Yedekleme dosyaları, düzenli olarak, IBM Cloud Object Storage'da yedeklenecek ve 28 güne kadar saklanacaktır. Müşteri, ayda 2 yedekleme/geri yükleme işlemini gerçekleştirebilecektir. Ek geri yüklemeler veya günlük olarak yapılandırılan daha fazla sıklıkta, artırılmış sistem yedekleme işlemi, ayrı bir Hizmet Bildirimi kapsamında ek ücret karşılığında gerçekleştirilebilir. Anlık Görüntü Yedeklemesi sağlanmaz.

## 5.6 Sanal Özel Ağ (VPN)

Müşteri, Bulut Hizmetine güvenli bir şekilde bağlanmak amacıyla bir yazılım Sanal Özel Ağ (VPN) bağlantısından yararlanmayı tercih edebilir.

- Bir (1) VPN uç noktasının (ağ geçidi) yapılandırması, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak sağlanır. Ek uç noktalar için ayrıca fiyat teklifi verilebilir ve bunlar, ek hizmetler sözleşmesiyle eklenebilir.
- IBM Cloud Integrated Analytics VPN Connectivity hizmeti, Tesisler Arası IPsec VPN teknolojisini kullanır.

## 5.7 Kullanım Kısıtlamaları ve Sınırlamaları

Bulut Hizmeti; LDAP, MDM ve Information Server programına dayalı arabirimler ve müşterinin kullanıcı arabirimleriyle ilgili olarak aşağıda belirtildiği şekilde sınırlandırılmıştır:

- Kullanıcı Arabirimi işlevi, LDAP, Bilgi Sunucusu, MDM ve BPM kullanıcı işlevselliğine HTTPS erişimi ile sınırlıdır;

- b. Geliştirme/test olarak tanımlanmamış ortamlar için, IBM; MDM, BPM ve Information Server geliştirme araçlarının herhangi birine, bu Bulut Hizmetinin bir parçası olarak erişim veya arabirimler sağlamaz. IBM, Müşterilere, geliştirme çıktıları dahil olmak üzere, MDM, BPM ve Information Server özelleştirmelerini, desteğe ilişkin sorun bildirim hizmeti aracılığıyla, yönetilen ortamda devreye alma becerisi sağlar;
- c. Geliştirme/test olarak tanımlanmamış ortamlar için, IBM; MDM, WebSphere Application Server, BPM, Information Server, LDAP veya Db2 için uygulama admin konsollarına veya tek tek sunuculara ve işletim sistemi seviyesine doğrudan erişim sağlamaz.
- d. İçe dönük ve dışa dönük JMS arabirimleri erişimi, MDM ve Information Server için HTTPS protokolü üzerinden çalışmayla sınırlıdır. Diğer iletişim kuralları, arabirimler veya bağlayıcılar için destek değerlendirilebilir ancak bir ek hizmetler sözleşmesi yapılmasını gerektirecektir;
- e. MDM Web Hizmetleri arabirimleri, HTTPS protokolü üzerinden çalışmayla sınırlıdır.

### 5.7.1 Business Process Manager

Bulut Hizmeti, IBM Business Process Manager işlevlerini kapsar. IBM Process Server ve IBM Process Center'in kullanımı, yalnızca Ana Veri Yönetimi (Master Data Governance) ve Yönetim Süreçleri (Stewardship Processes) ile sınırlıdır. Bir Ana Veri Yönetimi ve Yönetim Süreci, bu ana veri kalitesi kararlarını diğer sistemlere yalnızca ana veri eşitlemesi yapmak amacıyla geçirebilir.

### 5.7.2 Bilgi Sunucusu

Bulut Hizmetinin çoğunluğu, IBM Information Server'ın işlevlerini kapsar. Information Server olanağının Bulut Hizmeti kapsamındaki hizmet kullanımının bir parçası olarak devreye alınması durumunda, Ana Veri Yönetimi süreçlerinin ve Ana Veri Yönetimi ile bağlantılı verilerin desteklenmesi ile sınırlıdır. Buna ek olarak, Information Server hizmetlerinin kullanımı, Data Stage, Information Governance Catalog ve Quality Stage işlevleriyle sınırlıdır.

### 5.7.3 Rational Application Developer (Rational Uygulama Geliştirici)

Geliştirme/test olarak tanımlanmış Bulut Hizmeti ortamı, Rational Application Developer işlevi içerir. Kullanımı, Bulut Hizmetine dahil edilen çalıştırma sürelerinin özelleştirilmesi ve MDM Workbench ile sınırlıdır.

## 5.8 Olağanüstü Durum Kurtarma

IBM tarafından bir Olağanüstü Durum ilan edilmesi halinde, kurtarma süresi ve kurtarma noktası hedefleri açısından kaydedilen ilerleme dahil olmak üzere kurtarma sürecinin durumuna ilişkin olarak Müşteriyle saat bazında iletişim kurulacaktır.

IBM, Müşterinin Bulut Hizmeti Ortamı için kurtarma etkinliklerini gerçekleştirmek amacıyla, mevcut aboneliğine dayalı olarak bir öngörülen Kurtarma Süresi Hedefi ile Kurtarma Noktası Hedefi sağlayacaktır.

## 5.9 Müşterinin Yükümlülükleri

- a. Müşteri, müşterinin kurumsal ağı, VPN ve güvenlik gereksinimleri konularında bilgili tek bir teknik iletişim sorumlusu sağlayacaktır.
- b. Müşteri, Sanal Özel Ağ ("VPN") soru formunu dolduracak ve siparişin verildiği tarihten ("Sipariş Tarihi") itibaren en geç 60 gün içinde incelenmek üzere IBM'e geri gönderecektir. Müşteri gereken VPN soru formlarını Sipariş Tarihinden itibaren 60 gün içinde IBM'e sağlamadıysa, IBM, VPN soru formu bilgilerini elde etmek için Müşteriyle görüşmeye devam edecektir. VPN soru formu doldurulup IBM'e sağlandıktan sonra, IBM, birkaç gün sürebilecek ortam VPN yapılandırması işleminin tamamlanması üzerine Müşteriye tedarik detaylarını sağlayacaktır.
- c. Müşteri, VPN yapılandırmasının yapılandırma ve doğrulama aşamasında, VPN kurulumunu tamamlamak için IBM ile birlikte çalışacak bir güvenlik ve ağ yöneticisinin bulunmasını sağlayacaktır.
- d. Müşteri, VPN için kullanılan Müşteri tesisinde bulunan donanımların ve yazılımların her türlü yönetimi, bakımı, değişiklikleri, yapılandırması ve testlerinden sorumludur.
- e. Müşteri, uygulama sırasında VPN yapılandırmasını doğrulamak için kullanıcı kabul testlerinden sorumludur.



- f. Müşteri, VPN yapılandırması için gerekli tüm değişiklikleri çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla bildirecektir.
- g. Müşteri tarafından devreye alınan herhangi bir MDM uygulama çözümüyle ilgili olduğu şekilde, tüm LDAP kullanıcılarının ve gruplarının tanımlanmasından, kurulmasından ve bakımından Müşteri sorumludur.

## 5.10 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 içeriktir ve 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. Bu gibi herhangi bir üçüncü kişi yüklenicinin bu koşullara uymasının sağlanmasından Müşteri sorumludur.

- 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 zorunlu kılabilir. Müşteri, IBM tarafından incelenecek tasarım belgelerini, test planları ile sonuçlarını ve nesne kodunu Bulut Hizmetinin canlıya geçişinden makul bir süre önce sağlayacak 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 çözülmüncüye 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, abonelik süresi boyunca Bulut Hizmeti ve Uzantılar ile çalışmak için yeterli bilgi birikimine ve beceri düzeyine sahip personeli eğitmekten ve elinde tutmaktan sorumludur. Gerekli olan herhangi bir eğitimin ya da eğitim desteğinin maliyeti Müşteri tarafından karşılanacaktır. 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 etkinliklerinin maliyeti, IBM ile bağlı kuruluşları arasında olmadığı sürece Müşteri tarafından karşılanacaktır. IBM, Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda, anılan eğitimi ek ücret karşılığında Müşteriye sağlayacaktır.
  - (7) Bulut Hizmetinde barındırılmak üzere IBM'e sağlanan Uzantılara ilişkin ve Uzantıların içerdiği tüm hak, mülkiyet ve menfaat ya da lisans Müşteriye ya da Müşterinin lisans verenlerine ait olmaya devam edecektir. Müşteri, Bulut Hizmetinde barındırılması amacıyla Müşteri Uzantılarının IBM'e sağlanması için gerekli olan tüm haklara sahip olduğunu ve Müşteri Uzantılarının ya da IBM tarafından Bulut Hizmeti aracılığıyla barındırmanın herhangi bir üçüncü kişi patentini ya da telif hakkını ihlal etmediğini IBM'e beyan ve taahhüt eder.
  - (8) Müşteri, IBM'in ve alt yüklenicilerinin Uzantıları barındırması ve diğer herhangi bir biçimde yükümlülüklerini yerine getirmesi için gerekli olan tüm hakları ve lisansları dünya çapında geçerli, telif hakkı ücretinden muaf, ücreti tam olarak ödenmiş, geri alınabilir ve alt lisansı verilebilir biçimde IBM'e verir ve tüm Uzantılar için Gerekli İzinleri en kısa süre içinde almayı ve yürürlükte tutmayı kabul eder. Müşteri, talep edilmesi durumunda anılan hakların, lisansların ya da Gerekli İzinlerin alındığına dair kanıtları IBM'e sağlayacaktır. IBM, Müşterinin anılan hakları, lisansları veya Gerekli İzinleri en kısa süre içinde alma ve sağlama yükümlülüğünü yerine getirmemesinden etkilendiği ölçüde yükümlülüklerinden muaf hale gelecektir. Bu paragrafta, "Gerekli İzinler" ifadesi anılan Uzantıların sağlayıcılarının, lisans

verenlerinin ya da sahiplerinin mülkiyet ya da fikri mülkiyet hakları ihlal edilmeksizin Uzantıların türevlerinin oluşturulması da dâhil olmak üzere, münhasır olarak bu Hizmet Tanımı kapsamındaki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için gerekli olduğu ölçüde Uzantılara elektronik olarak ve diğer biçimlerde erişilmesi, bunların kullanılması ve/veya değiştirilmesi için gerekli olan hak veya lisansın IBM'e ve alt yüklenicilerine verilmesi için gerekli olan tüm izinleri, lisansları veya onayları ifade eder.

- (9) Müşteri, Uzantılar aracılığıyla eklediği kodun, verilerin ve diğer nesnelerin güvenlik riskini artırmamasını veya IBM tarafından bu Hizmet Tanımında yapılan bir değişiklik ya da bir ekleme yoluyla açıkça kabul edilmedikçe ek sertifikasyon gereksinimleri oluşturulmasını sağlayacaktır. Müşteri, yukarıda belirtilen hükümlerden herhangi birini sınırlamaksızın aşağıdakileri yerine getirecektir: (a) herhangi bir güvenlik açığı saptamak için tüm Uzantılar üzerinde web uygulaması ve statik kod güvenlik açığı taramaları gerçekleştirecektir; (b) bir güvenlik açığı taramasında saptanan ve Uzantıların içerdiği ya da Uzantılarla bağlantılı olarak sağlanmış olan herhangi bir güvenlik açığının varlığını IBM'e yazılı olarak bildirecektir.

- b. Uzantıların tüm ortamlarda test edilmesinden Müşteri sorumludur.

Uzantıların oluşturulması ya da diğer bütünleşik 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.

### 5.11 Geliştirme/Test Ortamı Kısıtlamaları

Bulut Hizmeti geliştirme/test olarak tanımlanmışsa, Müşteri, ortamı yalnızca üretim dışı geliştirme etkinlikleri, kalite güvence, bütünleştirme testleri, hata tanılama, dahili karşılaştırmalı değerlendirme ve/veya üretime hazırlık etkinlikleri için kullanabilir. IBM'in yönetici sistem erişimine ek olarak, Müşteri ile IBM arasında karşılıklı olarak kabul edileceği şekilde, Müşterinin tanımlanmış yetkili kullanıcılarına ek yönetici erişimi sağlanabilir.

IBM, geliştirme/test ortamının kullanılabilirliğiyle ilgili sorunları Önem Derecesi 3 destek vakaları olarak kabul edecek ve bilinen son çalışan yedeği geri yükleyerek ve/veya etkilenen tüm yazılımların yeniden kurulumunu gerçekleştirerek sorunu/sorunları giderecektir.

### 5.12 Performans Testleri

Müşteri, Uzantıların Bulut Hizmetinde değişiklik yaptığını ve Bulut Hizmetinin üçüncü kişi hizmetleriyle ve Müşterinin diğer uygulamalarıyla bütünleştiğini kabul eder. Bunun sonucunda, performans ile yanıt süreleri IBM tarafından garanti edilemez ve tek başına IBM'in sorumluluğunda değildir. Müşteri, Bulut Hizmeti Ortamının, Müşteri tarafından normal iş faaliyetleri ve/veya müşterilerine herhangi bir biçimde hizmet sunulması ve/veya gelir üretiminin desteklenmesi amacıyla kullanılması için etkinleştirilmesinden önce ve sonra tüm performans testlerini gerçekleştirmekten sorumludur. IBM, destek hizmetleri kapsamında herhangi bir performans sorununun çözülmesi için Müşteriye makul ölçüler dahilinde destek sağlayacaktır.

### 5.13 Tanımlar

- a. **Uzantılar** – Müşterinin iş gereksinimlerinin desteklenmesi amacıyla Müşterinin iş süreci akışı uygulanarak, belirli veri gereksinimleri yönetilerek ve Müşteriye özgü bütünleştirme işlemleri sağlanarak Bulut Hizmetinin genişletilmesi için Müşteri ya da yetkili üçüncü kişisi tarafından sağlanan yazılım çıktıları ve yapılandırmasıdır. Buna üçüncü kişi hizmetleriyle ya da veri kaynaklarıyla bütünleştirmeler dahil olmak üzere Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımını özelleştirmek amacıyla oluşturulan yazılım kodu, veri tabanı uzantıları, komut dosyaları veya dosyalar dahil olabilir, ancak tamamı bunlarla sınırlı değildir. Uzantılar, Müşterinin sorumluluğundadır.
- b. **Büyük** – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Uzantısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirdiğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. İşletim sistemine veya MDM/BPM/IS/IS sürümüne ilişkin büyük yükseltmeler buna örnek olarak verilebilir.
- c. **Küçük** – IBM'in, uyumluluğu sağlamak için Müşteri Uzantısını ve/veya veri iyileştirmesini gerektirmediğini makul şekilde belirlediği bir bakım güncellemesi olarak tanımlanır. İşletim sistemine veya MDM/BPM/IS/IS ürün yamalarına ilişkin küçük yükseltmeler buna örnek olarak verilebilir.

- d. **Kurtarma Noktası Hedefi** – verilerin bir Olağanüstü Durum nedeniyle bir BT hizmetinde kullanılabilir olmadığı kabul edilebilir en fazla süredir.
- e. **Kurtarma Süresi Hedefi** – İş 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 süre ve hizmet seviyesidir.

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: